

ZAFALON, Z. R. Estudo da implementação de um software de gerenciamento integrado de bibliotecas: o impacto das novas tecnologias no indivíduo. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13., 2004, Natal. Arquivo em CD-ROM.

Estudo da implementação de um software de gerenciamento integrado de bibliotecas: o impacto das novas tecnologias no indivíduo

Zaira Regina Zafalon

Bibliotecária de Sistemas; Mestranda em Comunicação e Semiótica;
Especialista em Sistemas Automatizados de Informação em C&T;
Especialista em Administração; Especialista em Docência Superior;
Professora do Centro de Tecnologia e Formação Específica
Centro Universitário Nove de Julho - Brasil

zaira@uninove.br

zaira@zafalon.eti.br

RESUMO

Este trabalho apresenta os impactos causados nos indivíduos pela implantação de uma nova tecnologia da informação em uma biblioteca de ensino superior, enfocando o sistema de funções integradas Aleph500, no que tange especificamente a percepção dos funcionários. Para tanto foi selecionado o caso das Bibliotecas José Storópoli, do Centro Universitário Nove de Julho – Uninove. A finalidade é obter a expressão dos próprios funcionários quanto ao impacto sentido quanto há uma situação percebida e planejada pela alta administração da instituição, participando de um processo total de reestruturação da Uninove.

Palavras-chave: Tecnologia - Impacto nos indivíduos. Tecnologia - Gestão de pessoas. Bibliotecas universitárias. Sistemas de informação. Bibliotecas – Software. Tecnologia da informação. Software de gerenciamento integrado.

INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta os impactos percebidos pelos funcionários de uma biblioteca particular de uma instituição de ensino superior (IES), decorrente da implantação de um sistema automatizado de informação, procurando estimular questionamentos e análises acerca do uso de tecnologias, dos sistemas de informação, do indivíduo e das mudanças que ocorrem na instituição, cabendo aí o fato de que a biblioteca deve ser entendida como centro / sistema de informação.

Considera-se relevante este trabalho tendo em vista que a tecnologia e os sistemas de informação se fazem necessários não só do ponto de vista de gerenciamento da informação bem como para que o foco seja voltado às pessoas, ao uso e disseminação das informações e para uma proposta de novos serviços, tendo o ponto de vista dos funcionários que utilizam o sistema para o bom atendimento de seu público, bem como as dificuldades enfrentadas no processo de implementação do sistema.

A análise foi feita a partir da aplicação de questionário a todos os funcionários que trabalhavam nas bibliotecas da instituição no momento da coleta de dados da pesquisa, contemplando, portanto, não somente aqueles que participaram do processo de implantação. Esta opção foi feita para que se pudesse também analisar o uso do software adotado, independente de terem utilizado o sistema legado. Procurou-se diagnosticar as atitudes dos funcionários, processos de sensibilização e a gestão contínua do clima e da cultura, visando facilitar a produtividade, qualidade e vitalidade do processo.

De acordo com o apresentado por Silva e Fleury (2003, p. 162), tem-se observado dificuldades na obtenção dos resultados esperados no processo de implantação de novas tecnologias. Estas dificuldades aparecem não por deficiência técnica ou tecnológica, mas pelo desconhecimento de como superar fatores organizacionais e institucionais, ligados à cultura organizacional. Isso porque, complementa Silva e Fleury (2003, p. 175), a adoção de novas tecnologias implica adotar novos pontos de vista e assumir novos papéis.

METODOLOGIA

A análise foi feita junto aos funcionários do Sistema de Bibliotecas José Storópoli, do Centro Universitário Nove de Julho – UNINOVE, pelo fato de terem apresentado alteração quanto ao procedimento de trabalho nos últimos 2 anos, devido à implementação do sistema Aleph500.

Para tanto a metodologia utilizada para a realização deste trabalho procurou tratar de três vertentes: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica teve ênfase para que houvesse no trabalho o tratamento quanto ao referencial teórico na abordagem estabelecida. Sendo assim o enfoque foi percebido quanto à tecnologia e sistemas de informação, a organização e o individuo neste contexto, tecnologia no cenário organizacional e a Biblioteca como um sistema de informação.

A pesquisa documental foi vista como necessária para que pudesse ser estabelecido o foco institucional na qual a pesquisa foi desenvolvida.

