

# **Grau de satisfação do usuário da Base Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP) quanto a sua interface, utilização e atendimento de suas necessidades informacionais**

**Sandra Helena Schiavon** (PUCPR) - sschiavon@gmail.com

**Simone da Silva Conceição da Silva Conceição** (UNIDAVI) - simones@unidavi.edu.br

**Teresinha Teterycz** (PUCPR) - teresinha.teterycz@pucpr.br

## **Resumo:**

*O presente artigo visa identificar a utilização e o grau de satisfação do usuário da base de Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP) da Rede Pergamum. Foram enviados 100 questionários por e-mail para as Instituições cooperantes da ICAP e para os usuários que utilizaram os artigos indexados na ICAP, destes retornaram apenas 25. Verificou-se que os usuários que mais utilizam a ICAP, são alunos de graduação, em seguida vem os alunos de pós-graduação e mestrado. Que 40% dos usuários utilizam o ICAP mensalmente e os artigos mais procurados são da área de Ciências Humanas. Quanto a interface de pesquisa 100% dos usuários consideram amigável. Para 90% dos usuários as suas necessidades informacionais são atendidas com a consulta aos artigos e 80% responderam que só os resumos dos artigos já respondem aos seus primeiros questionamentos. 30% dos usuários já utilizaram o formulário on-line de pedidos para os artigos que ainda não estão disponíveis em formato on-line e que estes artigos chegaram em tempo hábil e 60% responderam que utilizaram somente os artigos que estão disponíveis on-line. E finalizando 90% dos usuários responderam que consideram a ICAP uma base multidisciplinar com bom conteúdo.*

**Palavras-chave:** Banco de dados. Satisfação. Serviços de informação. Periódicos – Indexação.

**Área temática:** Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

## **Grau de satisfação do usuário da Base Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP) quanto a sua interface, utilização e atendimento de suas necessidades informacionais**

### **Resumo:**

O presente artigo visa identificar a utilização e o grau de satisfação do usuário da base de Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP) da Rede Pergamum. Foram enviados 100 questionários por e-mail para as Instituições cooperantes da ICAP e para os usuários que utilizaram os artigos indexados na ICAP, destes retornaram apenas 25. Verificou-se que os usuários que mais utilizam a ICAP, são alunos de graduação, em seguida vem os alunos de pós-graduação e mestrado. Que 40% dos usuários utilizam o ICAP mensalmente e os artigos mais procurados são da área de Ciências Humanas. Quanto a interface de pesquisa 100% dos usuários consideram amigável. Para 90% dos usuários as suas necessidades informacionais são atendidas com a consulta aos artigos e 80% responderam que só os resumos dos artigos já respondem aos seus primeiros questionamentos. 30% dos usuários já utilizaram o formulário on-line de pedidos para os artigos que ainda não estão disponíveis em formato on-line e que estes artigos chegaram em tempo hábil e 60% responderam que utilizaram somente os artigos que estão disponíveis on-line. E finalizando 90% dos usuários responderam que consideram a ICAP uma base multidisciplinar com bom conteúdo.

**Palavras-chave:** Banco de dados. Satisfação. Serviços de informação. Periódicos – Indexação.

**Área Temática:** Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente artigo visa identificar a utilização e o grau de satisfação do usuário da Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP) da Rede Pergamum.

A Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP) é uma base que reúne artigos dos periódicos científicos editados pelas Instituições que utilizam o software Pergamum.

O PERGAMUM - Sistema Integrado de Bibliotecas - é um sistema informatizado de gerenciamento de Bibliotecas, desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. O Sistema contempla as principais funções de uma Biblioteca, funcionando de forma integrada da aquisição ao empréstimo, tornando-se um software de gestão de Bibliotecas, capaz de gerenciar qualquer tipo de documento, atendendo desde Universidades, Faculdades, Centros de Ensino de 1º e 2º grau, assim como empresas, órgãos públicos e governamentais. Esta Rede possui o catálogo das várias Instituições que

já adquiriram o software, com isto, formando uma grande rede nacional de Bibliotecas.

