

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

CAIO SILVA CARDOSO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO CATÁLOGO *ON-*
LINE DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS DA AMAZÔNIA
– INPA

MANAUS
2019

CAIO SILVA CARDOSO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO CATÁLOGO *ON-LINE* DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS DA AMAZÔNIA
– INPA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Informação e Comunicação – FIC no Curso de Biblioteconomia para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Danielly Oliveira Inomata

MANAUS
2019

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

C268a Cardoso, Caio Silva.
Avaliação da satisfação do usuário em relação ao catálogo on-line da biblioteca do Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia – INPA / Caio Silva Cardoso. 2019
62 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Danielly Oliveira, Prof^a. Dr^a. Inomata
TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Catálogo on-line. 2. Satisfação do usuário. 3. Qualidade em serviços. 4. Inpa. I. Inomata, Danielly Oliveira, Prof^a. Dr^a. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

CAIO SILVA CARDOSO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO CATÁLOGO *ON-LINE* DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS DA AMAZÔNIA
– INPA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Informação e Comunicação – FIC no Curso de Biblioteconomia para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas.

Aprovado em: _____ de fevereiro de 2019

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Danielly Oliveira Inomata, Presidente
Universidade Federal do Amazonas

Prof^a. Me. Amanda de Queiroz Bessa, Membro
Universidade Federal do Amazonas

Bibliotecária Me. Raquel Maciel, Membro
Universidade Federal do Amazonas

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos **meus pais Katia Regina e Valdenil Cardoso** pelo constante incentivo, apoio e pela educação que me concederam. A vocês, o meu eterno amor e a minha eterna gratidão!

AGRADECIMENTOS

A **Deus** que me concedeu saúde, força de vontade e muita sabedoria em momentos complicados, sempre me guiando com sapiência nesta caminhada para a conclusão desta pesquisa.

A **minha família** que se incluem: meus pais **Katia Regina** e **Valdenil Cardoso** pela minha vida, educação e caráter concebidos e pelo constante apoio nessa jornada de quatro anos que passaram;

Minha irmã **Katiane Cardoso** por sempre ficar ao meu lado quando precisei, pelas diversas risadas que demos juntos;

A princesa **Kaylane Cardoso** por vir ao mundo nesse período e, sem saber, me deu forças em abundantes momentos para que as dúvidas ou incertezas somente com seu olhar me fossem esclarecidas;

E meu companheiro **Valecicio Maia** pela paciência em momentos de ausência, pela força que me atribuiu em diversas situações, por abrir mão em inúmeros períodos para que eu pudesse realizar a conclusão desse estudo, por me entender sempre nos momentos em que fui falho e por sonhar junto a mim num estágio constante. Amo muito vocês!

A minha orientadora **Prof^ª. Dr^ª. Danielly Inomata** pela sabedoria transferida em nossos encontros, o que tornou em diversos momentos mais “fáceis” o caminho traçado, foi uma honra em poder trabalhar com você.

A minha amiga-irmã **Ariane Miranda** por sempre está disposta a me ajudar, me ouvir, me aconselhar em consecutivos momentos, pelos cursinhos ofertados no tempo de no máximo 10 minutos antes das provas (nem sempre, tá?!), pela amizade que obtivemos e fortificamos nesse período de quatro anos e por sempre está ao meu lado, na alegria e na tristeza.

A minha amiga **Joyce Santana** pela alegria constante, por sempre me apoiar e acreditar em mim como sendo um ser humano de bom coração, pelas altas risadas que vivenciamos juntos (e como rimos) e por ser esse ser humano incrível.

A **coordenação do curso de Biblioteconomia** por sempre estarem dispostos a me ajudar quando precisei, pela dedicação na realização constante em tentar ajudar os alunos e pelas informações exatas concedidas.

A todas as pessoas que me ajudaram de alguma forma, seja direta ou indiretamente.

Muito obrigado a todos!

Só descobrimos nosso valor quando acreditamos em nós mesmos.

— Autor desconhecido

RESUMO

No processo de busca e recuperação da informação, existem inúmeras ferramentas para a composição desta ação, dentre elas, se destaca os catálogos coletivos de acesso público (OPAC), catálogo em linha ou simplesmente catálogos *on-line*. É de suma importância à participação da ferramenta para auxiliar o usuário, a saber, o que a biblioteca dispõe e se irá conseguir recuperar o que procura até mesmo em pontos externos da unidade de informação. O presente estudo tem por objetivo principal verificar se o catálogo em linha da Biblioteca do INPA está suprimindo as necessidades informacionais dos seus usuários. A pesquisa se configura como um estudo de campo, de natureza qualitativa, tendo como universo os usuários da Biblioteca do Instituto Nacional de Pesquisa da Amazônia (INPA) situado na cidade de Manaus e como amostra tiveram-se 101 participantes da pesquisa como população total constituído pela amostra acidental não-probabilística. O instrumento de coleta de dados foi determinado por questionário aplicado de forma *on-line* utilizado por meio da Plataforma *Google Forms* e após foi realizado uma entrevista via *e-mail* com os bibliotecários da unidade de informação para validação das respostas. A partir da análise, constatou-se que a ferramenta de busca e recuperação da informação de acordo com os indicadores utilizados para compor o instrumento de coleta de dados que a grande parte das perguntas realizadas encontra-se contribuindo de forma positiva. Conclui-se o catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA encontra-se satisfazendo as necessidades informacionais de seus usuários reais, apesar de o processo de automação ainda não está concluído, porém, o objetivo da ferramenta está suprimindo seu compromisso.

Palavras-chave: Catálogo *on-line*. Satisfação do usuário. Qualidade em Serviços. INPA.

ABSTRACT

In the information retrieval and retrieval process, there are numerous tools for the composition of this action, among which is the public access collective catalog (OPAC), online catalog or simply online catalogs. It is of paramount importance to the participation of the tool to assist the user, namely, what the library has and will be able to recover what it looks for even in external points of the information unit. The main objective of this study is to verify if the online catalog of the INPA Library is supplying the informational needs of its users. The research is configured as a field study, of a qualitative nature, having as a universe the users of the Library of the National Institute of Research of the Amazon (INPA) located in the city of Manaus and as a sample had 101 participants of the research as total population constituted by the non-probabilistic accidental sample. The data collection instrument was determined by an online questionnaire used through the Google Forms Platform and after an email interview with the information unit librarians to validate the responses. From the analysis, it was found that the tool of search and retrieval of information according to the indicators used to compose the data collection instrument that most of the questions are found to be contributing positively. In conclusion, the INPA Library's online catalog is satisfying the informational needs of its real users, although the automation process is not yet completed, however, the purpose of the tool is fulfilling its commitment.

Keywords: Online catalog. User satisfaction. Quality in Services. INPA.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Formação	32
Gráfico 2 – Tempo de instituição	33
Gráfico 3 – Você utiliza o catálogo on-line da Biblioteca?	34
Gráfico 4 – Quantas vezes você acessa o catálogo on-line da Biblioteca?	35
Gráfico 5 – Você recebeu capacitação para a utilização do catálogo on-line?.....	36
Gráfico 6 – Ao acessar o catálogo on-line da Biblioteca, preferencialmente, qual o campo de busca utilizado?.....	37
Gráfico 7 – Quanto a CONFIABILIDADE DA INFORMAÇÃO obtida por meio da busca realizada, você avalia:	38
Gráfico 8 – Quanto a ADEQUAÇÃO DA LINGUAGEM DA INFORMAÇÃO apresentada, você avalia:.....	39
Gráfico 9 – Quanto a VELOCIDADE DE BUSCA E ACESSO A INFORMAÇÃO registrada, você avalia:	40
Gráfico 10 – Quanto a INTERFACE do catálogo on-line, você avalia:.....	43
Gráfico 11 – Você encontra as informações no catálogo on-line da Biblioteca?	44
Gráfico 12 – Você considera as informações localizadas no catálogo on-line relevantes?.....	45
Gráfico 13 – Às suas necessidades informacionais são atendidas?	46

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Justificativa	11
1.2	Problema	12
1.3	Pressuposto	13
1.4	Objetivos	13
1.4.1	Geral.....	13
1.4.2	Específicos.....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	Catálogos: importância e evolução histórica	15
2.2	Do catálogo manual ao catálogo <i>on-line</i>	17
2.3	Satisfação dos usuários na usabilidade informacional	19
3	METODOLOGIA	26
3.1	Caracterização da pesquisa	26
3.2	Instrumento de Coleta de Dados	27
3.3	Análise dos Resultados	30
4	RESULTADOS	32
4.1	Caracterização do respondente	32
4.2	Caracterização quanto ao uso do catálogo <i>on-line</i>	34
4.3	Satisfação de uso do catálogo	38
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	48
5.1	Conclusões	48
5.2	Recomendações para trabalhos futuros	49
	REFERÊNCIAS	51
	ANEXO A – Solicitação de autorização da pesquisa.....	57
	APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados	58
	APÊNDICE B – Entrevista para validação das respostas com os bibliotecários	62

1 INTRODUÇÃO

Com a disputa dos avanços tecnológicos, a busca e recuperação da informação acabam-se transformando em serviços com vasta utilização, devido à inovação e aperfeiçoamento que estão sendo utilizados. A World Wide Web (WWW) com suas ferramentas de pesquisa, tem se tornado o principal enfoque na realização das buscas informacionais, independente de tipos, podendo ser para notícias, pesquisas científicas, boletins, relatórios diários etc. Com isso, a procura por fontes eletrônicas, atualmente, estimula mudanças pertinentes aproveitando essas oportunidades que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) acabam ofertando para a disponibilização de seus recursos digitais. A partir disso, as bibliotecas acatam essa sugestão pela necessidade informacional e a praticidade em conceder as informações.

Os catálogos das bibliotecas estão presentes na maioria delas, auxiliando como um serviço e procurando suprir as diversidades na busca e recuperação da informação de seus usuários. Para tanto, as bibliotecas acompanham esses avanços tecnológicos, modificando e formulando tarefas para se adequar a essas tendências digitais, e um dos serviços oferecidos pelas bibliotecas são os catálogos *on-line* ou em linha de acesso público (OPAC's, *Online Public Access Catalogs*).

Sua usabilidade pressupõe em coletar as informações desejadas, independentemente de sua tipologia. Porém, é necessário o conhecimento do público preferencial que consome destes serviços, pois somente a partir de tal conhecimento, as equipes das bibliotecas poderão identificar se está ou não suprimindo as necessidades informacionais dos usuários que utilizam para localizar as obras desejadas diretamente nos catálogos *on-line* de forma independente, ou seja, com a capacidade de manuseá-las, deixando para trás aquela visão apenas de bibliotecários e funcionários que obtinham dessa serventia, podendo passar a ganhar mais independência e, sobretudo, maior satisfação.

As bibliotecas brasileiras acataram a substituição de catálogos manuais (impresso) para o catálogo virtual (em linha ou *on-line*) possibilitando este direcionar o seu usuário a efetuar sua busca com cautela, podendo esta ser realizada dentro do órgão responsável ou não. Transferindo um conforto e confiança nos usuários e conseqüentemente motivando-os a navegar pelos acervos das bibliotecas sem a preocupação com limite de espaço e de tempo.

Nesta direção, cita-se a biblioteca do Instituto de Pesquisa da Amazônia (INPA), cujo acervo encontra-se disponível de forma *on-line* para os usuários cadastrados no software livre nomeado Koha, o qual é constituído por obras pertencente às áreas: botânica, zoologia,

geografia, paleontologia e arqueologia possuindo também um espaço para diversas Obras Raras. Por esta razão, a consulta do catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA, dar-se-á por pessoas ligadas aos campos mencionados podendo estar vinculados diretamente a Instituição ou não.

1.1 Justificativa

O catálogo, tendo como característica ser um instrumento de mediação entre o usuário e a biblioteca, é considerado como facilitador da identificação, localização e busca da informação de forma rápida, deverá permitir o fácil acesso à informação desejada, por parte do usuário. O público é o seu principal alvo e o modo de como devem ser apresentados é de fundamental importância para os usuários que buscam a informação de maneira correta e minuciosa.

Mey (1995) conceitua catálogos como um canal de comunicação estruturado, que repassa informações contidas nos itens, e sobre os itens, de um ou vários acervos, repassando-as codificadas e organizadas, agrupadas por semelhantes, aos usuários desse(s) acervo(s). Portanto, a seleção do tema, deu-se a partir da percepção do instrumento com diversos valores e por ter significados coesos para o manuseio em todas as tipologias de bibliotecas, transferindo, assim, uma segurança e sustentabilidade para a informação que foi tratada e organizada.

Os catálogos manuais, contendo suas características, vantagens e desvantagens, foram utilizados, grandemente, nos tempos antigos, passando do tablete de argila a 2000 a.C. para o catálogo automatizado nas bibliotecas atuais brasileiras (principalmente em bibliotecas universitárias e especializadas). Os catálogos convencionais conseguem suprir as necessidades informacionais de seus usuários, como sempre ocorreu, porém, com a modernidade e o mundo tecnologizado que nos encontramos, a facilidade que os catálogos automatizados contêm é de uma grandeza. Contudo, para a incorporação de tais catálogos automatizados dependerá dos recursos disponíveis em cada biblioteca, do tamanho do acervo e das características do público que irá utilizá-lo.

As bibliotecas atualmente, para melhor precisão, disposição e agilidade dispõe-se de um catálogo, como já dizia Ranganathan “poupe o tempo do leitor”. Pensando, então, desde a época em recursos ou serviços que a biblioteca precisaria oferecer para ter um diferencial na busca e recuperação da informação e, atualmente, podendo fazer com que essas informações

se façam mais ágeis, sendo capazes de serem consultadas internamente e externamente à biblioteca, de forma coesa e concisa.

Vale frisar que os catálogos de bibliotecas são deveras importantes para a área da biblioteconomia, podendo colidir com a especificidade que o usuário busca, sendo possível conectar aos pontos de acessos que facilitam a busca por alguma informação contida sobre o material, podendo ser, nome(s) do(s) autor(es), título da obra e/ou algum assunto específico (QUEIROZ; ARAÚJO, 2012).

Catálogos são ferramentas que auxiliam os usuários na busca e recuperação da informação desejada, portanto, o usuário ao comparecer em uma unidade de informação, consequentemente está à procura de algo, e para a realização desta ação, os catálogos surgem e corroboram para a finalidade que é prestar assistência de uma maneira mais acessível e sem medir tantos esforços, o que aconteceria se não existisse essa ferramenta.