Por fim, a pesquisa de campo foi realizada junto aos funcionários sendo que de 50 questionários entregues o retorno foi de 29. Foi escolhido o uso de questões fechadas e abertas, por entender que permitiria a análise de uma maior percepção por parte dos funcionários.

REFERENCIAL TEÓRICO

A tecnologia da informação exerce um fascínio especial nas pessoas, provavelmente, pelo fato de tornar acessíveis produtos e serviços de elevado conteúdo tecnológico, assimilados com relativa facilidade pelo usuário, mas cuja concepção é extremamente complexa, fruto da aplicação intensiva do saber científico em coisas que tornam mais prática e prazerosa a existência humana.

Valle (1996) diz que tecnologia da informação pode ser entendida como os meios utilizados pelas empresas produtivas para alavancar e potencializar o processo de criação e desenvolvimento de capacitação tecnológica.

Então, é de suma importância a forma de se tratar a informação. McGee (1995, p. 3) diz que a informação será a força motriz na nova economia, onde o sucesso é marcado pelo que se sabe e não pelo que se possui. Afinal a vantagem competitiva poderia ser contrabalançada através do desenvolvimento e o uso efetivo da informação, pois a concorrência baseia-se na capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. Portanto o seu uso é que cria valor adicional.

Os sistemas de informação, aplicações desta tecnologia da informação, são os responsáveis pela determinação dos métodos e procedimentos estabelecidos. Em se tratando de sistemas de informação, são diversos os conceitos relacionados. Oliveira (1999, p. 40), no entanto, afirma: “é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória na empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados”.

Tendo em mente que todo e qualquer sistema de informação há que ser composto por pessoas, informação e o uso que se faz delas, fica claro o paralelo que deve ser estabelecido com as bibliotecas, também chamados de centros de informação. O foco deve deixar de ser, entretanto, na informação e na forma de seu armazenamento para estar no uso e nas atribuições e concepções percebidas pelo indivíduo. Aí está o grande ponto quanto às mudanças percebidas pelas bibliotecas nas últimas décadas.

O advento da era da informação e a velocidade com que vem se estabelecendo, apresentam muitos desafios e oportunidades para a educação superior. Simon (1997, p. 2) explicita que deve ser entendido que a informação é, talvez, o insumo mais importante e mais palpável em torno do qual se situa o próprio conceito da universidade. É um motivo determinante pela qual as universidades são e serão profundamente afetadas pelo fenômeno em questão.

A Universidade, devendo ser vista como um lugar estratégico do saber qualificado onde se deve alcançar a formação educacional avançada, é contribuinte dinâmico no processo pela geração, difusão e intercâmbio de novas idéias e conhecimentos, ampliando os recursos da pesquisa e do ensino.

Sendo assim, é importante analisar quais as áreas de interesse da Universidade que serão mais afetadas. Simon (1997, p. 2) diz que será o aprendizado cooperativo à distância, a biblioteca digital e a disseminação, cada vez maior, do uso das tecnologias da web.

A informação e a universidade estão em um processo de ligação intrínseco e aí se dá a criação e a descoberta da informação (através da pesquisa), a sua transmissão (através do ensino e das atividades de extensão) e o seu registro (através da produção de publicações que são coletadas em bibliotecas). Neste contexto, cabe às bibliotecas universitárias tornarem disponível a informação, tanto para apoio às atividades de ensino e pesquisa, como para subsídio à tomada de decisão. Portanto, a grande mudança de paradigmas da biblioteca deve deixar de ser 'propriedade' para ser 'acesso' e mais, fornecer acesso aos recursos, por conseguinte aumento de acervo menos tangível. Sendo assim, o que deve ficar claro é que a biblioteca deve deixar de ser uma depositária de publicações e um local físico para tornar-se uma entidade social, conforme exposto por Macedo e Modesto (1999, p. 40), não devendo ater-se a livros ou documentos, mas à informação.

Se a tecnologia da informação é o que determina como os serviços serão no futuro, cabe repensar qual o papel dos profissionais da informação. Cunha (1994) frisa que deve haver uma mudança no papel dos bibliotecários / profissionais da informação, diminuindo paulatinamente, a força do conceito de intermediário da informação. Aranha (2000) afirma que os profissionais da informação deverão deixar de ser porteiros (gatekeepers), meros organizadores e controladores de acesso às estantes, para serem portais (gateways), mapeadores e auditores de fontes externas e internas de informações relevantes aos usuários.