Com a Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos, os usuários tem acesso a artigos na íntegra e podem solicitar artigos via e-mail que ainda não estão disponíveis na íntegra dentro da base.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

O mundo científico e tecnológico desfruta, atualmente, de facilidades que possibilitam aos seus integrantes o acesso e a troca de informações, de forma segura, ágil e flexível. Este avanço se realiza em função da crescente evolução da tecnologia, principalmente, no que se refere à eletrônica, computação e telecomunicações. O aproveitamento e integração das tecnologias geradas no âmbito dessas três áreas permitiu o desenvolvimento das redes de computadores.

Segundo Comer (2001) as redes de computadores têm crescido explosivamente. Há duas décadas, poucas pessoas tinham acesso a uma rede. Atualmente, a comunicação via computador transformou-se em uma parte essencial da nossa infra-estrutura. As instituições de ensino, em todos os níveis, do elementar à pós-graduação, estão utilizando redes de computadores para fornecer a estudantes e professores o acesso instantâneo a informações em bibliotecas online em todo o mundo.

O conceito de compartilhamento de redes de bibliotecas fundamenta-se em idéias simples: otimização de recursos entre usuários de computador e redução no trabalho do bibliotecário indexador, pois assim a indexação será feita apenas uma vez e disponibilizada para todos que tenham acesso a Internet.

Com a indexação compartilhada, as bibliotecas da Rede Pergamum disponibilizarão seus artigos, facilitando, assim, o acesso e a recuperação rápida da informação.

Como enfatizam Guinchat e Menou (1994, p.175) "a indexação é uma das formas de descrição de conteúdo, é a operação pela qual escolhe-se os termos mais apropriados para descrever o conteúdo de um documento. Este conteúdo é expresso pelo vocabulário da linguagem documental escolhida pelo sistema e os termos são ordenados para constituir índices que servirão à pesquisa".

Numa rede onde se busca minimizar o trabalho e compartilhar recursos, é fundamental o serviço de indexação compartilhada, para facilitar e agilizar o trabalho do bibliotecário indexador, e acima de tudo tornar disponível toda a produção científica, divulgando assim a informação mais rapidamente aos usuários/pesquisadores.

### **3 MÉTODOS, MATERIAIS E PROCEDIMENTOS**

#### **3.1 MÉTODO**

O universo da pesquisa compreende as Instituições que fazem parte da Rede Pergamum e os Usuários da Rede. Foram enviados questionários para as Instituições cooperantes da ICAP e para os usuários que utilizaram os artigos indexados na ICAP, para identificar o grau de satisfação do usuário. Sendo assim, utilizou-se o enfoque materialista de Marx, pesquisa eminentemente quantitativa e o instrumento que serviu para mensurar foi questionário on-line com questões fechadas, em função de que neste primeiro momento o que interessa são dados (informações) fechados para a partir daí estudarmos outras questões com olhar qualitativo.

#### **3.2 MATERIAIS**

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados, questionário com questões fechadas, contendo dez (10) perguntas.