A ideia inicial da pesquisa desse trabalho surgiu devido à necessidade de buscar materiais atualizados na linha de pesquisa, onde o mesmo se encontra limitado. Portanto, a avaliação da satisfação do catálogo *on-line* do INPA trará como instrumento para trazer resultados preliminares para a instituição ficar a par da situação da ferramenta em questão, viabilizando melhorias futuras.

A pesquisa poderá contribuir em nível acadêmico, profissional e social em auxiliar no que diz respeito aos catálogos de bibliotecas, suas funções, processo histórico, a importância para sua existência, sua utilização e o seu papel social nas bibliotecas.

1.2 Problema

A partir da evolução do suporte de papel para o ambiente das Tecnologias da Informação, houve uma preocupação na utilização dos catálogos devido às dificuldades dos usuários. Porém, essa evolução de novos processos biblioteconômicos nos últimos anos estimulou a necessidade da criação de regras para descrever documentos em novos suportes, pressionando a reestruturação nos catálogos para permitir formas mais modernas e eficientes de acesso aos registros bibliográficos (CASTRO; MORENO, 2013).

Marcial (2017, p. 33) reitera:

No que tange ao rápido acesso e recuperação da informação nos catálogos *on-line* (Online Public Access Catalog – Opac), repositórios, bancos e bases de dados, bibliotecas digitais, portais e sites, entre outros recursos, não interessa ao usuário

saber em qual acervo/coleção estão armazenadas as informações de que necessita. Nessa perspectiva, as bibliotecas contemporâneas têm implementado metabuscadores que possibilitam a busca em todos os recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca, sejam recursos gerados internamente ou adquiridos externamente de outros fornecedores.

Diante o exposto, surge a pergunta, a saber: O catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA encontra-se satisfazendo as necessidades informacionais dos seus usuários?

1.3 Pressuposto

Acredita-se que o catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA pode ser considerado um instrumento que vem contribuindo de forma satisfatória na busca e recuperação da informação, por parte de seus usuários. Partindo do pressuposto de que as bibliotecas contemporâneas se firmam em ambientes híbridos, variados por distintas mídias, formatos e suportes, cujos conteúdos impressos e digitais, necessitam de ações específicas. Devido essas implementações de tecnologias que proporcionam a autonomia dos usuários, por meio das bibliotecas contemporâneas, visando ao acesso e à recuperação da informação, aglomeram um grau maior de aceitabilidade pelos usuários dessas unidades de informação (MARCIAL, 2017).

1.4 Objetivos

Neste tópico, serão apresentados quais os objetivos da pesquisa, tanto o geral quanto os específicos.

1.4.1 Geral

Verificar se o catálogo em linha da Biblioteca do INPA está suprimindo as necessidades informacionais dos seus usuários.

1.4.2 Específicos

- Apresentar a relevância do catálogo para o processo de recuperação da informação, no contexto biblioteconômico;
- Caracterizar o uso do catálogo pelos usuários da biblioteca do INPA;
- Diagnosticar o nível de satisfação dos usuários com relação ao catálogo da Biblioteca do INPA.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Busca-se apresentar os principais conceitos e definições sobre os catálogos, relacionando-os ao contexto desta pesquisa, desde a relevância e evolução até a satisfação do uso dos catálogos em bibliotecas. Com isso, atende-se ao primeiro objetivo específico deste trabalho: Apresentar a relevância do catálogo para o processo de recuperação da informação, no contexto biblioteconômico.

2.1 Catálogos: importância e evolução histórica

O conhecimento de que o catálogo da biblioteca começou como simples inventário ou relação do conteúdo de determinada coleção se dar de forma considerável. Shera e Egan (1969) enunciam que os catálogos podiam ser arranjados alfabeticamente por autor, título, ou assunto, de acordo com as disciplinas gerais, ou meramente conforme a posição dos livros nas estantes, dependendo do conceito do profissional responsável em relação ao principal objetivo do catálogo.

Os catálogos, de qualquer maneira, serviram de base para a localização de algum material específico dependendo da necessidade do seu usuário. Ele acaba por se tornar o elemento essencial para gerenciar informações, podendo as suas funções serem observadas por meio de diversos pontos de acessos, tornando-se desta maneira, inevitável para recuperar dados, ele tem uma função essencial como meio de comunicação, direcionando o usuário a informação pretendida com o menor número de imprecisões e a maior quantidade de opções possíveis (PAIVA, 2011).

Pode-se considerar que o catálogo teve e ainda tem uma extensa importância nas unidades de informação, podendo diversas informações serem encontradas a partir de uma única consulta e recuperadas de forma rápida e concisa, possibilitando a satisfação do usuário e a maior autonomia quando se trata da busca e recuperação da informação.

Dias (1967), afirma que os catálogos existem desde o funcionamento das primeiras bibliotecas, ele também define o catálogo associado somente aos livros de uma biblioteca, ao dizer que “[...] em seu sentido mais amplo, é uma relação de livros correspondente a uma coleção pública ou privada” (DIAS, 1967, p. 1). Porém, não se deve prender a essa visão relacionando-os apenas com os livros, desde muito tempo, os catálogos são considerados como um canal de comunicação entre a biblioteca e o usuário.

Mey e Silveira (2009, p. 61) discorrem sobre o surgimento dos catálogos, afirmando que “Datam de 1300 a.C. as tábulas com as primeiras informações bibliográficas de descrição física, descobertas em escavações hititas (atual Turquia). Essas tábulas identificavam o número da tábula em uma série, o título e, muitas vezes, o escriba”.

Em meados do século XV, houve a descoberta da imprensa por Gutemberg, desde então, os catálogos começam a se tornar indispensáveis, visando o crescimento sucessivo do material bibliográfico. Visando a biblioteca do “futuro”, Dias (1967) já olhava para este âmbito informacional ao dizer que:

É o catálogo, em função de uma oportuna e inteligente política de acervo, que irá resolver ese [sic] problema na biblioteca moderna. Elaborados estimula [sic] dentro de um espírito de sistematização universal, os catálogos deixam de ser simples “listas”, “índices” ou “relações”, das coleções bibliográficas, para se tornarem instrumentos indispensáveis da consulta e da pesquisa.

Fundou-se então, em 1876, a *American Library Association* (ALA), projetando a elaboração de um código de catalogação para as bibliotecas americanas, com a participação de Charles Ammi Cutter e, finalmente, em 1908, a primeira edição do Código de ALA. Desde então, as sucessivas edições do Código, havia sempre uma preocupação com as atualizações do método de catalogação. Cutter também criou um esboço de classificação e uma tabela representativa de sobrenomes, utilizada até hoje, tendo como o marco maior na catalogação. Objetivando o catálogo e ditando a visão do catalogador, que influenciam sobremaneira a Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação (2009).

A partir disso, buscava-se uma corrente padronização universal, mas alguns países não aceitavam essas compatibilidades, deixando essa padronização se chegar bem mais tarde do que o esperado. “Nos anos 1970 e 1980, o mundo caminhava para a padronização, pressionado pelos avanços tecnológicos, e todos os códigos iriam chegar a pontos comuns” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 74).

Já em 1960, chega-se o desenvolvimento das riquezas computacionais. O bibliotecário deve-se atentar ao avanço destas, acompanha-las e apossar-se destes benefícios. Então surgiu o *Machine Readable Cataloging*, 1965-1966 (MARC – Catalogação Legível por Máquina, tradução nossa) e do MARC II (1968). De acordo com Mey e Silveira (2009) visavam: a) receptividade de todos os tipos de documentos; b) versatilidade para diferentes tipos de aplicativos, além de catálogos; c) aplicação por diferentes sistemas automatizados.

Desde então, diversos códigos e tipos de padronizações passaram e ficaram conhecidos, como: AACR, AACR2, AACR3, RDA, etc. Com grande seriedade, sempre em busca dessa padronização universal, o século XX se inicia com essa vasta opção de pesquisas e realizações no âmbito da catalogação, tencionando sempre o compartilhamento até os dias de hoje.

2.2 Do catálogo manual ao catálogo *on-line*

Essa evolução do catálogo manual para o automatizado, deu-se na década de 60 em território americano, segundo Sousa e Fujita (2012, p. 65):

A automatização dos catálogos traz inúmeras melhorias [...] considera-se que o avanço tecnológico contribui para a otimização da operação de tratamento da informação em bibliotecas, sendo através dessa operação que o bibliotecário executará a função de inserir os dados no catálogo, dos documentos que compõem o acervo.

Com o surgimento destas tecnologias no âmbito informacional da Biblioteconomia para o uso de diversos serviços desenvolvidos nas unidades de informação, há uma percepção de crescimento numa velocidade fascinante. Possibilitando a inovação e a criação de várias utilidades nestes campos, proporcionando a chegada então dos catálogos *on-line*, também conhecidos como *Online Public Access Catalogs* (OPAC's), catálogos *on-line* de acesso público ou simplesmente catálogo em linha.

Sendo conhecidos como catálogos automatizados, com a intenção de ser um instrumento para a realização de pesquisas bibliográficas por meio de materiais dependentes de sistemas computacionais, surgindo com a finalidade de ajudar na recuperação da informação para a melhor comodidade de seus respectivos usuários (PAIVA, 2011).

Estes catálogos *on-line* acabam por se tornar o vínculo maior que os seus usuários possuem quando carecem de informações sobre algum material que necessitam, oportunizando a navegação dentro ou fora da unidade de informação. Com isso, os usuários que utilizam deste serviço acabam por se tornar independentes na sua busca, sem a necessidade de alguém os manuseando, pois, já se torna possível pelos mesmos.

Toda biblioteca possui um serviço de referência, expondo diversas atividades proclamadas com a finalidade de prestar serviço especializado aos seus usuários e, dentre as numerosas atividades, encontram-se as que são denominadas genericamente por

“treinamento”, sendo considerado um termo não adequado, devido seu significado de “adestrar”, onde se inclui a utilização de capacitação (MOTA; JOB, 2004).

A autora reitera ainda que, esse usuário autônomo deve existir devido algumas vezes perdurar tais habilidades pelos profissionais da informação, sendo capaz então de cobrir a lacuna existente entre ele e a informação. Porém, há necessidade em estipular uma política permanente na capacitação de usuários pelos profissionais bibliotecários e pela equipe que constitui a biblioteca. Essa ação estimula os usuários desenvolvem determinadas habilidades, fazendo com que os mesmos sejam instruídos a acessar e recuperar as informações do seu interesse, manuseando de forma inteligente e conveniente todos os meios disponíveis na biblioteca e outras unidades de informação.

Rodrigues e Prudêncio (2009) afirmaram que as bibliotecas usam desta informatização com o propósito de melhorar o atendimento aos usuários, dispondo-se de um *upgrade* na recuperação da informação presentes em suas bases de dados. Enquanto Côrte et al. (1999) constataram que o maior benefício no procedimento de informatização é a rapidez, agilidade e eficiência no atendimento e prestação de serviço, ou seja, não simplesmente o aperfeiçoamento com as atividades em relação aos usuários, mas visando também no que diz respeito ao controle e formação do acervo, levantamentos bibliográficos, comutação, empréstimos, catalogação, requerimento de obras em atraso e processamento técnico.

Devendo sempre se atentar à realidade da instituição que usufruirá destes benefícios, visando sua usabilidade, competência, simplicidade, com a promoção destas utilidades, objetivando a melhoria, tendo em conta a grande abrangência que as unidades de informação adotam e participam nesta vasta evolução das tecnologias.

Automatizar significa a substituição de máquinas na reprodução de tarefas que antes eram executadas pelo homem. A automatização surgiu nas bibliotecas e em outras unidades de informação com o propósito de auxiliar os serviços que possibilitam a satisfação do usuário. Podendo oferecer um atendimento eficaz e eficiente, poupar tempo, atender a demanda, auxiliar na aquisição, tornar a unidade de informação mais precisa e ajudar na necessidade de seus usuários (RODRIGUES; PRUDÊNCIO, 2009).

Para o maior entendimento, Mey e Silveira (2009) afirmam que os catálogos automatizados trouxeram inúmeras facilidades: maior rapidez na busca, maior atualização na alimentação dos catálogos visando sua divulgação nas informações existentes, maior número de itens reunidos, probabilidade da busca a distância, ou seja, uma ampla opção de ferramentas disponíveis na busca.

A definição de Mey e Silveira (2009) esclarecem que:

Catálogo é um meio de comunicação, que vincula mensagens sobre os registros do conhecimento, de um ou vários acervos, reais ou ciberespaciais, apresentando-as com sintaxe e semântica próprias e reunindo os registros do conhecimento por semelhanças, para os usuários desses acervos. O catálogo explicita, por meio das mensagens, os atributos das entidades e os relacionamentos entre elas.

De todo modo, os catálogos para que possam ser utilizados com facilidade, precisam oferecer métodos simples e constante manutenção. Necessitam conter as seguintes características, quanto ao suporte: flexibilidade, facilidade de manuseio, portabilidade e compacidade. Mey (1995) avalia os catálogos como uniformes, tendo que oferecer economia em seu modo de preparo e possíveis manutenções considerando sempre a atualização do acervo de uma biblioteca.

Pode-se dizer que os catálogos automatizados, presentes na atualidade, interferem de forma positiva na realidade de seus usuários, dando praticidade, autonomia, veracidade, confiabilidade na disponibilização de interfaces bastante sofisticadas, aproveitando desse variado leque de funcionalidades que as Tecnologias da Informação e Comunicação oferecem.

Portanto, entende-se o catálogo *on-line* como uma ferramenta de busca, e, conseqüentemente torna-se um instrumento que auxilia na entrega de um serviço que a biblioteca dispõe.

2.3 Satisfação dos usuários na usabilidade informacional

Os catálogos servem como um instrumento essencial para a coleta do grau de satisfação do usuário em relação ao processo de interação com o sistema (SILVA; VECHIATO, 2017). Compreende-se que as informações recuperadas por seus usuários tendo como finalidade a satisfação pode ser que o usuário fique satisfeito com a utilização desse serviço. Portanto, se fazendo de forma adversa, resultará em um desfecho desfavorável. Como diz Damian (2017), o objetivo de se oferecer um serviço de qualidade no âmbito virtual nada mais do que fazer com que os usuários fiquem mais instigados a utilizá-lo.

É possível evidenciar que os estudos sobre satisfação ocorreram através da revolução das ciências, aplicando-se por volta do século XIX passando pela ‘explosão informacional’ basicamente pela metade do Século XX no período pós-guerra com a grande revolução das Tecnologias da Informação (TIC’s) (SILVA, 2012).

