

# **AVALIAÇÃO DO USO E DA SATISFAÇÃO APÓS IMPLANTAÇÃO DE NOVO SISTEMA DE BIBLIOTECA**

**Douglas Bernardes de Castro** (IFMG) - douglas.bernardes@ifmg.edu.br

**Rogério Ferreira Marques** (UFPB) - rogerioferreiramarques1@gmail.com

**Robson de Paula Araujo** (USP) - paraujo.robson@gmail.com

**Lucikelly Oliveira Silva** (UFC) - kellyoliveira.jp@hotmail.com

**EDNILSON MEDEIROS BRITO FILHO** (SESC) - ednilsonfilho1@hotmail.com

## **Resumo:**

*Com a velocidade do desenvolvimento de novas tecnologias e softwares mais avançados é importante que as bibliotecas e centros de informações, que realizam atividades de diversas naturezas para cumprirem rotinas de gerenciamento e prestação de serviços aos usuários, estejam atentos a essas novas ferramentas, sendo que a modernização das bibliotecas está diretamente ligada à automação de rotinas e serviços. Após a implantação do sistema de biblioteca "Pergamum" no IFMG-Campus Bambuí, tem-se por interesse analisar as características dos usuários, a frequência com que buscam informação, a satisfação e o desempenho frente ao novo sistema de biblioteca implantado. Diante desses fatos, há a necessidade de resposta da seguinte pergunta: Qual foi o grau de uso e a satisfação dos alunos do IFMG-Campus Bambuí com o processo de implantação do sistema Pergamum na biblioteca? A presente pesquisa é caracterizada como descritiva de natureza quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário survey, onde o universo pesquisado é composto pelos alunos matriculados no IFMG-Campus Bambuí.*

**Palavras-chave:** Sistema Pergamum; Sistema de informação; Estudo de usuários.

**Eixo temático:** Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)



# XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

## Introdução

Este estudo tem por interesse analisar as características dos usuários, a frequência com que buscam informação, a satisfação e o desempenho frente ao novo sistema de biblioteca (Pergamum) implantado no IFMG-Campus Bambuí, que tem com uma de suas ferramentas a busca no catálogo de um acervo, também acessado via *web*. Busca também contribuir com o desenvolvimento dos produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca, como empréstimo, renovação, reserva, entre outros, uma vez que colabora para delinear o perfil de seus usuários e como tratam essa nova ferramenta de busca na internet. Com o seguinte problema de pesquisa exposto: “Qual foi o grau de uso e a satisfação dos alunos do IFMG-Campus Bambuí com o processo de implantação do sistema Pergamum na biblioteca?”, tem-se por objetivo geral desta pesquisa analisar, por meio de um levantamento, qual a relação de uso e de satisfação dos alunos com o sistema que foi implantado na biblioteca. Como objetivos específicos: identificar as práticas e conceitos para validar a implantação dos sistemas de bibliotecas; verificar como os discentes usam a informação na biblioteca; verificar a necessidade de treinamento dos alunos e quais situações requerem treinamento; e verificar a satisfação dos alunos frente ao sistema implantado. Essa pesquisa se justificou, como ponto de partida, a migração do Sistema de Bibliotecas PHL (*Personal Home Library*), que é uma aplicação *web* especialmente desenvolvida para administração de coleções e serviços de bibliotecas e centros de informações, para o Sistema Integrado de Biblioteca Pergamum que, de acordo com Barbosa et al. (2012, p. 165), “esse sistema está

presente em diversas instituições e organizações, e é tido por vários bibliotecários, um dos melhores sistemas de gerenciamento de bibliotecas disponíveis no Brasil”.

## **Método da Pesquisa**

A metodologia da pesquisa se caracterizou como uma pesquisa de caráter descritivo, que pretende avaliar como os alunos da biblioteca do IFMG-Campus Bambuí utilizam o catálogo do sistema Pergamum, com natureza quantitativa à qual envolve coletar e analisar dados numéricos e aplicar testes estatísticos. Martins e Theóphilo (2009, p. 107), afirmam que

As pesquisas quantitativas são aquelas que os dados e as evidências coletados podem ser quantificados, mensurados. Os dados são filtrados, organizados e tabulados, enfim, preparados para serem submetidos a técnicas e/ou testes estatísticos.

A metodologia consiste na construção do modelo a ser adotado para o estudo de um universo ou de uma amostra. Para Damasceno (2011, p. 61), em uma pesquisa quantitativa, a escolha da amostra é parte fundamental. A amostra é formada por determinados elementos de uma população e considerada representativa quando os resultados alcançados podem ser considerados válidos para toda a população, ou seja, quando é possível, a partir dos resultados dos dados, generalizar resultados para toda a população.