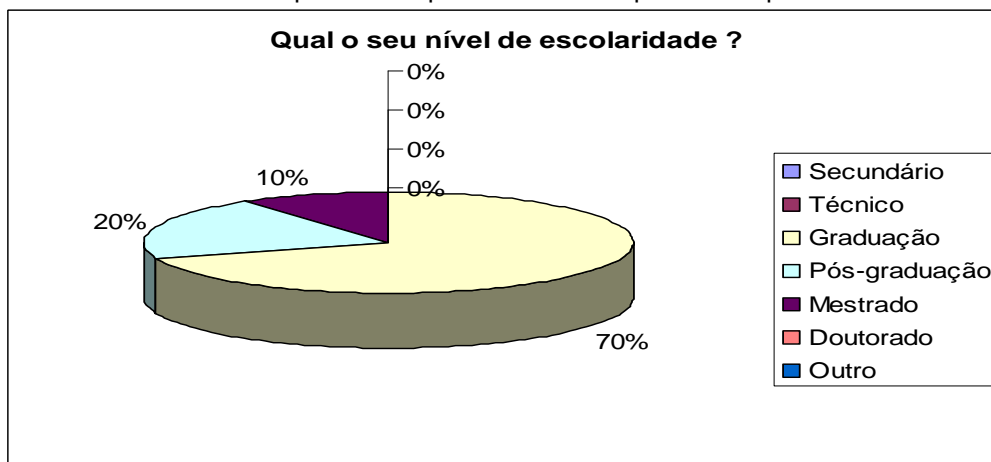
#### **3.3 PROCEDIMENTO**

Através do levantamento das instituições que fazem parte da Rede e seus usuários, verificou-se o endereço eletrônico das Instituições e dos Usuários. Após a identificação dos mesmos, os 100 questionários foram enviados por e-mail, retornando apenas 25 usuários respondidos.

### **4 RESULTADOS**

Foram tabuladas todas as questões e os resultados são comentados logo abaixo:

Gráfico 1 – Apresenta o percentual de respostas da questão 1

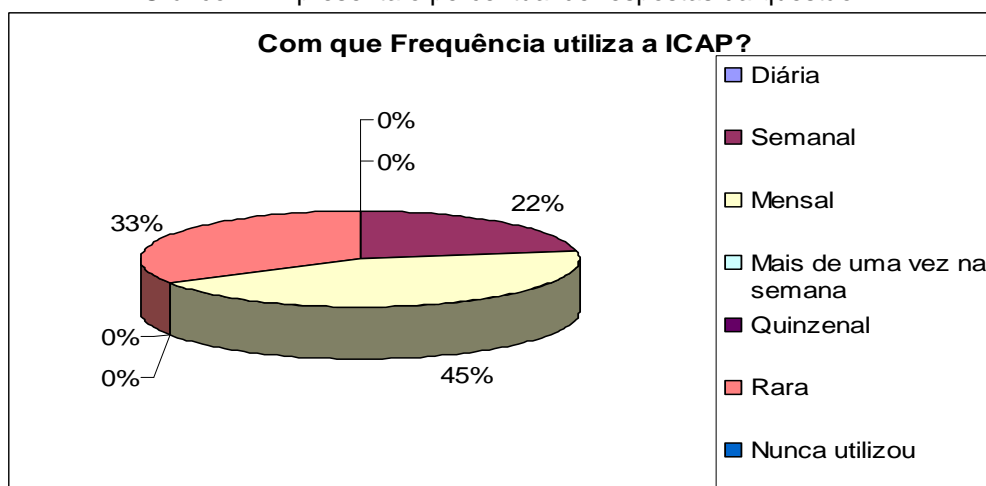


Fonte: As autoras, 2011.

De acordo com os percentuais apresentados no gráfico 1, observa-se que a maior parte dos usuários/pesquisadores tem curso de graduação, seguido pela pós-graduação (especialização) e mestrado. Admitindo a possibilidade que no secundário e no técnico os professores incentivam e cobram muito pouco a pesquisa. Sendo assim, deixa-se a seguinte proposição:

A relação do professor do secundário e do técnico com a pesquisa nos dias de hoje é falha por quais circunstâncias, levando o aluno a não desenvolver competências que fazem parte do seu crescimento intelectual e científico?