Rey Martin (2000, tradução nossa) conceitua a satisfação do usuário em duas palavras classificadas como similares: qualidade e avaliação acentua também que a satisfação do usuário começou a ganhar conhecimento na área da Biblioteconomia nos anos 80. Destaca em sua pesquisa elementos que se aplicam consecutivamente para alcançar esta satisfação, melhor dizendo, a avaliação é feita para aplicar a qualidade e alcançar assim, a satisfação do usuário. Estudos afirmam que a satisfação surgiu com a insatisfação da sociedade com produtos e serviços disponíveis naquela década de 1970, o que determinou a instância de estudos que focassem na fortificação dessa tríade avaliação-qualidade-satisfação (SILVA, 2012).

Entende-se que para gerar essa satisfação, podendo ser considerada de forma positiva ou negativa, os usuários precisam carecer de informações. Carvalho e Lucas (2005), em alusão ao serviço de referência, posicionam-se que as necessidades informacionais dos usuários sucedem da antecipação de respostas, por meio do excesso de variedades e atualidades de produtos disponibilizados virtualmente. Sugerem uma pesquisa previamente para delimitar essas necessidades de informação.

Vergueiro e Carvalho (2001, p. 29) apontam as principais condições para um serviço de informação caracterizada como qualificada:

O entendimento das necessidades e expectativas dos usuários, a segurança, incluindo a confiabilidade, a cortesia e a comunicabilidade, a adoção de linguagem adequada por parte dos profissionais de informação, incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição e, por fim, uma ambientação física adequada.

Alguns indicadores apresentados por Vergueiro e Carvalho (2001 apud WHITEHALL, 1992) se caracterizam de forma relevante para a satisfação do usuário em serviços de informação:

- a) Adaptação das fontes de informação para a área de interesse do usuário;
- b) A informação oferecida precisa conter relevância;
- c) A rapidez no acesso e fornecimento da informação;
- d) Avaliação do usuário sobre o serviço;
- e) Praticidade e facilidade no uso dos serviços e produtos oferecidos.

Compreende, para tanto, o significado da importância de avaliar. Para Hernon e Altman (1995, apud PAULA; VERGUEIRO, 2018, p. 272)

[...] avaliação é o processo de identificar e coletar dados sobre uma organização ou seus programas, operações e/ou serviços específicos. Esses dados, vistos dentro de um contexto de tomada de decisão ou de definição de políticas, fornecem informações sobre a eficácia, eficiência, impacto e valor de um programa, operação ou serviço; Os dados também fornecem uma base para fazer recomendações para melhorias. De fato, os tomadores de decisão consideram a avaliação como um meio de obter informações úteis para decidir se continuam um programa, serviço ou atividade [...].

Nitidamente, a avaliação objetiva saber em que nível a satisfação dos usuários se encontra para determinados serviços. Como diz Lancaster (1993 apud GUSMÃO et al., 2009, p. 2), 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”.

Direcionando para o contexto desta pesquisa, o catálogo *on-line*, nessa avaliação é essencial recuperar as deficiências do acervo com as deficiências do catálogo, podendo ser o caso em que o usuário não adquire êxito ou que em sua busca a biblioteca não possui o item (GUSMÃO et al., 2009).

Os indicadores são ferramentas de avaliação, empregada para medir particularidades qualitativas e/ou quantitativas de uma determinada ocorrência, objetivando a mensuração e auxiliando a tomada de decisão (ROZADOS, 2005). A autora ainda destaca que os indicadores de desempenho tendem a verificar a “rapidez no fornecimento (eficiência), a exatidão (eficácia) e o custo unitário (custos) [...]” (p. 64).

Embora esses indicadores colaborem para um ponto de partida viável, deve-se tomar conhecimento na utilização deles adequando-os ao contexto da pesquisa. Esses indicadores sugerem os elementos que irão ser considerados na avaliação, torna-se indispensável a realização, em um dado momento, adaptação desses indicadores para a realidade específica a qual se pretende avaliar (PAULA; VERGUEIRO, 2018).

Faz-se necessário essa adaptação devido às diferenças existentes para cada tipo de pesquisa, podendo ela ser de campo, bibliográfica etc. Rozados (2005, p. 64) caracteriza alguns indicadores para chegar na satisfação do usuário como:

[...] horários de abertura, número de lugares disponíveis para leitura, pesquisa, consulta em terminais de computador, disponibilidade de documentos, serviços de empréstimo, serviço de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, comportamento do pessoal, ergonomia dos catálogos *on-line*, sinalização do acervo ou referir-se a uma apreciação mais global.

Nesse contexto, Shaughnessy (1987 apud VERGUEIRO; CARVALHO, 2001) apresenta os principais indicadores aplicados aos serviços de informação para se obter qualidade, sendo eles:

- a. Entender as necessidades e expectativas dos usuários;
- b. Segurança;
- c. Confiabilidade;
- d. Cortesia;
- e. Comunicabilidade;
- f. Adoção de linguagem adequada por parte dos profissionais de informação incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição;
- g. Ambientação física adequada.

É perceptível a existência da prática nesses indicadores para o êxito, esclarecendo que para alcançar a qualidade nas unidades de informação por parte dos profissionais, deve-se conhecer o seu local de trabalho para modificar e incluir os que couberem no recinto. Para o primeiro item (a), Taylor (1968 apud GARCEZ; RADOS, 2002, p. 14-15) originou uma estratégia de diagnóstico de necessidades, onde se trata de questionamentos que os profissionais da informação devem fazer para os usuários objetivando determinar a busca pela informação mais eficiente concebendo a satisfazer as necessidades de informações, o autor denomina como “cinco filtros”:

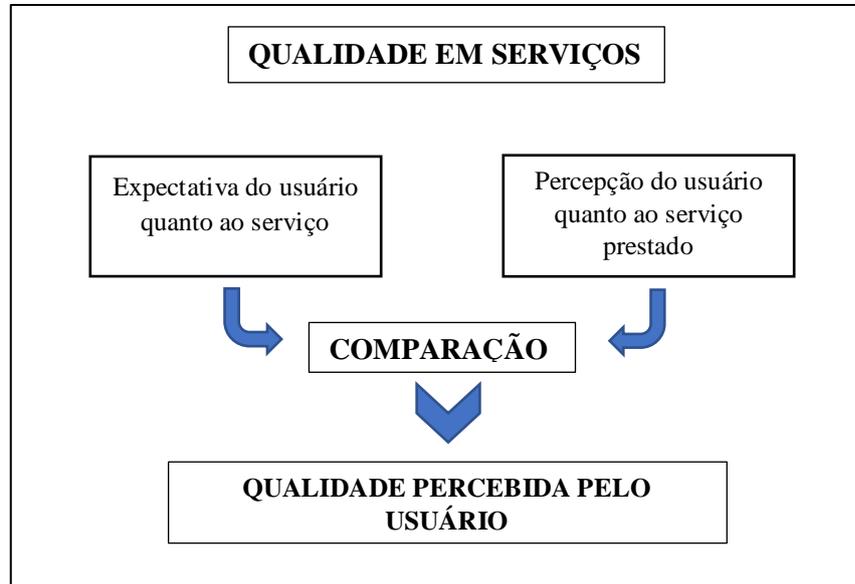
Os cinco filtros são os seguintes: assuntos de interesse, motivação, características pessoais dos usuários, relacionamento da pergunta com os arquivos e respostas antecipadas.

Garcez e Rados (2002, p. 16) constituem que os usuários avaliam os serviços prestados por meio das expectativas, os quais consistem em verificar se o provedor da informação conseguiu ou não satisfazê-lo, comparando o que espera com o que percebeu, portanto, como vê o produto, considerando suas necessidades atendidas. Além do que, reiteram:

As bibliotecas devem ser continuamente revitalizadas pela voz de seus usuários, uma vez que essa dinâmica criativa e renovadora pode torná-la responsável pela satisfação dos mesmos, atendendo às necessidades emergentes de uma comunidade em constante evolução. Devem ser concebidas como um negócio, igual a qualquer outro, onde o lucro pode ser dimensionado pelo crescimento e valorização da

unidade informacional, bem como pela satisfação das necessidades de informação de sua clientela.

Figura 1–Qualidade em serviços



Fonte: Adaptado de Gianesi e Corrêa (1996 apud GARCEZ, RADOS, 2002, p. 16)

Para o item (b) Souza (2014 apud Ferreira, 2006, p. 2) afirma que a “[...] informação é o bem mais valioso de qualquer negócio, portanto, manter a integridade dos dados é uma prática essencial para evitar consequências catastróficas”. Por isso, algumas instituições se dão o trabalho de elaborar e implementar uma política de segurança para garantir a devida proteção.

Geralmente a política de segurança nas bibliotecas é constituída em fatores como: Temperatura e umidade relativa do ar; Iluminação; Controle de ataques biológicos; Proteção contra fogo e água e Proteção contra fogo e vandalismo (SOUZA, 2014).

Parasuraman et al. (1985 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, p. 90) reiteram que: “Segurança (abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança): Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se como conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança”.

O item (c) que trata da confiabilidade das informações, Cook, Health e Thompson (2000 apud SAMPAIO et al., 2004) acentuaram que esse quesito dispõe da capacidade em fornecer o que realmente foi prometido e com precisão. Este item é particularmente demasiado importante devido ao seu objetivo que é disseminar a informação correta sem a famosa “propaganda enganosa”.

O item (d) descreve que a cortesia, segundo Prado (1979 apud RIBEIRO et al., 2008) é o elemento mais importante para promover o alto conceito da biblioteca, que foca como objeto principal, o usuário.

A definição para o item (e) foi atribuído por Rêgo (2016) quando diz que:

O termo comunicabilidade, por definição, é a eficácia da compreensão, pelo usuário, do design do sistema criado pelos projetistas. Se um usuário entende a mensagem que o projetista passa pela sua interface, as chances de fazer um bom uso do sistema aumentam consideravelmente.

O item (f) diz respeito à adoção da linguagem adequada, portanto, Boccato e Fugita (2010, p. 27-28) colocam que:

[...] o uso adequado da linguagem documentária faz-se necessário para garantir a realização, com qualidade, dos processos de indexação e de recuperação da informação, praticadas pelos bibliotecários indexadores e pelos usuários. As mudanças de paradigmas no âmbito da indexação, como processo de representação da informação na construção de catálogos *online* [...] são colaborativas nesses processos, bem como para a construção e modelagem de catálogos *online* centrados no usuário e no contexto social que envolve o processamento da informação [...]. Nessa perspectiva, torna-se fundamental o uso adequado de uma linguagem documentária que retrate não só o perfil do catálogo, mas também de sua comunidade usuária e, nesse sentido, os estudos de avaliação de linguagens documentárias subsidiam na escolha do sistema de organização do conhecimento mais apropriado no atendimento de tais finalidades.

Se sentir a vontade no lugar te faz querer voltar. Portanto, para o último item (g) trata-se disso, da ambientação física adequada para as bibliotecas. Silva e Tabosa (2014, p. 225) dizem que “É imprescindível que a ambientação da biblioteca ofereça um bem-estar, visando não só manter e fidelizar os usuários reais, mas também conquistar e encantar usuários potenciais, pelas qualidades dos produtos, da ambientação e também dos serviços”.

Percebe-se que as unidades de informação vêm procurando constantemente o incentivo pela qualidade total, visando o aumento na preocupação de definição e utilização de indicadores oportunos, que contribuem na avaliação e gestão destes serviços (ROZADOS, 2005).

Freneticamente, os serviços de informação vêm atuando como depositários de dados e informações e com o vasto avanço tecnológico acabou-se impulsionando a execução de sistemas de informação nas últimas décadas, podendo auxiliar o usuário na troca de informações e principalmente o acesso ao acervo de forma prática. Prevalece incessantemente

a qualidade percebida pelo cliente desses serviços e não somente o serviço oferecido em si, predominando essencialmente os recursos utilizados para o funcionamento: infra-estrutura, pessoal, equipamentos acervo etc. (VALLS; VERGUEIRO, 2006).

Os serviços de bibliotecas podem ser estruturados, desenvolvidos a partir da verificação de melhorias, portanto, após a realização de uma avaliação, os resultados obtidos serão insumos para propor mudanças e/ou gerar inovação: novo processo, novo serviço, etc. Visando que os catálogos então, poderão realizar uma maior busca com praticidade, proporcionando um ótimo grau de satisfação e uma grande procura para utilização.

3 METODOLOGIA

Será disposto o processo metodológico utilizado para a realização desta pesquisa, o tipo de pesquisa utilizado, quanto à natureza, universo e amostra, instrumento de coleta de dados e a análise dos resultados.

3.1 Caracterização da pesquisa

A caracterização da pesquisa se dá da seguinte maneira: Quanto à natureza, esta pesquisa é de abordagem qualitativa. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), na pesquisa qualitativa os pesquisadores são ao mesmo tempo sujeitos e objeto da pesquisa, eles buscam encontrar o porquê das coisas. Logo, a pesquisa qualitativa preocupa-se com o aprofundamento da compreensão de um determinado grupo social, e não com a expressão numérica.

Oliveira (2008) afirma que o “pesquisador qualitativo pauta seus estudos na interpretação do mundo real preocupando-se com o caráter hermenêutico na tarefa de pesquisar sobre a experiência vivida dos seres humanos”. Destaca também algumas formas possíveis para coleta de dados que podem ser utilizadas: Observação participante, entrevista e método da história de vida, entre outros.

Quanto aos objetivos da pesquisa é exploratória e descritiva. Gil (2008) disserta que, a priori, as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Vianna (2001) utiliza-se da argumentação que se usa da pesquisa exploratória quando se quiser entender uma situação, um fato, um problema ou um caso, vivenciado por várias pessoas ou estudado por determinados autores. Este tipo de pesquisa possibilita um maior aprofundamento, ou seja, “o entendimento mais qualificado ou à descoberta de novas relações”. Contribui também, dizendo que a pesquisa descritiva detalha uma determinada situação-problema ou fato, para especificar e relacionar as variáveis que interferem em suas relações, sem modificá-las.

A pesquisa se define quanto aos procedimentos como um estudo de campo. Na opinião de Gil (2008), a pesquisa de campo procura o aprofundamento de uma realidade específica. Utilizando como técnica a aplicação de questionários encaminhados via e-mail para os participantes da pesquisa. Para validação e esclarecimento das respostas alcançadas

foi realizado uma entrevista com os bibliotecários do INPA, em que se utilizou de um roteiro (Apêndice B) para complementar os resultados que se obteve por meio do questionário, contendo 4 (quatro) perguntas abertas. Para identificação dos bibliotecários se utilizou: B1 e B2 para melhor compreensão ao demonstrar as respostas conseguidas para utilização na pesquisa.