Se houve mudanças quanto às concepções de bibliotecas e quanto à acessibilidade de informações é premente a necessidade de treinamento dos recursos humanos nas bibliotecas. Cabe ao bibliotecário, então, estar sempre preparado e atualizado sobre as novas tecnologias que afetam seu ambiente de trabalho, tendo a responsabilidade de fornecer e orientar quanto ao uso das tecnologias que armazenam a informação.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O Centro Universitário Nove de Julho - Uninove, a Uninove Infantil e o Colégio Nove de Julho tiveram origem na Escola de Datilografia Anchieta, fundada em 1954 pelos professores José Storópoli e Lydia Patrício. Em 1956 foi fundada a Escola Anglo Latino e em 1966 foi fundado o Colégio Nove de Julho. No início da década seguinte, começou a funcionar a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras Nove de Julho - FFCL, estruturada, posteriormente, como Faculdades Integradas Nove de Julho. Em 1997 foi credenciado o Centro Universitário Nove de Julho - Uninove e, três anos depois, foi inaugurada a segunda unidade, denominada Memorial América Latina. Em agosto de 2001 foi criado o Centro de Educação Tecnológica e Formação Específica – CETEFE e em 2002 os programas de mestrado stricto sensu foram recomendados pela CAPES (MEC). Em 2004 teve a inauguração da terceira unidade, denominada Vergueiro. Há ainda duas outras unidades sob a supervisão da Uninove: a FAC - Faculdade São Roque e a FMR - Faculdade Marechal Rondon, em São Manuel, estabelecidas por meio de convênio, que estabelece igual linha pedagógica.

As bibliotecas das unidades da Uninove formam o Sistema de Bibliotecas José Storópoli (SBJs), da qual participam: BJSVA – Biblioteca José Storópoli Vila Maria – Prédio A; BJSVM – Biblioteca José Storópoli Vila Maria – Prédio I; BJSME – Biblioteca José Storópoli Memorial; BJSVG – Biblioteca José Storópoli Vergueiro; BJSPG – Biblioteca José Storópoli Pós-Graduação; BJSSR – Biblioteca José Storópoli São Roque; BJSSM – Biblioteca José Storópoli São Manuel.

Seguindo os referenciais e padrões das bibliotecas universitárias brasileiras, o SBJs, com o apoio da Reitoria e da Diretoria de Tecnologia da Informação, optou, em abril de 2001, por adquirir um software de gestão integrada de bibliotecas, preocupando-se em promover a melhoria quanto ao atendimento ao corpo discente e docente da Uninove, possibilitando acesso unificado às informações do acervo bibliográfico, disponibilizando um acesso global *on line*. Adotou-se então, em maio de 2001, o sistema de gestão integrada de bibliotecas Aleph, versão 500, distribuído no Brasil pela Ex Libris Brasil.

Houve então um realinhamento de estratégias, fluxos e rotinas dos serviços realizados, em vista dos recursos tecnológicos disponíveis; capacitação de recursos humanos, para garantia de eficiência e eficácia dos serviços meios e fins, visando ao desempenho de funções técnicas e gerenciais, em atendimento à mudança cultural da organização; avaliação dos serviços para o seu redimensionamento, sempre que necessário. Os serviços bibliotecários foram avaliados e adequados às tendências atuais, visando facilitar, ampliar e garantir o acesso à informação, assim como permitir a preservação dos suportes dessa informação. Havia a premente preocupação com a manutenção e atualização de acervos, a padronização de registros de dados, a padronização dos meios de comunicação e consulta às informações e o estabelecimento de um novo perfil profissional. Procurou-se identificar um novo perfil do profissional da informação, devendo atuar, agora, como agente voltado à interação com o ensino de qualidade em suas demandas quanto ao desenvolvimento do acervo e os demais integrantes da comunidade acadêmica, atendendo aos novos desafios da 'era da informação'.

O sistema Aleph500, conforme pesquisa de Côrte e Almeida (2001, p. 30), é um software que caracteriza-se por ser desenhado especificamente para o gerenciamento de bibliotecas e centros de documentação e informação bibliográfica e que tem arquitetura baseada no modelo cliente/servidor de múltiplas camadas e com transação embutida. É um sistema amigável e totalmente integrado, desenhado com a filosofia de flexibilidade máxima, que é atingida com o uso de um grupo de tabelas externas, que podem ser concebidas de acordo com as necessidades de cada usuário e modificada sempre que necessária.