Gráfico 2 – Apresenta o percentual de respostas da questão



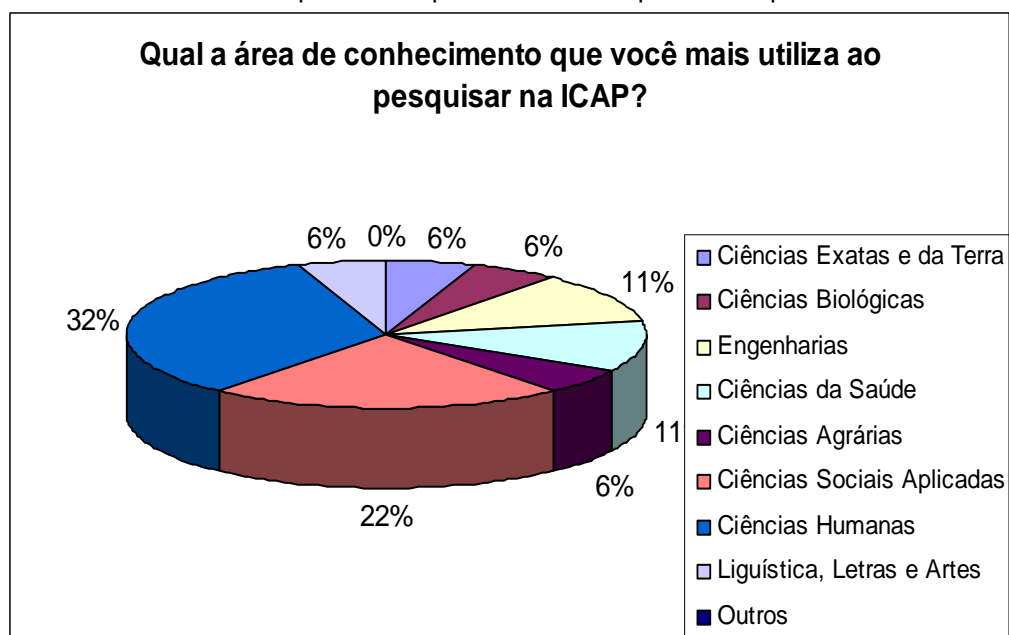
2  
Fonte: As autoras, 2011.

Em relação à frequência de uso da ICAP, 45% dos usuários/pesquisadores apontaram que utilizam o serviço mensalmente, 33% responderam que raramente utilizam e 22% semanalmente.

Desta forma deixa-se a seguinte proposição:

A relação usuário/pesquisador com a base de dados quanto a conteúdo, interface, marketing, são fatores que mantem a pouca usabilidade?

Gráfico 3 – Apresenta o percentual de respostas da questão 3



Fonte: As autoras, 2011.

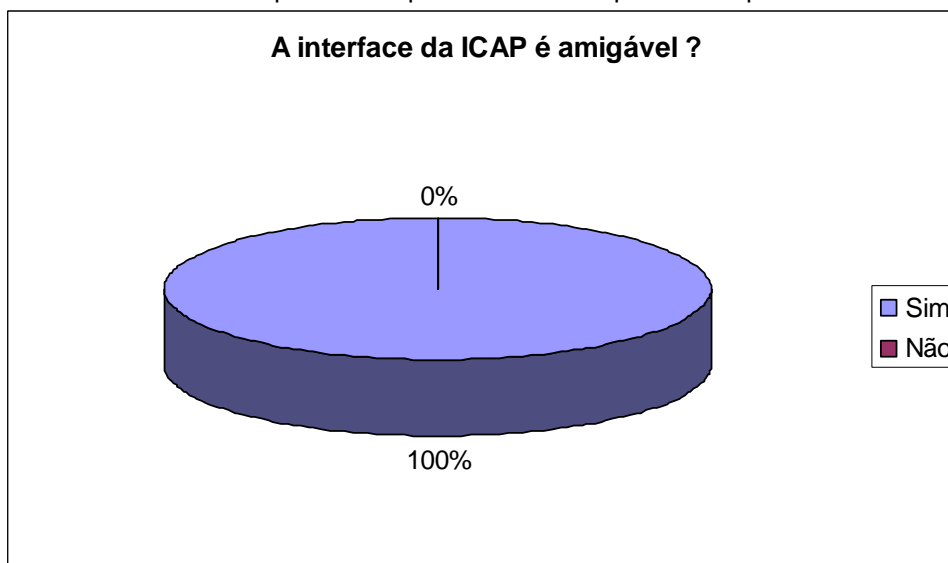
Segundo os usuários/pesquisadores, a área de ciências humanas é a mais solicitada, seguido das ciências sociais aplicadas, engenharias e demais áreas.

À área de ciências humanas, contemplam a filosofia, sociologia, antropologia, e entre outros são temáticas que na academia desenvolvem muita pesquisa.