Para essa pesquisa o universo correspondente foram os usuários da Biblioteca do INPA, que possui cerca de 300 usuários cadastrados em seu sistema e a amostra utilizada a acidental não-probabilística, ou seja, selecionada por conveniência ou por acessibilidade. Silva e Menezes (2005, p. 32) afirmam que esse tipo de amostra é “composto por acaso, com pessoas que vão aparecendo”. O total da amostra de participantes na pesquisa foi de 101 usuários.

Oliveira (2004) conceitua o universo ou população como um conjunto de seres animados ou inanimados apresentando se quer uma característica em comum, enquanto a amostra é uma porção ou parcela, convenientemente retirada do universo (população), tornando um subconjunto do universo.

Segundo Oliveira (2011), nem sempre se sucede a tentativa de coletar informações num todo do grupo de pessoas, objetos, plantas ou animais. A partir disso surge a necessidade de investigar apenas parte dessa população ou universo, atentando sempre na escolha dessa amostra, sustentando aquela que passa confiança e sustentabilidade a análise dos dados coletados.

3.2 Instrumento de Coleta de Dados

Santos (2002) afirma que a coleta de dados é a junção de informações necessárias ao desenvolvimento dos argumentos propostos nos objetivos.

Para este estudo, foi escolhido aplicar questionários com questões abertas e fechadas. De acordo com Vianna (2001), para a coleta de dados é necessária à elaboração dos instrumentos a partir do rigor científico, facilitando a análise e o tratamento das informações.

O questionário utilizado na pesquisa está dividido em três partes: 1) Identificação do respondente; 2) Caracterização do uso do catálogo; e, 3) Satisfação de uso do catálogo. O instrumento de coleta de dados foi elaborado a partir das pesquisas de Tomaél et al. (2001) e

Silva e Boccato (2012), nos quais, apresentam indicadores de medição da avaliação da satisfação, como demonstrado no Quadro 1:

Quadro 1 – Indicadores selecionados para a elaboração do Instrumento de Coleta de Dados.

INDICADORES	FONTE DE INFORMAÇÃO
Características de navegação: facilidade de orientação dos usuários dentro e fora da fonte;	Tomaél et al. (2001)
Confiabilidade das informações: investiga a autoridade e responsabilidade: <ul style="list-style-type: none"> • Se há existência de referências bibliográficas dos trabalhos do autor; endereço para contato com o autor; se foi derivada de uma fonte impressa/origem; • Verificação de datas: quando foi produzida; se está atualizada e quando. 	
Utilização de tecnologias apropriadas: uso de tecnologias e padrões que permitem ao usuário explorar todos os aspectos da fonte;	
Adequação da fonte: <ul style="list-style-type: none"> • Coerência da linguagem utilizada pela fonte com os seus objetivos e o público a que se destina; • Coerência do <i>site</i> onde a fonte estiver localizada com seu propósito ou assunto; 	
Links: <ul style="list-style-type: none"> • Internos: permitem o acesso às informações e a navegação na própria fonte de informação; • Externos: recursos que permitem o acesso às informações e a navegação em outras fontes/<i>sites</i>; 	
Facilidade de uso para explorar/navegar no documento;	
Lay-out da fonte: mídias atualizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Coerência entre as várias mídias (texto x som x imagem); • Legibilidade (nitidez, tamanho da letra/imagem); Na apresentação da fonte (<i>lay-out</i> e arranjo): <ul style="list-style-type: none"> • Coerência na utilização de padrões, estética da página, tamanho da letra e cor; • O <i>design</i> do menu seja estruturado para facilitar a busca; 	
Restrições: situações que ocorrem durante o uso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação: <ul style="list-style-type: none"> • Pequena quantidade de acessos simultâneos permitida; • Mensagens de erro durante a navegação; • Direitos autorais impedindo o acesso a informação completa; 	
Suporte ao usuário: elementos que fornecem auxílio aos usuários no uso da fonte: <ul style="list-style-type: none"> • Contato com o produtor da fonte: endereço ou <i>e-mail</i>; • Informações de ajuda na interface: <i>Help</i>. 	
Outras observações: <ul style="list-style-type: none"> • Recursos que auxiliam o deficiente no uso da fonte; • Opção de consulta em outras línguas. 	

Característica da catalogação e da indexação: linguagem documentária utilizada na representação temática dos recursos informacionais;	Silva e Boccato (2012)
Estratégia de busca: Uso de operadores booleanos;	
Busca e recuperação por assunto: Linguagem documentária;	
Pontos de acesso na busca e recuperação da informação;	
Revocação e precisão do sistema: Capacidade de recuperar documentos úteis e capacidade para evitar documentos irrelevantes;	
Interface de busca do sistema.	

Fonte: Adaptado de Tomaél et al. (2001) e Silva e Boccato (2012).

Este instrumento passou por um pré-teste a fim de verificar a sua aplicação na prática. A verificação ocorreu em dois momentos: (i) ajustes das questões filtrando o seu alinhamento de acordo com os objetivos específicos da pesquisa; (ii) confirmação com um bibliotecário.

O instrumento utilizado foi elaborado na Plataforma *Google Forms* (<https://www.google.com/forms/about/>) viabilizando a praticidade e rapidez no que diz respeito em obter as informações com agilidade tanto por parte dos usuários quanto na questão de observar os resultados obtidos, devido à plataforma disponibilizar gráficos em modo real e apresentar uma interface agradável. Feito isso, o questionário foi publicado no site da Biblioteca (<http://portal.inpa.gov.br/portal/index.php/biblioteca?view=default>) a fim de posteriormente coletar os dados necessários para a pesquisa, foi divulgado por um total de 11 dias o instrumento para alcançar as respostas por parte dos usuários reais da Biblioteca do INPA (Figuras 2 e 3), ficou disponível no período de 12 a 22 de dezembro de 2018.

Figura 2 – Publicação do questionário na página de divulgações da Biblioteca do INPA (Parte I)

Discente realiza pesquisa de satisfação sobre catálogo on-line da biblioteca

Última atualização em Quarta, 12 de Dezembro de 2018, 12h41 | Acessos: 179



The screenshot shows the library's website interface. At the top, there is a search bar and navigation options. Below, there are sections for 'Links Importantes' and 'Novas Aquisições' displaying various book covers. On the right, there is a login form with fields for 'Login:' and 'Senha:' and a 'Login' button. The overall layout is clean and professional, typical of a library website.

Fonte: Site da Biblioteca do INPA (2018)

Figura 3 – Publicação do questionário na página de divulgações da Biblioteca do INPA (Parte II)

Texto: Jorge Cativo / Setor de Divulgação e Treinamentos - SEDAB/INPA

A biblioteca do INPA está divulgando a realização de uma pesquisa para medir o grau de satisfação do usuário em relação ao seu catálogo on-line. Pedimos que todos os servidores, alunos e colaboradores do instituto que utilizam os serviços envolvendo o Sistema Koha, disponível em koha.inpa.gov.br, participem respondendo o questionário disponibilizado que tem como finalidade coletar informações que subsidiarão os resultados da pesquisa.

Criado em 2001 pela Biblioteca Horowhenua Library Trust da Nova Zelândia, o koha é um software livre mantido por uma grande comunidade internacional. Tem seus registros automaticamente indexados por mecanismos de buscas, adota o padrão MARC21, o Protocolo Z39.50 e a ISO2709. O IBICT lançou o Guia do Usuário com informações técnicas sobre todo o processo de instalação e suas principais funcionalidades. Em breve será lançado um catálogo integrador que pretende reunir os acervos existentes nas 18 instituições que fazem parte da Rede de Bibliotecas dos Institutos de Pesquisa do MCTIC (Rede RBP), coordenada pelo IBICT.

A participação na pesquisa é totalmente confidencial e as informações coletadas serão utilizadas unicamente no Trabalho de Conclusão de Curso do aluno Caio Silva Cardoso, do curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

A orientadora do discente - professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas - Dra. Danielly Oliveira Inomata, ressalta que avaliar é um processo fundamental para trazer qualidade na prestação dos serviços de informação. O catálogo é um instrumento efetivo e eficiente que apoia o processo de busca informacional, ou seja, permite encontrar recursos bibliográficos numa coleção como resultado de uma pesquisa, utilizando atributos e relações entre recursos.

Os resultados da pesquisa do discente Caio Cardoso podem contribuir para conhecer o uso do catálogo da biblioteca do INPA, visando a melhoria da prestação deste serviço, numa perspectiva do usuário da informação, que é a razão de ser da biblioteca.

Acesse já o formulário e participe!



Fonte: Site da Biblioteca do INPA (2018)

O questionário aplicado possuía um total de 15 perguntas (Apêndice A), sendo 13 questões fechadas e duas questões abertas, além das perguntas foi disponibilizado um campo para sugestões/melhorias no uso do catálogo *on-line*.

3.3 Análise dos Resultados

Para apresentação dos resultados foram utilizados os gráficos da Plataforma *Google Forms* onde foi considerada a frequência das respostas e após, verificou-se na literatura pesquisas realizadas com o assunto para validar as respostas obtidas.

Em conformidade com Lakatos e Marconi (1996), o questionário é um instrumento de coleta de dados que engloba diversas perguntas de forma ordenada, devendo ser respondidas por escrito e sem a presença de um entrevistador. De toda forma, o pesquisador

envia ao informante, por um correio ou portador, e estipula um quantitativo de dias para a recepção das respostas.

Para Quivy e Campenhoudt (1995 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009), a Análise das Informações trata-se de verificar se as informações correspondem aos pressupostos, ou seja, se os resultados coletados correspondem aos resultados esperados pelas hipóteses ou questões da pesquisa.

4 RESULTADOS

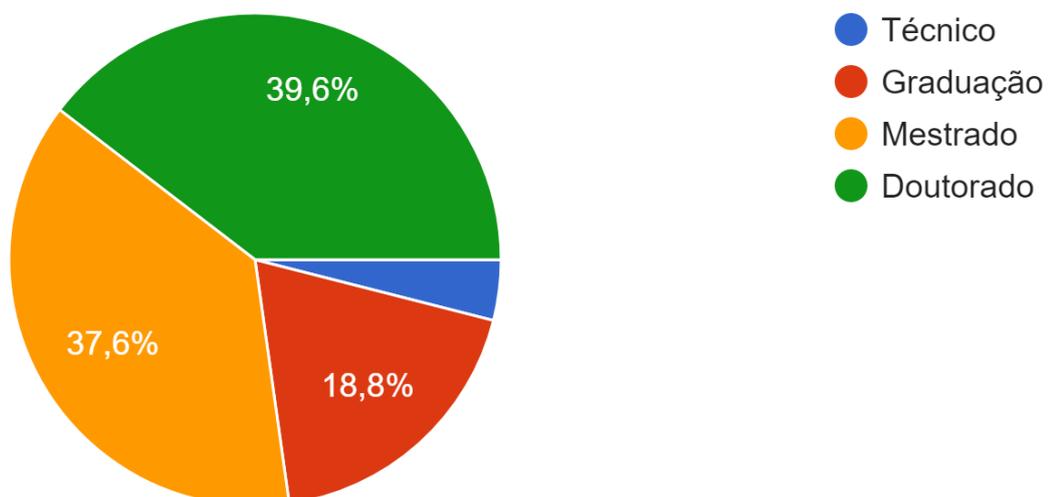
A seguir, serão dispostos e discutidos os dados da pesquisa. Os resultados serão divididos em seções, para melhor leitura, onde a seção (i) que diz respeito às informações do respondente; seção (ii) a caracterização quanto ao uso do catálogo e; seção (iii) em relação a satisfação do uso do catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA, tendo como amostra total de 101 usuários reais participantes da pesquisa.

4.1 Caracterização do respondente

Nesta subseção, serão abordadas questões de formação dos respondentes, relativas às questões de 1 a 2 do questionário.

Conforme demonstrado no Gráfico 1, a formação predominante dos respondentes se deu aos que obtinham o título de doutor com o valor amostral de 39,6%, em seguida com pequena diferença de 2% para os que possuíam título de mestre com 37,6%. Validando com uma diferença abundante na opção “técnico” estimado 4% em comparação com as anteriores e 18,8% dos usuários se encontram com uma graduação concluída.

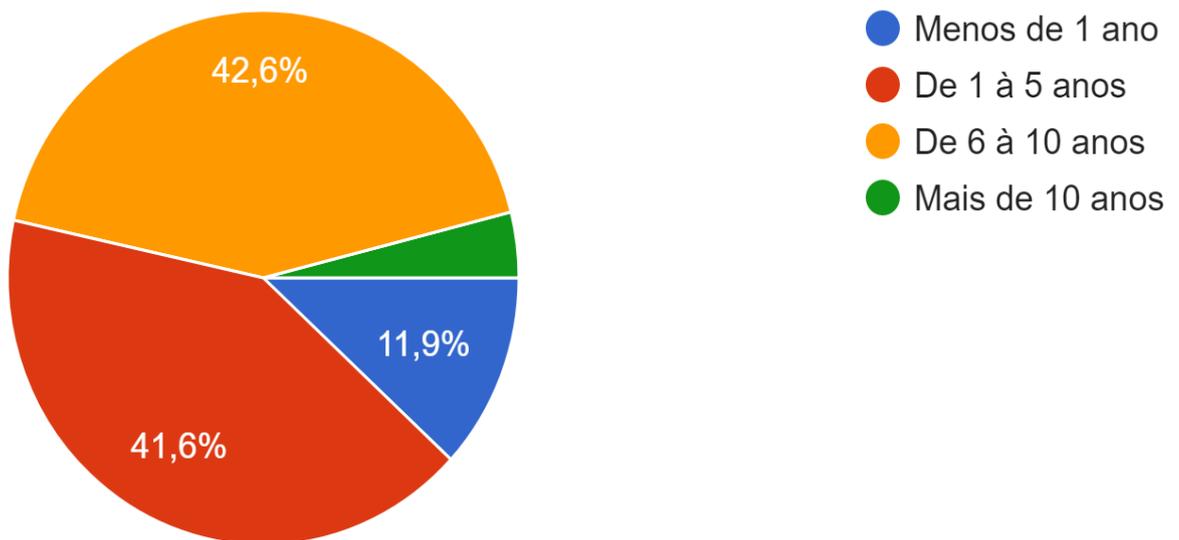
Gráfico 1– Formação



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na questão 2 do questionário, indagava-se em relação ao tempo de instituição do usuário, não se limitando apenas ao quadro de colaboradores, a saber, considerando também em relação à frequência do usuário na Biblioteca. Portanto, sobressaiu aos respondentes que frequentam de 6 a 10 anos, estimando cerca de 42,6% e com diferença de 1% para os que frequentam de 1 à 5 anos que se deu aproximadamente 41,6%. A opção que obteve menos respostas foi a “mais de 10 anos” com apenas 4% e os usuários que frequentam a menos tempo resultou numa estimativa de 11,9% com a opção “menos de 1 ano”.