Deu-se então início à instalação de hardware e software, havendo treinamentos da equipe técnica (bibliotecários e analistas) e a análise para a migração dos dados do sistema legado, permitindo tratamento dos dados anteriores em novo formato. Com relação à capacitação técnica das equipes bibliotecárias foram programados treinamentos de operação e gerenciamento do software para o grupo técnico multidisciplinar, responsável pela instalação e manutenção do sistema, bem como treinamento das equipes técnicas das bibliotecas para armazenagem e recuperação de dados.

Houve, portanto, um processo inovador de comprometimento no que tange a administração de sistema de informação bibliográfica na Uninove, pois os avanços obtidos no processo de modernização decorrem de um gerenciamento participativo, com racionalização de esforços e investimentos, fortalecendo a cooperação e o compartilhamento de informações entre as diversas áreas da Uninove. Este processo favoreceu a promoção tanto de serviços-meio (técnicos) como de serviços-fim (usuários).

Apresenta-se a seguir o resultado da tabulação do resultado dos questionários coletados junto aos funcionários do Sistema de Bibliotecas José Storópoli.

TABELA 1 - CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS NA EMPRESA QUANTO À UNIDADE ADMINISTRATIVA

UNIDADE ADMINISTRATIVA	QTDE	%
Vila Maria – Prédio B	11	22,0
Memorial	10	20,0
Vila Maria – Prédio I	8	16,0
Não Responderam	21	42,0
TOTAL GERAL	29	100,0

Conforme observado na tabela 1 as respostas analisadas envolveram funcionários da Vila Maria e Memorial, não tendo sido retornados questionários das unidades do interior, São Manuel e São Roque.

TABELA 2 - CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS NA EMPRESA QUANTO À FUNÇÃO

CARGO			EXPERIÊNCIA NO CARGO	PERMANÊNCIA NO CARGO	TEMPO NA ORGANIZAÇÃO
DESCRIÇÃO	QTDE	%	MESES	MESES	MESES
Bibliotecária-chefe	1	3,4	340	20	20
Bibliotecária-responsável	2	6,9	77	17,5	35
Bibliotecária	2	6,9	12	10,5	10,5
Auxiliar	21	72,4	26,5	18	26,6
Monitor	3	10,33	34	35	39,3

A tabela 2 demonstra que, quanto aos cargos desempenhados, a maior representatividade é de auxiliares de biblioteca, totalizando 72,4% dos respondentes. Quanto à experiência no cargo, é notável a experiência apresentada pela bibliotecária-chefe, seguida pela bibliotecária-responsável.

TABELA 3 - INFORMAÇÕES PESSOAIS SOBRE OS SUJEITOS

SEXO	QTDE	%
FEMININO	25	86,2
MASCULINO	4	13,8

A tabela 3 mostra que 86,2% da população estudada é do sexo feminino, sendo que a média de idade é de 34,2 anos.

TABELA 4 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS SUJEITOS

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Fundamental incompleto	1	3,4
Médio completo	14	48,2
Superior incompleto	7	24,1
Superior completo	7	24,1

A tabela 4 mostra o nível de escolaridade dos sujeitos estudados podendo ser observado que 48,2% dos respondentes tem o ensino médio completo, sendo que a outra parte divide-se entre o nível superior concluído e o nível superior incompleto. Já dentre os que têm o nível superior concluído, a grande maioria é do curso de biblioteconomia, embora também tenha sido observada a conclusão de outros cursos. Existem ainda, entre os funcionários com nível superior completo, os que realizaram cursos em nível de pós-graduação nas áreas de comunicação e administração de recursos humanos.

TABELA 5 - SUJEITOS PRESENTES NA INSTITUIÇÃO ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

CARGOS	SIM	%	NÃO	%	N/R	%	TOTAL	%
Bibliotecária Chefe	0	0	1	3,4	0	0	1	3,4
Bibliotecária Responsável	2	6,9	0	0	0	0	2	6,9
Bibliotecária	0	0	2	6,9	0	0	2	6,9
Auxiliares de Biblioteca	15	51,7	5	17,2	1	3,4	21	72,4
Monitor	2	6,9	0	0	1	3,4	3	10,3
TOTAL GERAL	19	65,5	8	27,5	2	6,9	29	99,9

A tabela 5 demonstra que os profissionais que responderam ao questionário e que já estavam trabalhando na instituição antes da implantação do sistema Aleph500, são 6,9% com o cargo de bibliotecária-responsável, 6,9% como monitor e 51,7% como auxiliares de biblioteca.