Neste contexto deixa-se a terceira proposição:

Qual o real perfil dos usuários/pesquisadores de cada área?

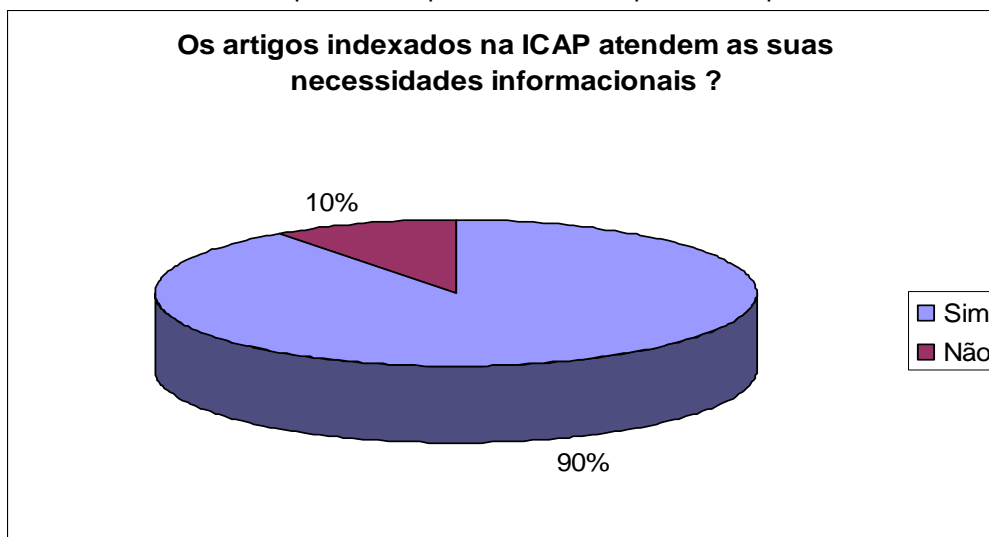
Gráfico 4 – Apresenta o percentual de respostas da questão 4



Fonte: As autoras, 2011.

Quanto à interface, 100% dos usuários/pesquisadores da ICAP vêem a interface como amigável. De acordo com os dados do gráfico 4 os usuários reconhecem que a base ICAP interage de forma positiva com os usuários/pesquisadores, para tanto, deixa-se quarta proposição: se os usuários/pesquisadores vêem a interface do ICAP como amigável porque a área de ciências humanas é área que mais utiliza no que tange a pós-graduação e graduação e outras áreas utilizam menos. E no que refere-se aos usuários/pesquisadores do secundário e técnico, levando em consideração o perfil de cada categoria.

Gráfico 5 – Apresenta o percentual de respostas da questão 5

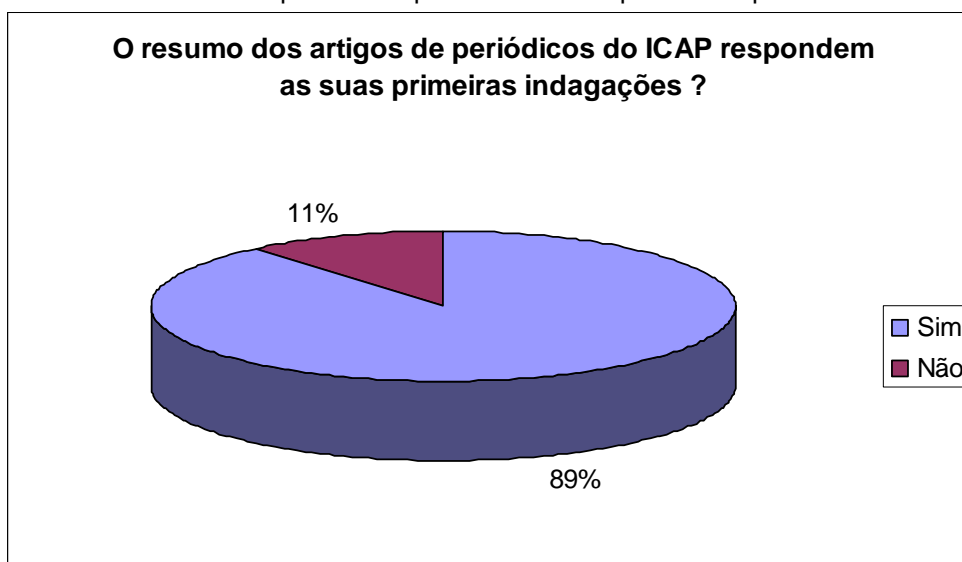


Fonte: As autoras, 2011.