Gráfico 2– Tempo de instituição



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

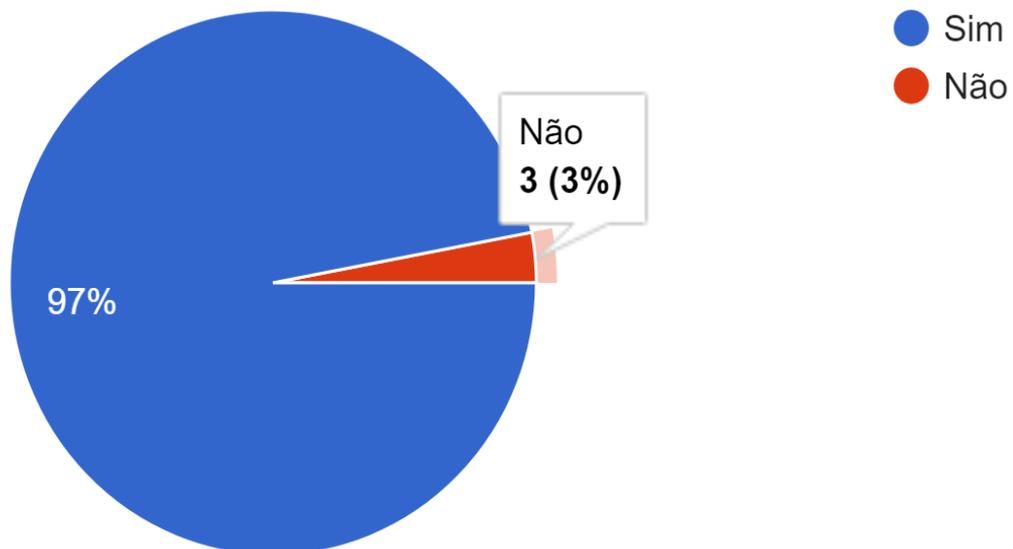
Pode-se perceber por meio dos dados obtidos, que a maioria dos usuários possui o título de doutor e mestre, isso acontece devido se tratar de um instituto de pesquisa, onde a biblioteca especializada atende esse público. Como esclarece Salasário (2000), a biblioteca especializada é conceituada “[...] como um sistema de informação de um assunto ou um grupo de conhecimentos afins”, a qual deve servir a um público especialista em uma determinada área do conhecimento, havendo uma tendência de seus usuários serem qualificados, no que tange ao processo formativo em nível de mestrado e doutorado.

4.2 Caracterização quanto ao uso do catálogo on-line

Nesta subseção, serão abordadas questões de caracterização quanto ao uso do catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA, especificamente nas questões de 3 a 6 do questionário.

Com relação ao uso do catálogo *on-line* da Biblioteca, um estimado de 97% responderam que “sim”, de acordo com a população amostral participante da pesquisa, totalizando uma soma de 98 pessoas. Enquanto apenas 3% dos usuários responderam “não”, o que podemos dizer que foram apenas 3 usuários. Com esse resultado obtido, podemos afirmar que a maioria dos usuários frequentantes da Biblioteca do INPA utilizam o catálogo *on-line* para realizarem buscas e recuperar informações (Gráfico 3), o que pode ser considerado positivo, pois com a utilização do serviço os usuários adquirem autonomia em suas buscas podendo satisfazer suas necessidades informacionais.

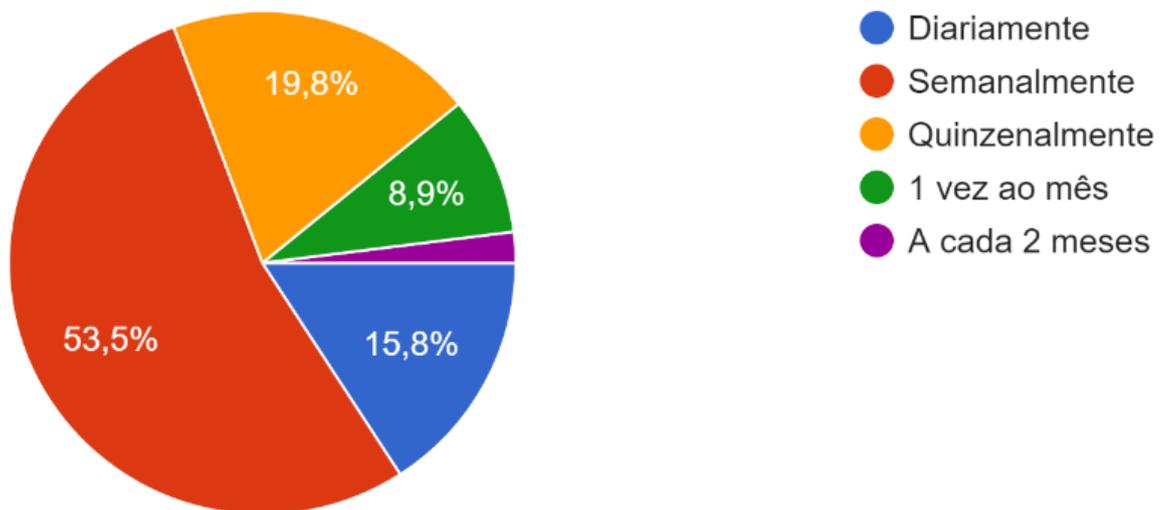
Gráfico 3 – Você utiliza o catálogo *on-line* da Biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Com relação à frequência de utilização do catálogo, a resposta predominante se deu aos que responderam “semanalmente” com 53,5% e a menor aos que responderam “a cada 2 meses” com 2% de frequência. Com os seguintes dados, pode-se afirmar que a ferramenta é utilizada pela maioria de seus usuários para busca e recuperação da informação. A segunda maior ocorrência foi a frequência quinzenalmente (19,8%), em seguida diariamente (15,8%) e os que utilizam pelo menos uma vez ao mês (8,9%) como demonstrado no Gráfico 4.

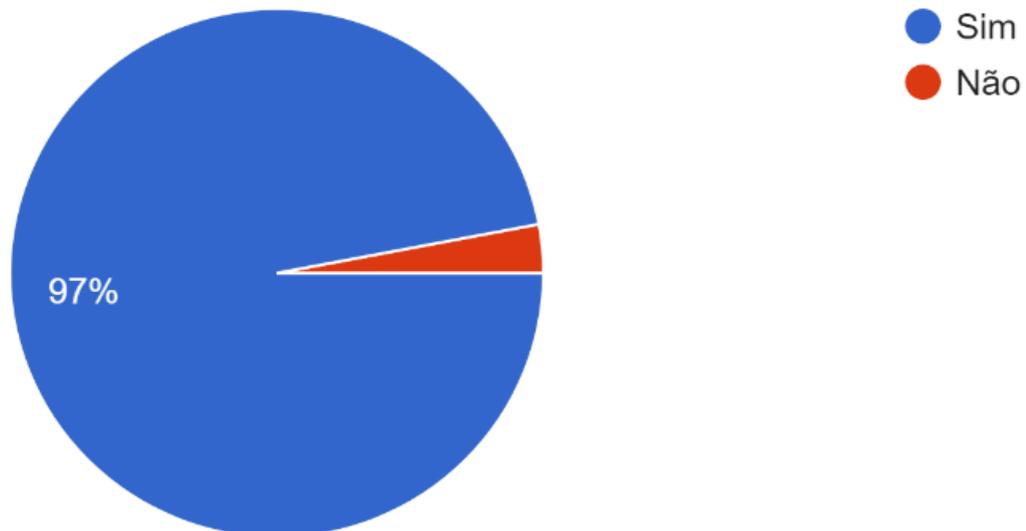
Gráfico 4 – Quantas vezes você acessa o catálogo *on-line* da Biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A questão seguinte do questionário estava relacionada à capacitação do usuário para a utilização do catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA. O Gráfico 5 demonstra que 97% dos usuários receberam a devida orientação para utilização do catálogo, portanto, infere-se que os usuários conhecem os serviços e funções que o instrumento dispõe. Conseqüentemente, apenas 3% da população amostral não recebeu essa capacitação.

Gráfico 5– Você recebeu capacitação para a utilização do catálogo *on-line*?



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A questão 5 do instrumento de coleta de dados possuía a opção para “justificar” destinada aos usuários que respondessem como “não”. Para essa pergunta foi disposto um campo para os respondentes que disseram que não receberam capacitação para o uso do catálogo *on-line*. Respostas como “não tive oportunidade de participar do treinamento quando ocorreu” e “porque nunca precisei” foram as que estavam vinculadas a questão.

Com base nas informações do bibliotecário a biblioteca dispõe de uma agenda de capacitação para os usuários em prol da utilização do catálogo *on-line*, como B1 e B2 colocam:

A biblioteca realiza sempre ao início do período letivo, capacitações com propósito de familiarizar usuários quanto ao uso do catálogo e informações sobre cadastro, funcionamento da biblioteca e temas afins. (B1).

Sim. Há um calendário anual elaborado pelo setor de Treinamento e Divulgação. Entre os treinamentos oferecidos estão o uso de bases de dados e eventualmente do catálogo. (B2).

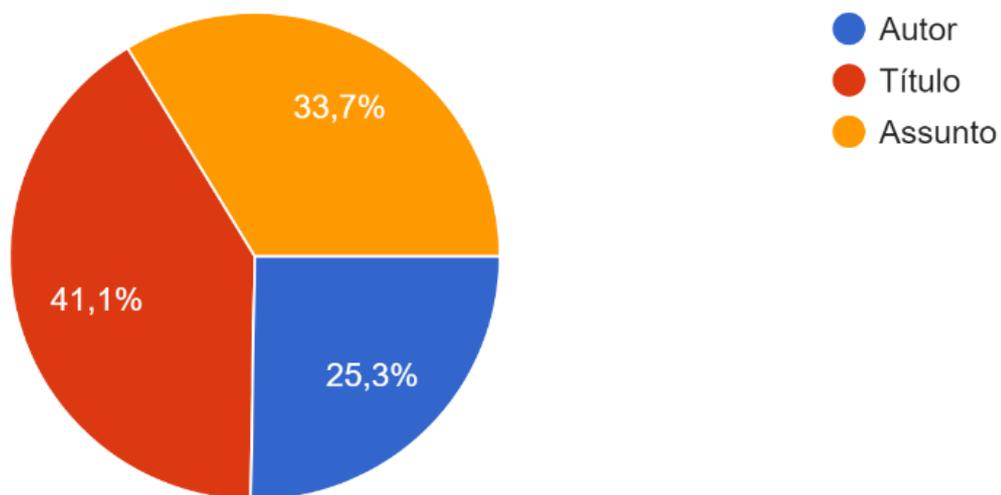
Com base nas informações cedidas pelos bibliotecários da instituição, isso pode acarretar de forma positiva o desempenho dos usuários na utilização da ferramenta, tornando-

os autônomos e divulgando com maior ênfase a participação do serviço ofertado pela biblioteca.

Os resultados obtidos corroboraram com Mota e Job (2004) já apresentado na revisão de literatura deste trabalho, quando afirmaram que uma boa capacitação pode contribuir sobremaneira para o aprendizado qualitativo dos usuários da biblioteca possibilitando um vínculo maior entre o usuário e a instituição.

O Gráfico 6 demonstra qual o campo de busca mais utilizado quando realizado uma pesquisa no catálogo *on-line*. A prevalência se deu pelo campo “título” com 41,1% seguido do campo “assunto” com 33,7% e por último com 25,3% para o campo “autor”.

Gráfico 6 – Ao acessar o catálogo *on-line* da Biblioteca, preferencialmente, qual o campo de busca utilizado?



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com base em Castro e Moreno (2013), desde os anos 90, os OPACs deixariam as pesquisas mais desejáveis, em que, segundo os autores, a maioria das buscas se davam pelo ponto de acesso assunto. No estudo presente, esse ponto de acesso tomou a segunda posição por parte dos usuários da Biblioteca do INPA.

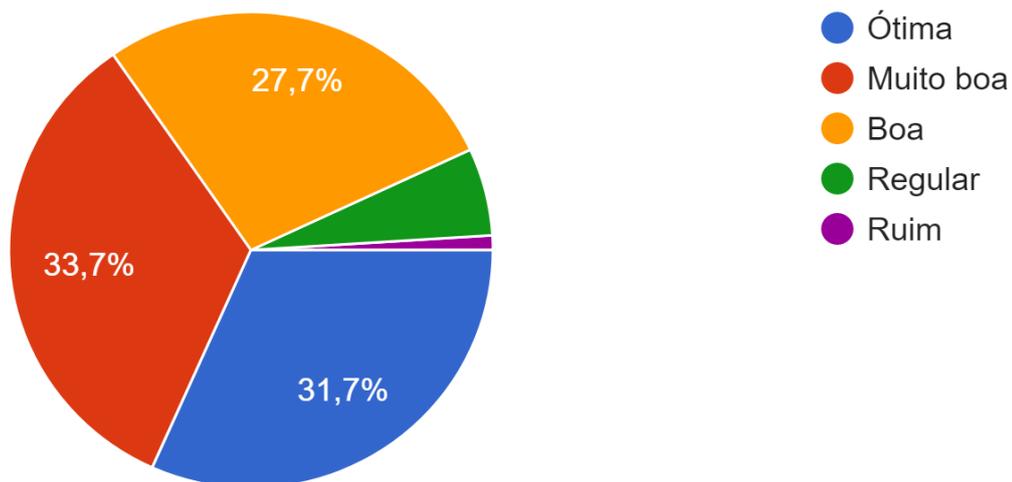
A ocorrência de essa utilização ser menos frequente pelo ponto de acesso “autor” pode se dá por estar se tratando de uma biblioteca especializada, onde a buscas são mais pontuais, portanto, por isso pode ser que as buscas na maioria das vezes são realizadas pelo campo “título”.