Foram 180 questionários aplicados e validados; os dados apurados por meio do questionário foram contabilizados, analisados e tratados estatisticamente utilizando os programas SPSS 20.0. A tabulação desses dados foi dividida em duas etapas. A primeira refere-se aos dados sociodemográficos dos usuários respondentes, e a segunda diz respeito a questões que respondem aos objetivos geral e específicos desta pesquisa sobre o uso e a satisfação do sistema de bibliotecas implantado no IFMG-Campus Bambuí.

## **Resultados**

De acordo com o quadro 1, percebe-se que há uma ligeira maioria da percentagem de alunos do sexo masculino.

Quadro 1 – Sexo dos respondentes

Sexo	Frequência	Percentual
Masculino	96	53,3%
Feminino	84	46,7%
Total	180	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Por se tratar de uma pesquisa em uma biblioteca de uma instituição técnica com características de também atender ao ensino médio, dentre os 180 questionários aplicados, a maioria dos usuários respondentes se encontram na faixa etária de 14 a 23 anos, em um percentual de 87,8%, como observado no quadro 2.

Quadro 2 – Idade dos respondentes

Idade	Frequência	Percentual
14 - 23	158	87,8%
24 - 33	18	10%
34 - 43	2	1,1%
44 - 53	1	1,1%
Total	180	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No quadro 3, sobre a afirmativa “consigo fazer consultas, renovações e reservas no sistema Pergamum”, uma minoria discorda, apenas 8,9% dos respondentes; já os que concordam chegam a 77,3% e 13,9% dos respondentes não concordam nem discordam.

Quadro 3 – Consigo fazer consultas, renovações e reservas no sistema Pergamum

Questão 03	Frequência	Percentual
------------	------------	------------

Discordo fortemente	9	5%
Discordo	7	3,9%
Não concordo, nem discordo	25	13,9%
Concordo	57	31,7%
Concordo fortemente	82	42,6%
Total	180	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No quadro 4, sobre a afirmativa “Sinto-me satisfeito com os serviços oferecidos aos usuários pelo sistema Pergamum”, a grande maioria dos respondentes concorda (70,6%), enquanto apenas 12,2% discorda da afirmação.

Quadro 4 – Sinto-me satisfeito com os serviços oferecidos aos usuários pelo sistema Pergamum

Questão 04	Frequência	Percentual
Discordo fortemente	6	3,3%
Discordo	16	8,9%
Não concordo, nem discordo	31	17,2%
Concordo	81	45%
Concordo fortemente	46	25,6%
Total	180	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

### Considerações Finais

Com a rapidez da evolução de novas tecnologias e *softwares* cada vez mais desenvolvidos, é importante que as bibliotecas e unidades ou centros de informações, para realizar suas rotinas de gerenciamento e prestação de serviços aos seus usuários, estejam atentos a essas novas ferramentas. Segundo Côrte et al. (1999), a modernização das bibliotecas está diretamente ligada à automação de rotinas e serviços, com o intuito de implantar uma infraestrutura de comunicação

para agilizar e ampliar o acesso à informação pelo usuário, tornando-se necessário haver uma ampla visão da tecnologia da informação e sua aplicação nas organizações.

Nesta perspectiva, o presente estudo analisou as características dos alunos, abordando a frequência com que buscam informação, o uso e o desempenho, a necessidade de treinamento e satisfação frente ao novo sistema de biblioteca implantado no IFMG-Campus Bambuí. A pesquisa mostra como foi apropriada a escolha e implantação do sistema Pergamum, para gerenciar a Rede de Bibliotecas do IFMG. Este estudo ainda contribui para outras bibliotecas, com informações relevantes aos seus gestores a respeito da implantação de um sistema e em avaliar um sistema de bibliotecas utilizado em larga escala no país. Das limitações do trabalho, pode-se destacar a realização da pesquisa apenas com alunos que frequentam a biblioteca, além do curto tempo após a implantação do sistema na biblioteca e da pesquisa de uso e satisfação. Como sugestão para trabalhos futuros, o presente trabalho indica, após uma divulgação ampla e treinamentos adequados a respeito do sistema implantado na Rede de Bibliotecas do IFMG, uma pesquisa com toda a comunidade acadêmica, considerando o usuário real e potencial como uma gama maior da população interessada para a representação dos conceitos e objetivos do sistema utilizado nas bibliotecas da Rede IFMG e também em outras unidades.

## Referências

BARBOSA, Josué Sales; CAMARGO, Maria Fernanda Mayer; DUTRA, Ana Carolina Souza; PAIXÃO, Daniel de Brito; SOUZA, Aretha Laila Maíra Aurélio. Avaliação comparativa do software Pergamum entre usuários de uma biblioteca pública e de uma biblioteca universitária. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v. 10, n. 1, p. 164-179, jul./dez. 2012.

DAMASCENO, Andreia Cristina. **Indicadores de usabilidade da biblioteca de uma instituição de ensino público federal**. 2011. 99 f. Dissertação (Mestrado) – FUMEC, Belo Horizonte, 2011.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.