Para os 90% dos usuários/pesquisadores da ICAP as suas necessidades informacionais são atendidas e

A Base da Dados ICAP é uma base alimentada por número expressivo de Instituições que fazem parte da Rede Pergamum e que aceitaram disponibilizar artigos científicos produzidos pelos acadêmicos, professores e pesquisadores de suas Instituições. Para efeito de melhor visualização dos resultados, deixa-se a quinta proposição: Em que nível de atendimento estas necessidades foram respondidas (atendidas)?

Gráfico 6 – Apresenta o percentual de respostas da questão 6

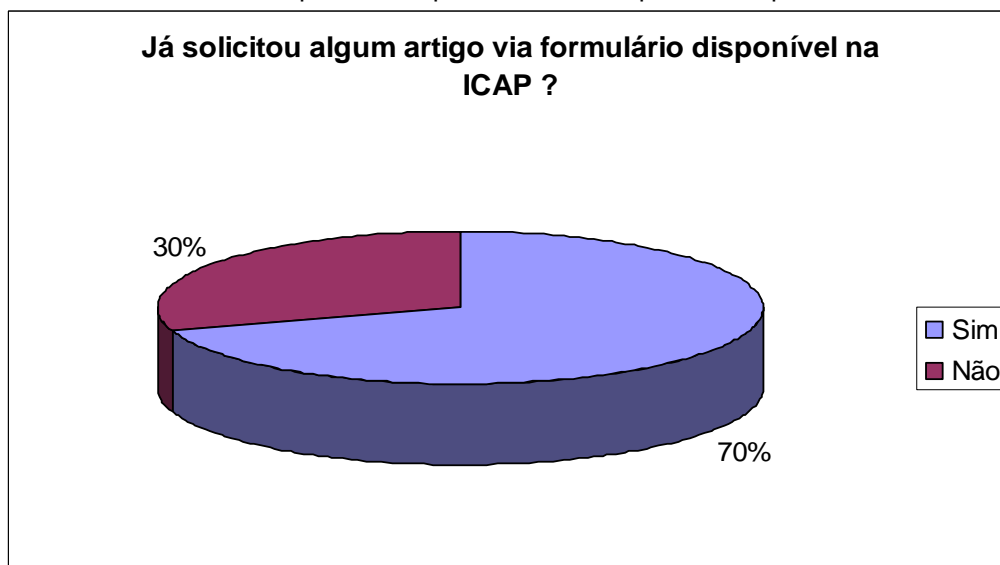


Fonte: As autoras, 2011.

O resumo serve para dar aos usuários/pesquisadores uma prévia do que trata o artigo vislumbrando a eles o retrato do texto de seu interesse. Os 89% dos usuários/pesquisadores da ICAP demonstram que o resumo dos artigos de periódicos respondem aos seus primeiros questionamentos e 11% dos usuários, pesquisadores não foram atendidos em suas indagações, então deixa-se a sexta proposição: o não atendimento as indagações dos usuários/pesquisadores deve-se a que fatores?