4.3 Satisfação de uso do catálogo

Nesta subseção, serão abordados os resultados relacionados à satisfação do usuário direcionada ao uso do catálogo, de acordo com as questões de 7 a 13 do questionário.

Como demonstrado no Gráfico 7, indagou-se na questão 7 em relação a confiabilidade da informação obtida por meio da busca realizada no catálogo, obtendo como resposta predominante a opção “muito boa” com 33,7% dos resultados, seguido com diferença mínima para a opção “ótima” com 31,7% dos resultados pelos respondentes e logo conseguinte 27,7% dos resultados para a opção “boa”. Para a opção menos escolhida com 1% temos a opção “ruim” e depois “regular” com 5,9%. Pode-se concluir com esses resultados que o catálogo *on-line* da Biblioteca, encontra-se disponibilizando informações confiáveis para seu público, tendo em vista que a maioria dos usuários participantes da pesquisa encontra-se satisfeitos.

Gráfico 7—Quanto a COFIABILIDADE DA INFORMAÇÃO por meio da busca realizada, você avalia como:



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

De acordo com Freitas, Bolsanello e Viana (2008), o termo confiabilidade voltada para as informações refere-se à capacidade de fornecer serviços de forma confiável, precisa e plausível, sendo considerada uma dimensão importante nos serviços bibliotecários, justo que

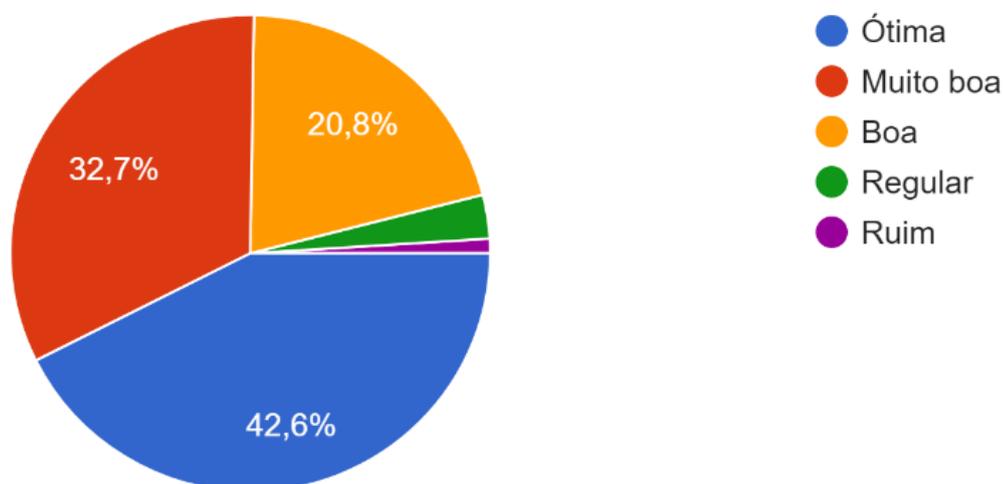
informações corretas e precisas atingem fortemente na qualidade de trabalhos acadêmicos e científicos. Logo, pode-se afirmar por meio dos dados obtidos que o quesito em pauta avaliado, encontra-se demonstrando uma boa confiabilidade das informações existentes no catálogo *on-line*.

Para o Gráfico 8, foi indagado em relação a adequação da linguagem da informação, para Pinho (2006) existem impasses relacionados a esse serviço:

Alguns problemas acompanham essa questão, pois a adequação de uma estrutura conceitual de uma cultura a outra é considerada inadequada, inclusive a tradução literal de termos, o que pode resultar em expressões sem sentido.

Para a leitura do Gráfico 8, a resposta prevalente escolhida para avaliar a adequação da linguagem da informação do catálogo *on-line* da Biblioteca foi “ótima” com 42,6% da população amostral, seguido de 32,7% para “muito boa” e 20,8% para “boa”. Obtivemos apenas 1% da população avaliando como “ruim” e 3% como “regular”. Diante dos dados expostos, pode-se afirmar que a maioria dos usuários participantes da pesquisa considera a adequação da linguagem da informação do catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA ótima, podendo haver relação com o fato de os usuários receberem capacitações proporcionando habituação no uso do catálogo.

Gráfico 8 – Quanto a ADEQUAÇÃO DA LINGUAGEM DA INFORMAÇÃO apresentada, você avalia:



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

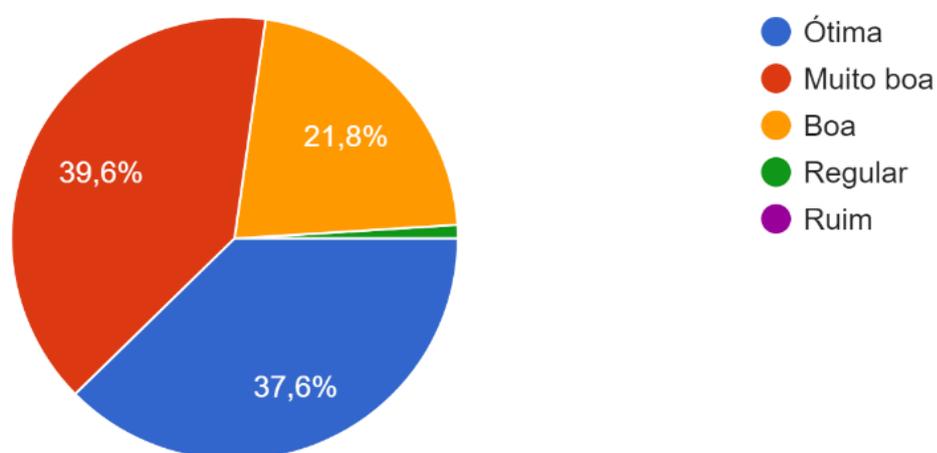
Para a pergunta seguinte, foram indagados em relação à velocidade de busca e acesso a informação registrada no catálogo *on-line* da Biblioteca. Conforme Chagas, Arruda e Blattmann (2000) afirmaram que:

As principais diferenças entre as técnicas de busca tradicional para a digital advêm da velocidade obtida no uso de computadores para realização das buscas. Além de verificar com maior exatidão os dados, possibilita oferecer ao usuário a informação digital, onde com o simples apertar de teclas pode-se ter a informação sem sair da frente da tela do computador. Exemplificando: um usuário solicita por meio de um formulário eletrônico determinada pesquisa, logo em seguida a solicitação é processada e encaminhada em arquivo (bits) para o respectivo usuário.

A tecnologia atual avançada auxilia o usuário em sua busca, localizar a informação desejada com maior facilidade devido a essa velocidade que os catálogos *on-line* dispõem, conseqüentemente poupando o seu tempo e também proporcionando agilidade em sua navegação.

De acordo com o Gráfico 9, o quesito em questão avaliado teve como resposta predominante a opção “muito boa” com 39,6% dos usuários participantes da pesquisa, sucedendo a opção “ótima” com 2% de diferença (37,6%) e seguido com 21,8% para a opção “boa”. Obteve-se apenas 1% da população amostral respondente para a opção “regular” e 0% para a opção “ruim”.

Gráfico 9 – Quanto a VELOCIDADE DE BUSCA E ACESSO A INFORMAÇÃO registrada, você avalia:



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Chagas, Arruda e Blattmann (2000) reiteram que existem algumas estratégias de busca que agilizam essa velocidade de busca da informação, sendo eles conhecidos como expressão de busca booleana ou simplesmente operadores booleanos. Portanto, na entrevista com o bibliotecário indagou-se os usuários recebiam capacitação para a utilização dos operadores booleanos que poderiam ser utilizados no catálogo *on-line* propiciando esse processo de acelerar a busca e recuperação da informação.

As buscas sobre a utilização de operador booleanos não se dão especificamente para uso do catálogo e sim para recuperação em bases de dados. Individualmente também são realizados atendimentos com usuários que desejam obter materiais e possuem dúvidas sobre o uso do catálogo e do próprio repositório. (B1).

Sim, esse treinamento se dá forma individual de acordo com a necessidade de cada usuário. (B2).

A resposta do bibliotecário B1 chama bastante atenção ao afirmar que o uso da estratégia de busca (operadores booleanos) é de uso, exclusivamente, para base de dados. O que difere de Taylor e Joudrey (2009 apud ASSUMPCÃO; SANTOS; ZAFALON, 2017, p. 23, tradução dos autores) quando alegam:

Foi introduzida a busca com o uso de operadores booleanos, aumentando, assim, a quantidade de pontos de acesso disponíveis para busca. Isto significou que não era mais necessário que as buscas fossem realizadas com a palavra ou a frase exata ou com uma âncora; as palavras agora poderiam corresponder à busca, mesmo se estivessem no meio de uma cadeia de caracteres. O processo de busca também foi melhorado com o uso de truncamento e de caracteres curinga, a capacidade de navegação (incluindo a navegação pelo índice de termos), o uso de todo o registro MARC, os refinamentos de busca interativos e o acesso por assunto. A segunda geração de OPACs trouxe também uma maior manipulação dos resultados de busca e melhores sistemas de ajuda com mensagens de erro mais informativas [...].

Logo, Pinheiro (2009, p. 24, grifo nosso) disserta que independentemente de alguns catálogos portarem funcionalidades numerosas que fazem uns OPACs serem mais eficaz que os outros “[...] **todos eles são bases de dados**, acessíveis dentro da própria biblioteca e/ou pela Web, que abrigam registros bibliográficos correspondentes aos itens das coleções”.

Lima (2011, p. 20) contribui afirmando que os catálogos da segunda geração, também conhecidos como OPAC 2.0 trouxeram um leque de diversidade em suas funções:

Ao longo dos anos 80 foram surgindo catálogos com mais funcionalidades e um interface melhorado: pesquisa por palavra-chave e uso de operadores booleanos

permitindo o uso de pós-coordenação para a recuperação da informação. Permitiram ainda uma maior manipulação dos resultados e sistemas de ajuda à pesquisa.

Para a questão 10 do questionário, indagou-se em relação à interface do catálogo *on-line* da Biblioteca. Na literatura, com base em Silveira (2003 apud QUEIROZ; ARAUJO, 2012, p. 10) afirma que:

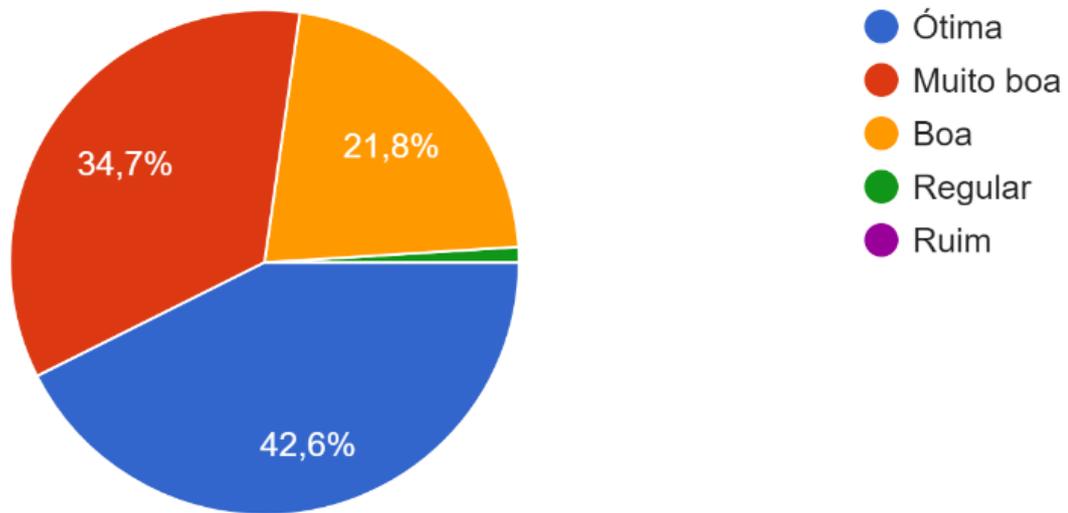
Utiliza interface em linguagem natural permitindo ao usuário criar uma estratégia de busca, utilizando uma frase em linguagem natural. Passa a ser comum a busca em interfaces simples apresentando resultados próximos aos esperados na estratégia de busca.

Enquanto Queiroz e Araújo (2012, p. 15) afirmaram que “Sua interface deve sempre estar interagindo com o usuário para que assim os problemas em relação à comunicação do sistema seja cada vez menor, e o sistema possa executar seus serviços a uma gama infinita de usuários.”

Nesta pesquisa, como demonstrado no Gráfico 10, os usuários avaliaram a interface do catálogo *on-line* da Biblioteca tendo como resposta dominante a opção “ótima” com 42,6% seguida de 34,7% para “muito boa” e 21,8% para “boa”. Coletamos apenas 1% da população amostral participante que responderam com a opção “regular” e não recebemos nenhuma resposta para a opção “ruim”. Portanto, pode-se comprovar que a maior parte dos usuários que participaram da pesquisa encontra-se satisfeitos com a interface do catálogo *on-line* da Biblioteca.

Percebe-se que a maioria das respostas se deu de forma positiva, podendo este colidir para o uso da linguagem natural que o catálogo possibilita em sua busca para recuperação da informação. Portanto, o usuário que se utiliza do catálogo não necessariamente deverá utilizar um termo técnico (menos conhecido) para a realização do seu objetivo.