TABELA 6 - FORMA DE EXECUÇÃO DO TRABALHO ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Manual	17	58,6
Não Respondido	12	41,4

Analisando a tabela 6, identifica-se que o trabalho antes da implantação do sistema Aleph500 era feito de forma manual para 58,6% dos funcionários, tendo sido observado nas respostas que se referiam à catalogação e empréstimos manuais.

TABELA 7 - FORMA DE EXECUÇÃO DO TRABALHO DEPOIS DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	12	41,4
Agilidade na execução	11	37,9
Processos automatizados	9	31,0
Atendimento com qualidade	7	24,1
Distribuição e organização do serviço	4	13,8
Resposta inválida	3	10,3

Pode ser observado, conforme a tabela 7, que, após a implantação do sistema Aleph500, houve maior agilidade no serviço, para 41,4% dos funcionários, tendo se tornado rápido e prático permitindo melhoria no serviço. A automatização dos serviços é citada por 31% dos respondentes. Quanto ao atendimento, para 24,1% verifica-se qualidade no resultado final, maior satisfação para todos, favorecendo um atendimento sem filas, com maior qualidade e facilidade. Nota-se também que para 13,8% houve maior distribuição e organização do serviço com melhor controle de empréstimos e atrasos e maior facilidade nos serviços internos.

TABELA 8 - USO DA TECNOLOGIA ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	13	44,8
Software precário	11	37,9
Inválida	5	17,2

Na tabela 8, identifica-se que quanto ao uso da tecnologia antes do sistema Aleph500, ficar claro que o software anterior, na forma como estava

implantado, tinha um atendimento precário quanto às necessidades da biblioteca, pois só havia o cadastro e a consulta.

TABELA 9 - USO DA TECNOLOGIA DEPOIS DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	15	51,7
Funcionalidade do sistema	12	41,4
Inválida	2	6,9

Na análise quanto ao uso da tecnologia posterior à implantação do sistema Aleph500, conforme a tabela 9, os funcionários deixam claro que a mudança para este sistema permitiu maior rapidez e agilidade, menos problemas e a execução eficiente dos serviços, agilizando não somente a pesquisa, mas também o empréstimo.

TABELA 10 - MUDANÇAS NA EXECUÇÃO DO TRABALHO

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	13	44,8
Serviço	8	27,6
Inválida	4	13,8
Atendimento	2	6,9
Solução de problemas	2	6,9

Na tabela 10 pode ser verificada que, para 27,6% dos funcionários, houve mudança na execução do trabalho. Para 6,9% foi percebida mudança específica quanto ao atendimento e para outros 6,9% houve melhoria quanto à solução dos problemas existentes, embora quando o sistema está fora do ar gere problemas, gerando dependência do mesmo.

TABELA 11 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA ANTES DA IMPLANTACAO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	18	62,1
Inválida	8	27,6
Gerência / bibliotecários / auxiliares de biblioteca / monitores	3	10,3

Na tabela 11 procura-se identificar mudanças na estrutura organizacional da empresa antes da implantação do sistema Aleph500, sendo que não houve resposta por parte de 62,1% da população. Somente 10,3% conseguiu identificar que da estrutura organizacional anterior fazia parte a gerência da biblioteca, os bibliotecários, os auxiliares de biblioteca e as monitorias.

TABELA 12 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA DEPOIS DA IMPLANTACAO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	18	62,1
Inválida	8	27,6
Gerência / bibliotecária responsável / bibliotecárias / auxiliares de biblioteca / monitores / jovem cidadão	2	6,9
Gerência / bibliotecários / auxiliares de biblioteca / monitores	1	3,4

A tabela 12 analisa a estrutura organizacional da empresa depois da implantação do sistema Aleph500, sendo que 6,9% afirmam que a estrutura foi alterada para gerência da biblioteca, bibliotecária responsável, bibliotecárias, auxiliares, monitorias e integrantes do projeto jovem cidadão. Para 27,6% das respostas consideradas inválidas depois da implantação observa-se respostas em que há a definição de níveis hierárquicos, com melhoria na relação intersetorial e estruturação clara e definida, surgindo até a figura do bibliotecário de sistemas.