Gráfico 7 – Apresenta o percentual de respostas da questão 7

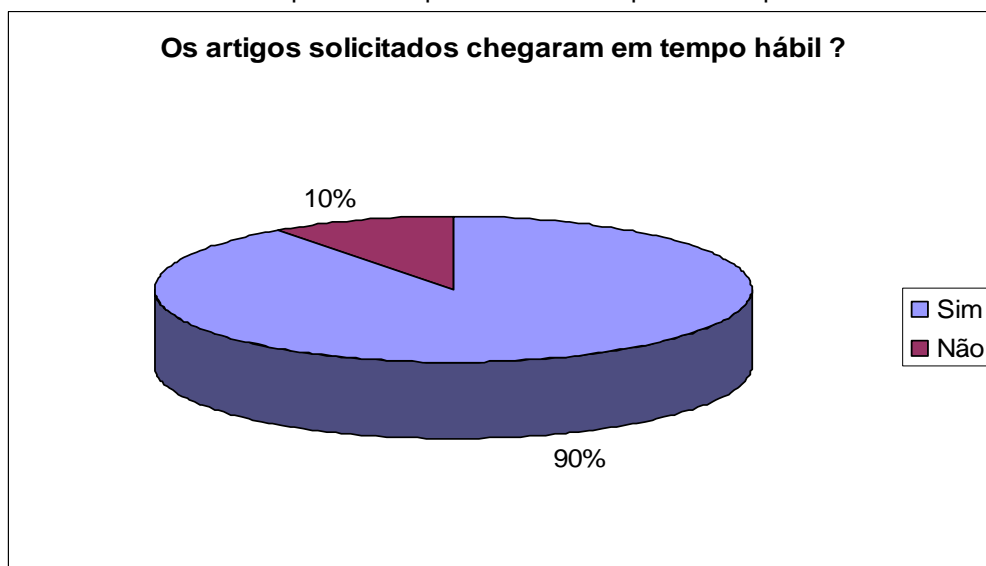


Fonte: As autoras, 2011.

Os 70% dos usuários/pesquisadores da ICAP utilizam o formulário disponível via on-line para solicitação do serviço e 30% utilizam outros recursos.

Considerando os dados mostrados, deixa-se a sétima proposição: os 30% dos usuários/pesquisadores não utilizam o formulário on-line, porque e quais são os outros recursos.

Gráfico 8 – Apresenta o percentual de respostas da questão 8

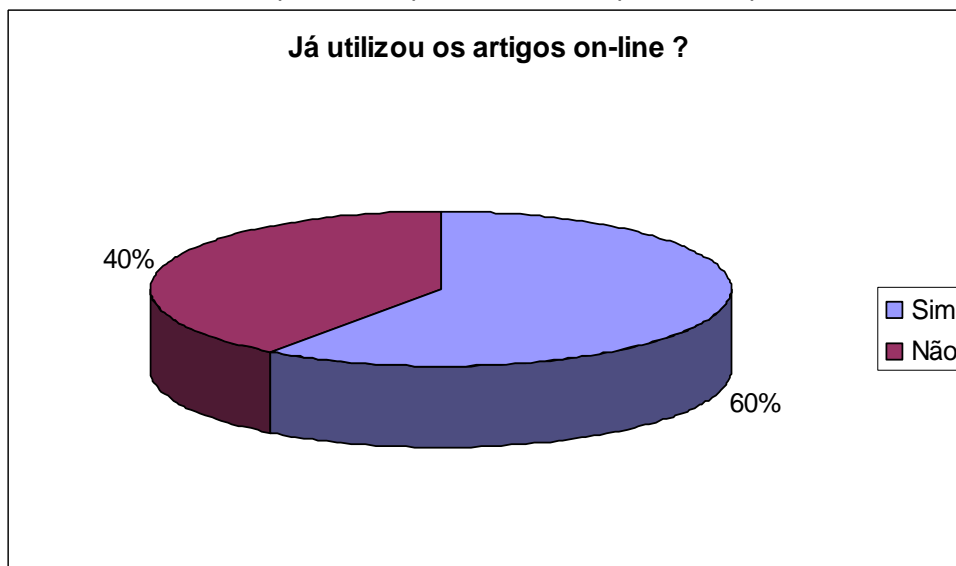


Fonte: As autoras, 2011.

Para os 90% dos usuários/pesquisadores da ICAP os artigos solicitados chegam em tempo hábil. Face ao exposto, deixa-se a oitava proposição: para o

usuário/pesquisador, o que é tempo hábil e os 10% não consideram o retorno de suas solicitações atendidas em tempo hábil, por que?