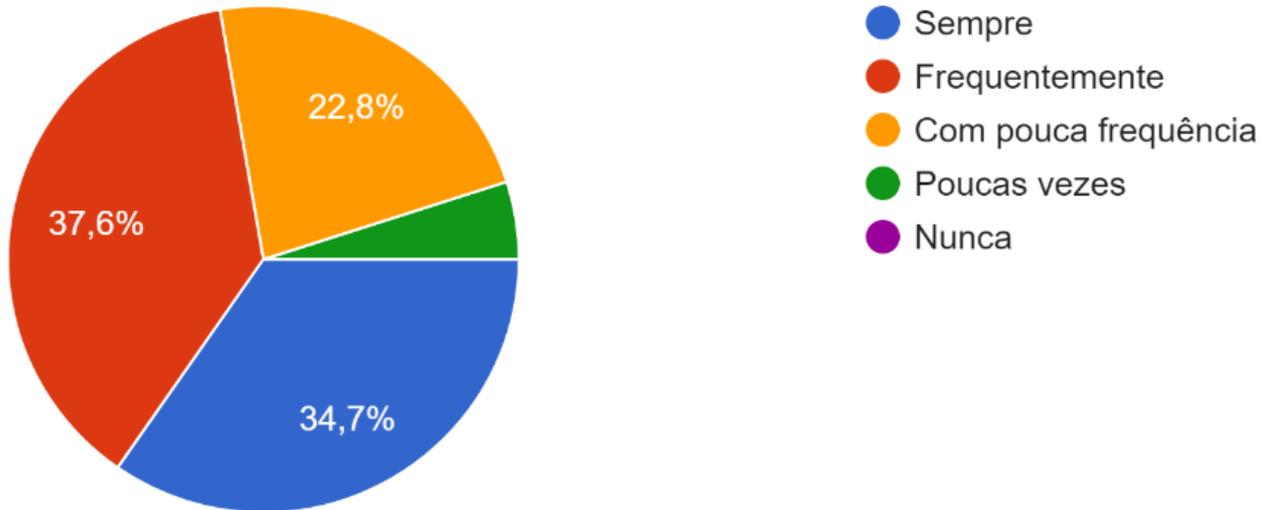
Gráfico 10 – Quanto a INTERFACE do catálogo *on-line*, você avalia:



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com relação à localização das informações no catálogo *on-line* da Biblioteca, a questão referente ao tipo de busca feita pelo usuário, podendo ser pelo autor, título, palavras-chave ou assunto, se utilizado algum operador booleano etc., os resultados mostram (Gráfico 11) que, os usuários escolheram a opção “frequentemente” como a predominante em sua avaliação, quando tratando, a saber, se conseguem localizar as informações no catálogo com 37,6% e seguido de 34,7% para a opção “sempre”. Obteve-se 22,8% de respostas para a opção “com pouca frequência”, 5% para “poucas vezes” e 0% para a opção “nunca”. Com relação aos resultados, vale ressaltar que Salgado e Modesto (2013) reiteraram que a formalidade do catálogo descrito por Charles Ami Cutter é auxiliar o usuário a encontrar o material diante das alternativas como: título, autor ou assunto.

Gráfico 11 – Você encontra as informações no catálogo *on-line* da Biblioteca?

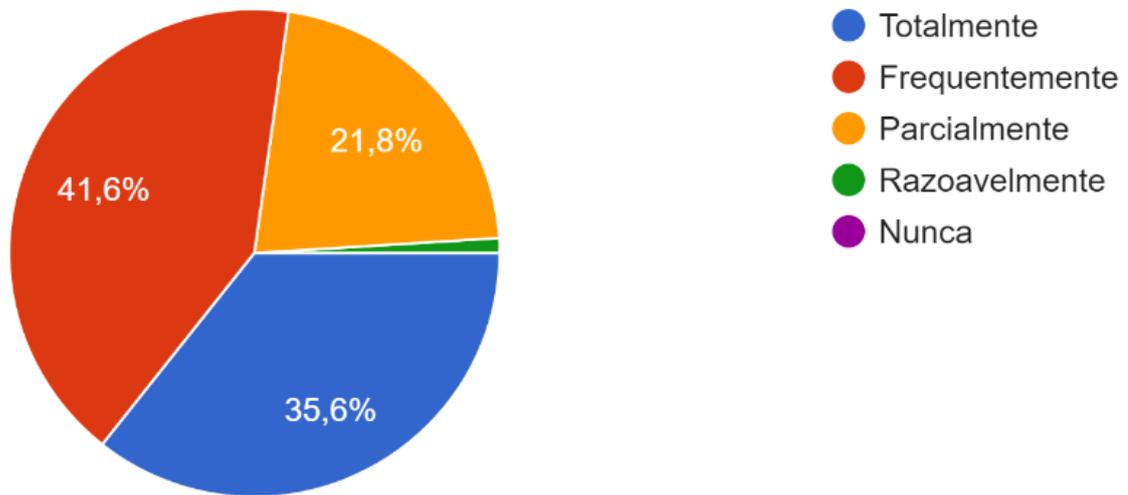


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Além disso, buscaram-se saber dos respondentes, se ao efetuar uma busca as informações obtidas na pesquisa eram relevantes. É importante evidenciar que as informações relevantes não são apenas dados encontrados em determinados instrumentos de busca e recuperação da informação, e sim, dados encontrados e por sua vez, úteis para utilização. Portanto, se ao efetuar uma busca o usuário encontra a informação desejada e sacia o seu objetivo da utilização da ferramenta.

Como demonstrado no Gráfico 12, a resposta dominante, deu-se pela opção “frequentemente”, com 41,6% dos usuários participantes da pesquisa, seguido da opção “totalmente”, com 35,6% e 21,8% para “parcialmente”. Coletamos apenas 1% da população amostral para a opção “razoavelmente” e nenhuma para “nunca”.

Gráfico 12 - Você considera as informações localizadas no catálogo on-line relevantes?

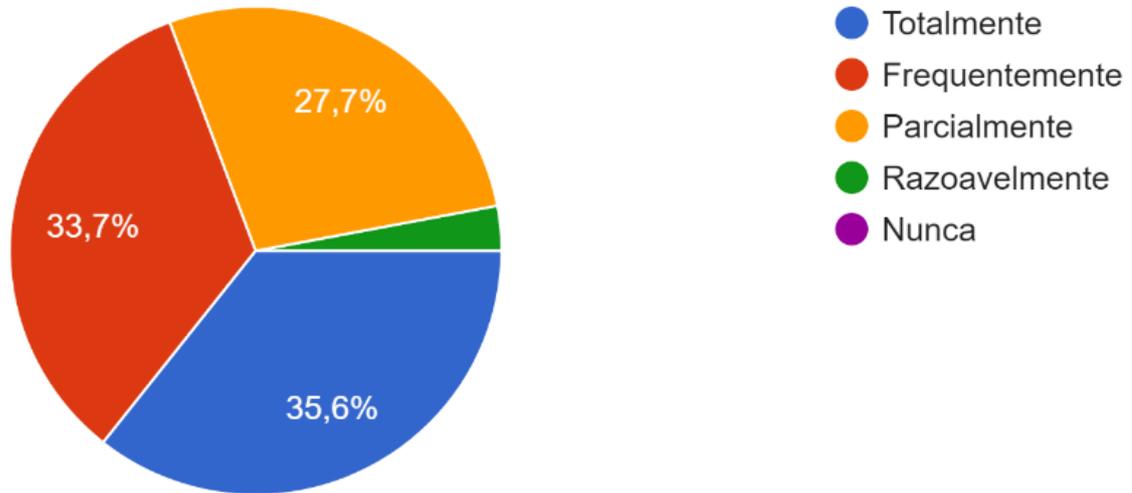


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Como última pergunta abordada no questionário com opções, baseou-se em saber se as necessidades informacionais dos usuários eram atendidas. Entende-se por necessidade informacional quando o usuário reconhece que não tem conhecimento ou compreensão para transpassar o que deseja (FARIA, 2010). Portanto, a questão 13 do questionário, salientava saber um processo triplo: se o usuário encontrava a sua busca, se ao localizar a busca a informação servia e, ao final, se saía satisfeito com a informação. Basicamente para melhor cognição, um processo com início, meio e fim.

Os usuários avaliaram o catálogo *on-line*, no quesito em questão, para a opção mais respondida com 35,6% “totalmente” seguido com uma pequena diferença de 1,9% para “frequentemente” e seguido com a opção “parcialmente” com 27,7%. Obtiveram apenas 3% para a opção “razoavelmente” e 0% para a opção “nunca” (Gráfico 13). Podendo assim afirmar que de alguma forma o catálogo *on-line* está complementando as necessidades informacionais de seus usuários.

Gráfico 13 – Às suas necessidades informacionais são atendidas?



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Perguntou-se dos bibliotecários se a biblioteca faz avaliação do uso do catálogo, e se sim, com qual frequência era realizada. Para tal, B1 e B2 disseram que o processo de automação dos dados ainda estava sendo trabalhada, e que a falta de recursos interferia nesse processo:

Não seria uma avaliação, mas uma análise dos indicadores, obtidos por meio de relatórios que demonstram semanalmente os acessos, o número de empréstimos, usuários em atrasos, obras mais consultadas. O processo de avaliação com ênfase a planejamento futuro ainda depende de uma etapa de inventário e migração de registros (processo de automação) cujo trabalho ainda está em andamento, considerando recursos humanos limitados e falta de mão de obra especializada. (B1).

Ainda não foi feito porque o catálogo está em processo de automação. (B2).

E por fim da entrevista, foi perguntado aos bibliotecários acerca da compreensão dos dados obtidos e solicitado o comentário dos resultados que tiveram maior e menor impacto. Os bibliotecários B1 e B2, no geral, em seus comentários avaliaram os resultados desta pesquisa bastante satisfatório, contudo, sinalizaram que os pontos detectados como negativos se tornarão proposta de melhoria para o serviço ofertado, a ser considerado por eles. Na sequência, apresentam-se alguns comentários:

O INPA é uma instituição pioneira com a utilização do Koha enquanto software livre e sem pagamento ou cobrança de licença proprietária(<http://wiki.ibict.br/index.php/Koha>). A falta de recursos para implementação de sistemas proprietários que gerenciam acervos nas bibliotecas fazem com que algumas instituições deixem de ter suporte e acabem tendo um trabalho de décadas inviabilizado pela espera de recursos públicos destinados para este fim.

Dito isso e pensando no público que a biblioteca do INPA atende, com iniciativa após proposta da rede de bibliotecas, com coordenação do IBICT e da qual o INPA faz parte, resolvemos adotar o Koha. Sobre os dados, a utilização do catálogo tem um público bem variado considerando comunidade interna e externa. Na comunidade interna temos cursos de graduação e pós que são nosso foco. Sobre os servidores e o tempo de instituição, imaginávamos que a utilização do catálogo era menos frequente.

Embora exista uma questão sobre velocidade considerando processo de busca e recuperação com resultados satisfatórios, temos problemas recorrentes com questões tecnológicas envolvendo manutenção do servidor, atualização de hardware e a própria infraestrutura de rede do INPA da qual dependem o funcionamento do catálogo online.

Sobre a localização de itens existentes e disponíveis para consulta, cabe dizer que o acervo da biblioteca passa por um processo de automação, já que um inventário identificou que cerca de 50% dos itens existentes no acervo simplesmente nunca foram incluídos no sistema anterior (Bibliobase) e agora passam por um processo de avaliação, descarte ou inclusão no sistema Koha.

Entendemos como resultados bem satisfatórios e acreditamos que as atividades envolvendo parcerias com a universidade e o curso de Biblioteconomia, a viabilidade de projetos – como o de PIBIC que participaremos de edital em breve - e a realização de concurso público, poderão ampliar recursos indispensáveis para a força de trabalho necessárias para o alcance de algumas metas relacionadas ao acervo e ao próprio catálogo totalmente automatizado.

Agradecemos pela contribuição em relação ao tema da pesquisa e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos sobre a conclusão da pesquisa. (B1).

Consideramos as respostas positivas como efeito de um esforço de renovação do catálogo da Biblioteca do INPA. A utilização do Koha é relativamente recente na biblioteca, de modo que automação completa do acervo ainda é processo em andamento, no entanto o software possui diversas facilidades de auxiliam na interação dos usuários com o catálogo. O inventário completo do acervo também tem sido um diferencial para eliminar inconsistências no catálogo e oferecer uma busca mais confiável. Ficamos felizes de ver esse reconhecido nos resultados das respostas. (B2).

Com relação aos questionários, utilizados para coletar as percepções dos usuários, foi disponibilizado um espaço para sugestões e possíveis dicas de melhoria e/ou comentários correlacionadas ao catálogo *on-line* da Biblioteca, porém, não houve manifestações. Isso pode sinalizar que o catálogo, encontra-se satisfazendo as necessidades informacionais dos usuários, tendo em face (i) boa avaliação do uso do catálogo e (ii) ausência de indicação de melhorias.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A seguir serão apresentadas as conclusões do estudo, tendo em vista os objetivos apresentados pela pesquisa. Também serão expostas as recomendações para pesquisas futuras que venham a desenvolver estudos na temática abordada nessa pesquisa.

5.1 Conclusões

As conclusões da pesquisa são traçadas de acordo com os objetivos específicos, tendo em vista, de maneira que consiga responder à questão da pesquisa: O catálogo *on-line* da Biblioteca do INPA encontra-se satisfazendo as necessidades informacionais dos seus usuários?

O estudo partiu da dedução que a ferramenta a ser estudada – catálogo *on-line* – estaria conseguindo satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, com vista na promoção que as Tecnologias da Informação (TICs) propõem a devida automação de documentos, na velocidade de busca, a interface mais atraente que essas ferramentas podem oferecer, entre outros.

Para o universo da pesquisa, foram determinados os usuários reais da Biblioteca do INPA, em que, se dão na maioria das vezes por estudantes das áreas: botânica, zoologia, geografia, paleontologia e arqueologia, onde podemos perceber que os utilizadores com vasta frequência se dão por doutores e mestres vinculados a instituição.

Para de encontro com as conclusões pautadas nos objetivos específicos, indo ao alcance do objetivo geral do estudo, as explanações são as seguintes:

- O catálogo desde muito tempo é considerado uma das ferramentas mais importantes da biblioteca, e com a evolução constante das tecnologias, essa ferramenta acompanha e continua auxiliando de forma mais sistemática a recuperação da informação, com mais eficiência e eficácia respondendo as suas funções com mais agilidade para a composição do seu objetivo;
- O uso do catálogo pelos usuários da Biblioteca do INPA, como podemos enxergar nos resultados da pesquisa, em diversas questões abordadas há uma satisfação, como por exemplo: se encontram as informações no catálogo e, ao encontrar, se são relevantes, existiu uma conformidade não muito distante do que seria esperado, de acordo com o pressuposto do estudo. A caracterização no uso do catálogo por parte dos usuários se

deu de forma bastante positiva, bem como, um grande índice satisfatório nos resultados adquiridos na avaliação da ferramenta;

- Pode-se concluir que, o nível de satisfação dos usuários reais da Biblioteca do INPA em relação à ferramenta catálogo *on-line*, dá-se de forma satisfatória, de maneira que, os utilizadores do catálogo, em sua grande parte, estão conseguindo encontrar o que deseja e conseqüentemente suas necessidades informacionais se dá de forma preenchida. Os usuários não deram sugestões de melhorias e/ou dicas para aperfeiçoamento do catálogo, o que tudo indica que, até o momento a ferramenta encontra-se preenchendo sua função com competência, apesar de ainda está em processo de automação, como destacaram os bibliotecários;

- Embora essa questão não fizesse parte dos objetivos específicos do estudo, é importante frisar que as capacitações realizadas pelos bibliotecários implicaram veementemente nos resultados do uso do catálogo, tendo em vista a preocupação que a Biblioteca dispõe de auxiliar os usuários para a utilização do serviço. Portanto, esse quesito considera-se muito positivo, pois reflete num olhar transversal que o usuário conquista dos serviços que a unidade de informação apresenta.