TABELA 13 - IMPORTÂNCIA DO PAPEL DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INTEGRADOS POR COMPUTADOR

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Facilidades na execução das tarefas	13	44,8
Sem comentários	6	20,7
Integração intersetorial	4	13,8
Estabelece a estrutura organizacional	1	3,4
Integração entre bibliotecas	1	3,4
Informações mais completas	1	3,4
Desenvolvimento pessoal	1	3,4
Inválida	1	3,4
Não Respondido	1	3,4
TOTAL GERAL	29	

A tabela 13 mostra que para 44,8% a importância do papel dos sistemas de informação integrados por computador se dá pela facilidade na

execução das tarefas. Para 13,8% dos funcionários houve destaque a integração intersetorial acerca de informações de alunos e professores.

TABELA 14 - NECESSIDADE DE PREPARO TÉCNICO DAS PESSOAS PARA ACOMPANHAR O USO DA TECNOLOGIA NA REALIZAÇÃO DO TRABALHO

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Execução das tarefas	13	44,8
Inválida	5	17,2
Aproveitamento das tecnologias	3	10,3
Desenvolvimento pessoal	3	10,3
Não há necessidade de preparo técnico	2	6,9
Não Respondido	2	6,9
Mercado de trabalho	1	3,4
TOTAL GERAL	29	

Na tabela 14 pode ser verificada que para 44,8% dos funcionários há a necessidade do preparo técnico para que possam melhor executar as tarefas. Já 10,3% entendem que o treinamento é válido para que haja o aproveitamento das tecnologias e para outros 10,3% para o desenvolvimento pessoal.

TABELA 15 - FATOR HUMANO NO TRABALHO

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Valorização dos funcionários	17	58,6
Pouca valorização dos funcionários	8	27,6
Não Respondido	4	13,8
Não valorização dos funcionários	0	0,0
Outros	0	0,0

A tabela 15 permite identificar a percepção dos funcionários quanto à valorização do fator humano no trabalho. Para 58,6% há na instituição valorização dos funcionários, situação diferenciada para 27,6% que identificam que há pouca valorização.

TABELA 16 - VALORIZAÇÃO DO TRABALHO COM O USO DO SISTEMA ALEPH500

	QTDE	%
SIM	25	86,2
NÃO	3	10,3
Não Respondido	1	3,4

Na tabela 16 pode ser verificado que para 86,2% dos funcionários houve uma maior valorização do trabalho com a implantação do sistema Aleph500, o que para 10,3% não ocorreu. Dentre as observações que detectaram maior valorização do trabalho estão o aspecto de importância para as tarefas, conferindo maior agilidade e rapidez, otimização do trabalho, eficiência, produtividade, melhor desenvolvimento das atividades e melhor obtenção de resultados. Também foi comentada que esta valorização ocorre pela facilidade de uso do sistema, divulgação do acervo, maior exigência de conhecimentos técnicos, ampliação de conhecimentos, o que vem a facilitar a valorização no mercado de trabalho, permitindo que o funcionário adquira experiência.

TABELA 17 - APROVEITAMENTO DA TECNOLOGIA

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Se houvesse maior treinamento pessoal	21	72,4
Se fosse mais divulgada	12	41,4
Se fosse mais utilizada	9	31,0
Se o acesso fosse mais fácil	8	27,6
Outros	3	10,3

A tabela 17 permite que seja identificada a percepção por parte dos funcionários quanto ao aproveitamento da tecnologia na qual 72,4% identificaram que seria necessário maior treinamento pessoal e 41,4% que houvesse mais divulgação da tecnologia. Já 31% afirmam que seria necessário maior uso.

TABELA 18 - PONTOS POSITIVOS PARA A ORGANIZAÇÃO COM A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Rapidez e agilidade	10	38,5
Facilidade	7	24,1
Controle da informação	6	20,7
Qualidade no atendimento	5	17,2
Aprendizado	3	10,3
Melhoria no atendimento	3	10,3
Não Respondido	3	10,3
Otimização do tempo	2	6,9
Praticidade	2	6,9
Satisfação pessoal	2	6,9
Conhecimento técnico das tarefas	2	6,9
Padronização e normalização dos dados	2	6,9
Eficiência	2	6,9
Trabalho em equipe	1	3,4

Segurança	1	3,4
Desburocratização	1	3,4
Consulta pela web	1	3,4
Motivação	1	3,4
Credibilidade ao setor e à instituição	1	3,4

A tabela 18 permite analisar os pontos positivos agregados à organização com a implantação do sistema Aleph500, dentre os quais pode-se destacar: rapidez e agilidade para 38,5%, facilidade para 24,1%, controle da informação para 20,7%, qualidade no atendimento para 17,2%, aprendizado e melhoria no atendimento para 10,3%, respectivamente.