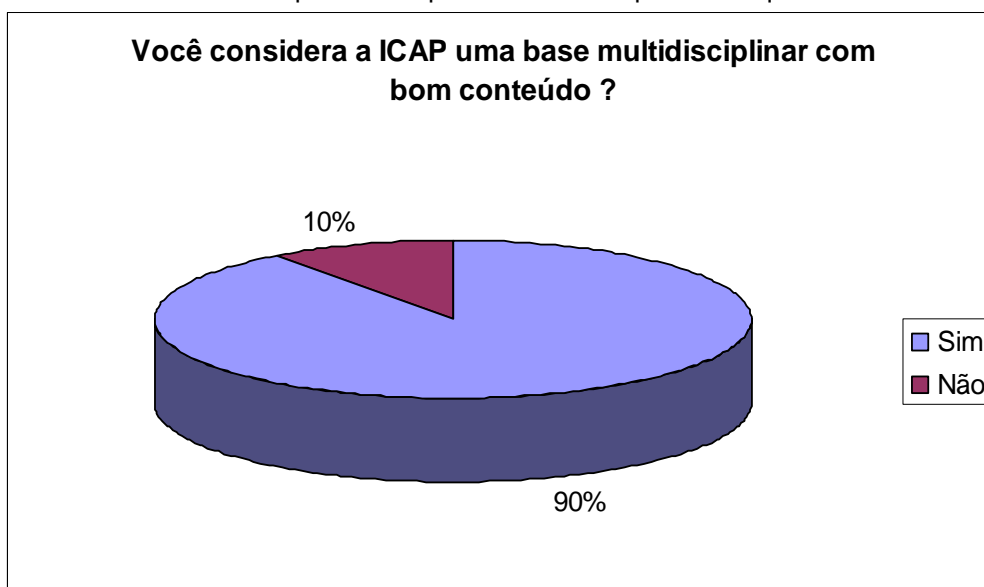
Gráfico 9 – Apresenta o percentual de respostas da questão 9



Fonte: As autoras, 2011.

Os 60% dos usuários/pesquisadores dos artigos on-line afirmam que já utilizaram e 40% não fizeram uso dos artigos on-line. Percebe-se que neste item 60% dos usuários/pesquisadores utilizam artigos, neste contexto deixa-se a nona proposição: Os 40% dos usuários/pesquisadores que não fazem uso dos artigos on-line não os utilizam, por quê?

Gráfico 10 – Apresenta o percentual de respostas da questão 10



Fonte: As autoras, 2011.

Em relação ao conteúdo 90% dos usuários/pesquisadores consideram a base de bom conteúdo multidisciplinar.

Dessa forma, deixa-se a décima proposição: os 90% dos usuários que afirmaram que o conteúdo de Base de Dados Multidisciplinar é boa questiona-se qual a expectativa deste usuário/pesquisador para considerá-la excelente; e os 10% que não consideram os conteúdos da base de dados ICAP, qual é a expectativa?

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando por base os resultados da pesquisa da Base de Dados ICAP sugerimos que o serviço oferecido deva delinear planejamento estratégico, reavaliar o produto e o serviço, reavaliar o atendimento ao usuário/pesquisador, capacitar os bibliotecários, auxiliares de bibliotecas e usuários/pesquisadores no uso da base, reavaliar o ambiente tecnológico e divulgar o produto e o serviço com mais efetividade. Montalli (1987), em seus registros salienta que as dificuldades nos serviços de informação continuam as mesmas. São elas: canais de comunicação, planejamento de marketing, qualificação de pessoal, recursos financeiros, precariedade nos serviços emprestados, pobreza de coleções, falta de especialização de produtos e serviços, dificuldade que o usuário tem para explicar o que realmente quer, falta de um centro referencial de informação.

## REFERÊNCIAS

COMER, D. **Redes de computadores e internet**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

MONTALLI, Kátia Maria Lemos. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação** . v.26, n.3, p.321-326, set./dez. 1987.

STREHL, L. Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitária de artes. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 329–335, set. 1998.