Diante destas conclusões, constata-se que o catálogo *on-line* é de suma importância para uma unidade de informação, independentemente de seu tipo, impresso ou digital, o que implica no processo tradicionalista considerado “complicado” quando falado do impresso, difere do automatizado, proporcionado uma busca menos sistematizada e menos rigorosa na escolha do termo, devido à linguagem natural que é permitida. Embora diversas vezes, os recursos humanos e financeiros comandem e acarretem nesse processo das ferramentas digitais.

5.2 Recomendações para trabalhos futuros

A seguir serão expostas propostas para trabalhos futuros visando à continuidade neste estudo e reiterando para a linha de pesquisa. O pesquisador espera que o tema abordado incentive novos trabalhos na área:

- Investigar mecanismos de buscas/estratégias universais disponíveis nos catálogos *on-line* de bibliotecas;

- Comparar as funcionalidades de catálogos *on-line* entre bibliotecas e com isso, a respectiva satisfação do usuário quanto à ferramenta;
- Analisar a nova geração de *softwares* compatíveis com as funcionalidades dos catálogos *on-line* de bibliotecas;
- Descrever as mudanças que o RDA – *Resource Description and Access* irá trazer para a apresentação de informações nos catálogos de Registro de Autoridade das bibliotecas.

REFERÊNCIAS

ASSUMPÇÃO, Fabrício Silva; SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura A. C. O controle de autoridades no domínio bibliográfico: os catálogos digitais. **Biblios Online**, n. 68. 2017. Disponível em: < http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302017000300002>. Acesso em: 14 jan. 2019.

BOCCATO, Vera Regina Casari; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de bibliotecas universitárias: um estudo de avaliação sociocognitiva com protocolo verbal. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 23-51, set./dez. 2010.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. **Serviço de referência e informação**: do tradicional ao on-line. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2019.

CASTRO, Mariana Vasconcelos de; MORENO, Fernanda Passini. Catálogo 2.0: um estudo de caso em bibliotecas universitárias do centro-oeste brasileiro. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE CATALOGADORES., 9, 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFSCar, 2013, Disponível em: <<http://www.abinia.org/catalogadores/44-227-1-PB.pdf>>. Acesso em 12 nov. 2018.

CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMANN, Ursula. Interação do usuário na busca de informações. 2000. Disponível em: < snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t145.doc>. Acesso em: 8 jan. 2019

CÔRTE et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **TransInformação**, v. 29, n. 3, p. 221-232, set./dez. 2017.

DIAS, Antonio Caetano. **Elementos de catalogação**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1967. 712 p.

FERREIRA, Fernando Nicolau Freitas. **Segurança da Informação**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2006.

FREITAS, André Luís Policiani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009. 114p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUSMÃO, A. O. M. et al. Avaliação do catálogo em linha da biblioteca do CESUR. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 14, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/12036>>. Acesso em: 23 set. 2018.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LIMA, Sandra Carla Borges de. **A inevitabilidade do OPAC 2.0**. 2011. 67 f. (Dissertação)- Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra, Coimbra. 2011.

MARCIAL, Viviana Fernández. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017. 353 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria Lakatos. Metodologia qualitativa e quantitativa. In: _____. **Metodologia científica**. 6. ed. rev. e amp. São Paulo: Atlas, 2011. p. 269-291.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 123p.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catalogação no plural**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. 217 p.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; JOB, Ivone. O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS., 13, 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/13snbu/Com_Oral/Red_Rec_Inf/Aval%20do%20Uso%20de%20Serv%20de%20Inf/Francisca%20R%20L%20Mota%20-%20O%20treinamento%20de%20usuarios.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2018.

OLIVEIRA, Cristiano Lessa de. **Um apanhado teórico-conceitual sobre a pesquisa qualitativa: tipos, técnicas e características.** Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/travessias/article/view/3122>>. Acesso em: 22 set. 2018.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses.** 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 197p.

_____. **Tratado de metodologia científica:** projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2004.

PAIVA, Rodrigo Oliveira de. On-line public access catalogs: um estudo dos catálogos on-line. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, Maranhão. **Anais...** Maranhão: UFMA, 2011. Disponível em: <<https://goo.gl/vQJC9q>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

PAULA, Mariléia Aparecida de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Avaliação de desempenho em bibliotecas:** revisão de literatura e apresentação de indicadores. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 28, n. 1, 2018. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/30145>>. Acesso em: 22 set. 2018.

PINHEIRO, Rodrigo Vasconcelos Rodrigues. **Os novos conceitos do catálogo de biblioteca.** 2009. 114 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília-DF. 2009.

PINHO, Fabio Assis. **Aspectos éticos em representação do conhecimento:** em busca do diálogo entre Antonio García Gutiérrez, Michèle Hudon e Clare Beghtol. 2006. 123 f. (Dissertação)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília. 2006.

QUEIROZ, Nathalia Guedes de; ARAUJO, Samantha Andrade de. Catálogos on-line: um breve estudo dos catálogos on-line de acesso público (OPAC'S). In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO,

CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 15., 2012, Alagoas. **Anais...** Alagoas: UFAL, 2012. Disponível em: <<https://bit.ly/2yvO3fQ>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

RÊGO, Beatriz Brito do. **Avaliação da comunicabilidade das configurações de privacidade do facebook em plataforma android**. 2016. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado)-Curso de Engenharia de Software, Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2016.

REY MARTIN, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. **Anales de Documentación**, n. 3, p. 139-153, 2000.

RIBEIRO, Carlos Eduardo Navarro et al. A importância da qualidade do atendimento ao usuário em bibliotecas de instituição de ensino superior. **Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais**, v. 5, n. 1, p. 33-41, jan./jun. 2008.

RODRIGUES, Anielma Maria Marques; PRUDÊNCIO, Ricardo Bastos Cavalcante. Automação: a inserção da biblioteca na tecnologia da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 5, n. 1/2. 2009.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2015/12/pdf_4248c73f66_0000015274.pdf>. Acesso em: 23 set. 2018.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de precisão – LMF/UFSC. **R. ACD: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 5, n. 5. 2000.

SALGADO, Denise Mancera; MODESTO, Fernando. **Bibliotecas públicas estaduais brasileiras e os catálogos online**. 2011. Disponível em: <<http://abinia.org/catalogadores/16-173-1-PB.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2019.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 5. ed. rev. Rio de Janeiro: DP&A, 2002. 164p.

SHERA, Jesse H.; EGAN, Margaret E. **Catálogo sistemático: princípios básicos e utilização**. Brasília: Universidade de Brasília, 1969. 174 p. Tradução de Maria Neile Teles Landau.

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. e atual. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em:

SILVA, Eduardo Graziosi; BOCCATO, Vera Regina Cesari. Avaliação do uso de catálogos coletivos de bibliotecas universitárias pela perspectiva sociocognitiva do usuário. **TransInformação**, v. 24, n. 1, p. 5-18, jan./abr. 2012.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Cif. e Doc.** v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

SILVA, Keina Maria Guedes da; TABOSA, Hamilton Rodrigues. Marketing de relacionamento em bibliotecas universitárias. **Inf. Inf.**, v. 19, n. 3, p. 219-241, set./dez. 2014.

SILVA, Mayane Paulino de Brito e.; VECHIATO, Fernando Luiz. Usabilidade na recuperação da informação em catálogos bibliográficos: avaliação do catálogo *online* do SIGAA na perspectiva dos pós-graduandos da UFRN. **Inf. & Soc.: Est.**, v. 27, n. 3, p. 277-289, set./dez. 2017.

SOUSA, Brisa Pozzi de; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. **Do catálogo impresso ao online**: algumas considerações e desafios para o bibliotecário. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 17, n. 1, p. 59-75, jan./jun. 2012.

SOUZA, Márcio Marinho de. **A segurança da informação em acervos de bibliotecas**: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba: Campus I. 2014. 39 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado)-Curso de Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 1-14, 2001.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil**: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2018.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspect. Cienc. Inf.**, v. 16, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico**: um enfoque didático da produção científica. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 2001. 288p.

ANEXO A – Solicitação de autorização da pesquisa



Poder Executivo
Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Informação e Comunicação
Curso de Biblioteconomia



Memo. n. 165/2018 – CCB/FIC

Manaus, 27 de novembro de 2018.

Da: Profa. Dra. Danielly Oliveira Inomata
Professora do Curso de Biblioteconomia

Para: Sr. Inácio Oliveira Lima Neto
Diretor da Biblioteca do Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia – INPA

Senhor Diretor,

Ao cumprimentá-lo, venho mui respeitosamente solicitar de Vossa Senhoria autorização para que o aluno Caio Cardoso possa desenvolver sua pesquisa de campo nesta Instituição, sob a minha orientação, a fim de constituir seu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado **Satisfação do Usuário em Relação ao Catálogo em Linha da Biblioteca do INPA, na cidade de Manaus**. Este Trabalho tem por objetivo avaliar o uso do catálogo on line da Biblioteca da instituição, visando verificação do atendimento das necessidades informacionais e satisfação dos usuários.

A qualquer momento Vossa Senhoria poderá solicitar esclarecimento sobre o desenvolvimento da pesquisa que estará sendo realizada e, sem qualquer tipo de cobrança, poderá retirar sua autorização, bem como assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes de vossa Instituição durante a divulgação dos resultados obtidos.

Cordialmente,

Profª Dra. Danielly Oliveira Inomata
Orientadora

APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO CATÁLOGO ON-LINE DA BIBLIOTECA DO INPA

Prezado usuário,

O presente questionário tem como finalidade coletar dados sobre o uso e satisfação do Catálogo on-line da Biblioteca do INPA. As informações serão utilizadas no Trabalho de Conclusão de Curso do aluno Caio Silva Cardoso, do curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Sua participação é confidencial. Portanto as informações solicitadas não permitirão identificar os respondentes, pois interessa aos propósitos da pesquisa somente os resultados do processamento global de todos os questionários. Certos do seu apoio e compreensão, agradecemos a atenção. Qualquer dúvida sobre a pesquisa por favor entre em contato pelo e-mail: caiocardoso1998@hotmail.com

Cordialmente,

Caio Silva Cardoso
Aluno do Curso de Biblioteconomia | UFAM

*Obrigatório

Endereço de e-mail *

Seu e-mail

Formação *

- Técnico
- Graduação
- Mestrado
- Doutorado

Tempo de instituição *

- Menos de 1 ano
- De 1 à 5 anos
- De 6 à 10 anos
- Mais de 10 anos

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO CATÁLOGO ON-LINE DA BIBLIOTECA DO INPA

*Obrigatório

II - CARACTERIZAÇÃO QUANTO AO USO DO CATÁLOGO ON-LINE

Analise e responda as próximas questões considerando a utilização do catálogo.

Você utiliza o catálogo on-line da Biblioteca? *

- Sim
- Não

Quantas vezes você acessa o catálogo on-line da Biblioteca? *

- Diariamente
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- 1 vez ao mês
- A cada 2 meses

Você recebeu capacitação para a utilização do catálogo on-line?

*

- Sim
- Não

Caso na questão anterior a sua resposta tenha sido NÃO,
informe por que não recebeu capacitação.

Sua resposta

Ao acessar o catálogo on-line da Biblioteca, preferencialmente,
qual o campo de busca utilizado?

- Autor
- Título
- Assunto

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO CATÁLOGO ON-LINE DA BIBLIOTECA DO INPA

*Obrigatório

III - SATISFAÇÃO DE USO DO CATÁLOGO ON-LINE

Analise e responda as próximas questões considerando o grau de satisfação quanto ao uso do catálogo.

Quanto a CONFIABILIDADE DA INFORMAÇÃO obtida por meio da busca realizada, você avalia: *

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim

Quanto a ADEQUAÇÃO DA LINGUAGEM DA INFORMAÇÃO apresentada, você avalia: *

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim

Quanto a VELOCIDADE DE BUSCA E ACESSO A INFORMAÇÃO registrada, você avalia: *

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim

Quanto a INTERFACE do catálogo on-line, você avalia: *

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim

Você encontra as informações no catálogo on-line da Biblioteca? *

- Sempre
- Frequentemente
- Com pouca frequência
- Poucas vezes
- Nunca

Você considera as informações localizadas no catálogo on-line relevantes? *

- Totalmente
- Frequentemente
- Parcialmente
- Razoavelmente
- Nunca

Às suas necessidades informacionais são atendidas? *

- Totalmente
- Frequentemente
- Parcialmente
- Razoavelmente
- Nunca

Utilize este campo para sugestões, comentários e/ou melhorias quanto ao catálogo.

Sua resposta

Chegamos ao fim, agradecemos a sua participação na Pesquisa. Clique em enviar o questionário!



APÊNDICE B – Entrevista para validação das respostas com os bibliotecários

VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS

Prezado bibliotecário do INPA,

O presente documento tem como finalidade apresentar brevemente os resultados da coleta de dados sobre o **uso e satisfação do Catálogo on-line da Biblioteca do INPA**. Como é de vosso conhecimento, as informações serão utilizadas no Trabalho de Conclusão de Curso do aluno Caio Silva Cardoso, do curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Neste sentido, gostaríamos de convidá-lo a responder as seguintes questões, como forma de validar os resultados encontrados.

Certos do seu apoio e compreensão, agradecemos a atenção. Qualquer dúvida sobre a pesquisa, por favor, entre em contato pelo e-mail: caiocardoso1998@hotmail.com

- A biblioteca tem uma agenda de capacitação da utilização do catálogo online para os usuários da biblioteca do INPA? Se sim, como funciona?

- Os usuários recebem capacitação para a utilização dos operadores booleanos que podem ser utilizados para a busca no catálogo on-line?

- A biblioteca faz avaliação do uso do catálogo? Se sim, com qual frequência?

- Com base nos resultados da utilização do catálogo, conforme o *briefing* dos resultados da pesquisa, qual a sua compreensão quanto aos dados apresentados? (Ver anexo)
(Por gentileza, comentar os resultados de maior e menor impacto)

Obrigada pela colaboração!