TABELA 19 - PONTOS NEGATIVOS PARA A ORGANIZAÇÃO COM A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	16	55,2
Problemas quanto ao limite de licenças	5	17,2
Falta de treinamento	1	3,4
Falta de adaptação de alguns membros da equipe	1	3,4
Familiaridade heterogênea dos funcionários	1	3,4
Incompreensão do sistema de bloqueio	1	3,4
Catálogo poderia ser mais fácil	1	3,4
Não imprime comprovante de empréstimo	1	3,4
Manutenção de dados (exclusão) pelo próprio catalogador	1	3,4
Design da página WEB OPAC	1	3,4
Não imprime etiqueta de lombada	1	3,4
Invalida	1	3,4

A tabela 19 mostra os pontos tidos como negativos com a implantação do sistema Aleph500 para a organização no qual pôde ser verificado que 55,2% não respondeu a esta questão. Entretanto não há como ser identificada uma relação com o motivo que os levou a não responder, haja vista o entendimento identificado de que os sistemas de informação integrados por computador desempenham importante papel na organização e que o sistema Aleph500 traz maior valorização ao trabalho sendo que é necessário o preparo técnico do funcionário para acompanhar o desenvolvimento da tecnologia. Porém pode ser verificado que o problema quanto ao limite de licenças é sentido para 17,2% isso se deve ao fato de que a disponibilização da quantidade de licenças não é suficiente para a quantidade de funcionários que utiliza o software simultaneamente.

TABELA 20 - DIFICULDADES NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	12	41,4
Sem dificuldades	7	24,1
Inválida	3	10,3
Falta de treinamento	2	6,9
Dificuldade com módulo de circulação	2	6,9
Insegurança com a mudança	1	3,4
Biblioteca em funcionamento	1	3,4
Ajustes necessários mesmo depois de implantada	1	3,4
Dados anteriores sem credibilidade	1	3,4
Rotinas do cotidiano ainda indisponíveis	1	3,4
Falta de tempo para conhecer todos os módulos	1	3,4
Pressão quanto ao cadastramento por motivo de reconhecimento de cursos	1	3,4

Quanto às dificuldades percebidas no processo de implantação, demonstrados na tabela 20, 41,4% dos funcionários não responderam a esta questão e não foi conseguido estabelecer uma relação quanto a outros pontos que poderiam ter causado a não obtenção de respostas. Isso porque identificaram que os sistemas de informação integrados por computador desempenham importante papel na organização e que o sistema Aleph500 traz maior valorização do trabalho sendo que é necessário o preparo técnico do funcionário para acompanhar o desenvolvimento da tecnologia. Entretanto, 24,1% disseram não ter constatado dificuldades no processo de implantação, tendo em vista que o treinamento ajudou e que a tecnologia tem o objetivo de aprimorar os processos.

TABELA 21 - ASPECTOS POSITIVOS QUANTO AO TREINAMENTO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	16	55,2
Inválida	4	13,8
Envolvimento de grande parte da equipe	1	3,4
Benefícios e facilidade quanto à execução do trabalho	1	3,4
Maior interação com a tecnologia	1	3,4
Grande conhecimento por parte dos instrutores do treinamento	1	3,4
Vários treinamentos oferecidos pela bibliotecária de sistemas	1	3,4
Assistência constante	1	3,4
Atendeu as primeiras necessidades	1	3,4
Medo desapareceu	1	3,4

A tabela 21 demonstra os aspectos concernentes ao treinamento do sistema Aleph500, sendo que se verifica que 55,2% dos funcionários não responderam a esta questão. Porém não se consegue identificar o motivo pelo qual não se obteve respostas dos pesquisados quanto a este ponto, haja vista que foi identificado que os sistemas de informação integrados por computador desempenham importante papel na organização e que o sistema Aleph500 traz maior valorização do trabalho sendo que é necessário o preparo técnico do funcionário para acompanhar o desenvolvimento da tecnologia.

TABELA 22 - ASPECTOS NEGATIVOS QUANTO AO TREINAMENTO DO SISTEMA ALEPH500

DESCRIÇÃO	QTDE	%
Não Respondido	16	55,2
Inválida	4	13,8
Pouco tempo de treinamento	3	10,3
Treinamentos gerais demais pela EXL	2	6,9
Detalhes inexplorados	1	3,4
Não extensivo a todos os funcionários	1	3,4

Já quanto aos aspectos negativos, demonstrados na tabela 22, o comentário para 10,3% foi quanto ao pouco tempo de treinamento, para 6,9% referente à abrangência geral demais por parte da Ex Libris tendo os detalhes inexplorados para 3,4% e que não foi extensivo a todos os funcionários. Foram consideradas inválidas as respostas que abrangiam outros aspectos que não os concernentes ao treinamento em si.

CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Mediante a análise dos dados tratados neste trabalho pode ser concluído que as mudanças organizacionais, no que tange a implementação de sistemas de informação automatizados, desde que programadas efetivamente junto aos dirigentes das áreas afetadas, tem um aspecto positivo a ser agregado, na visão dos próprios funcionários, mesmo estando presentes pontos como insegurança e medo, provenientes da alteração de processos oriundos dessa mudança.

Percebe-se também que, diante das novas situações de mudança e evolução tecnológicas as bibliotecas devem mudar o seu foco e a sua forma de agir, principalmente no que se refere ao atendimento e a oferta de melhores serviços aos seus usuários, tanto relacionada à produção intelectual e acadêmico da comunidade, como aquelas de natureza de provas e trabalhos acadêmicos.

A pretensão apresentada por este estudo era a de ter a expressão dos próprios funcionários quanto ao impacto da implantação de nova tecnologia de informação em um a situação percebida e planejada pela alta administração da Uninove, participando de um processo de remodelamento da estrutura organizacional da própria Biblioteca. Sendo assim a questão que mais apresentava incômodo era: diante de um processo total de reestruturação da Uninove, no que tange especificamente a Biblioteca, como foi percebido pelos próprios funcionários o tratamento e o impacto gerado por uma nova ferramenta tecnológica?

Não tem como ser negado que o impacto, mediante a análise dos dados coletados, foi recebido de forma salutar, tendo em vista que a situação anteriormente apresentada, não só quanto ao sistema legado, mas também quanto à administração renovada da Biblioteca e o processo participativo das áreas envolvidas, tendo sido geradas por esta nova situação, contribuíram para isso. Percebe-se então que a presença da tecnologia da informação auxiliou o processo de reestruturação ocorrida na empresa. O processo de mudança no comportamento do indivíduo no trabalho foi afetado pela tecnologia da informação, considerando a necessidade de aprendizado e acompanhamento da evolução tecnológica e até pela competitividade no mercado de trabalho. Enfim, percebe-se que houve a preocupação por parte dos dirigentes não só com o processo sistêmico nesta nova abordagem apresentada, mas também com os colaboradores envolvidos.

Como recomendação deve ser entendido que as informações não devem, em nenhum momento, ser centralizadas, pois a informática, não tem a pretensão de que assim seja.

BIBLIOGRAFIA

ARANHA, F. E-service em bibliotecas: geração de valor para pesquisadores por meio de cooperação indireta. In: *RAE: Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 84-93, out./dez. 2000.

CUNHA, M. B. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. In: *Ciência da Informação*, Brasília, v. 23, n. 2, p. 182-189, maio/ago. 1994.

MACEDO, N. D. de; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. Parte I: do serviço de referência convencional. In: *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, Nova Série, v.1, n.1, p.38-54, 1999.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. *Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais*. 6. ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, S. M.; FLEURY, M. T. L. Cultura organizacional e tecnologia da informação: um estudo de caso em organizações universitárias. In: RUBEN, G.; WAINER, J.; DWYER, T. (orgs.) *Informática, organizações e sociedade no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2003. p. 161-185.

SIMON, I. A Universidade diante das novas tecnologias de informação e comunicação. In: *Jornal da USP*, São Paulo, Seção Opinião, p.2, 12-18 maio 1997.

VALLE, B. de M. Tecnologia da informação no contexto organizacional. In: *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 1, 1996. Disponível em:

<<http://www.ibict.br/cionline/250196/25019601.htm>> Acesso em: 01 out. 1999.