

# KARINA GAMA CUBAS DA SILVA

Opções de Pesquisa:

[Histórico de Pesquisa](#)

[Sobre a Base Acervus](#)

[Contato](#)

[Tutorial](#)

[Glossário](#)

[Cesta](#)

[Renovar/Checkar Empréstimos](#)

Ordenar por:

Nenhum

Ordenar

Ascendente  Descendente

Você pesquisou - Autor: falcão, adriana

Registros 1 até 2 de 2

Adicionar na Cesta

Marcar 1-2

Limpar Marcados

1

[Registro Detalhado](#)

[Localização](#)

[Registro Marcado](#)

[Selecionar](#)

[Cesta](#)

Número de

Editor MARC

## ANÁLISE DA INSERÇÃO E RECUPERAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO CATÁLOGO ON-LINE DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP

2

[Registro Detalhado](#)

[Localização\(1\)](#)

[Registro Marcado](#)

[Selecionar para Adicionar à](#)

[Cesta](#)

Física

100 1

245 1 0 | \a Agonia, aposta e ceticismo : \b ensaios de filosofia politica / \c Renato Lessa. -

Número de

260 | \a Rio de Janeiro : \b Ed. UFMG, \c 2003.

Biblioteca

300 | \a 160p. -

Título

440 | \a (Origem ; \v 18)

Imprint

650 | \a Ciencia politica \x Filosofia.

Descrição

Física 650 | \a Ceticismo.

Autor

949 | \a 713595 \b IFCH

Secundário

050 | \a Projeto FAPESP 2006/2007.

CAMPINAS  
2007

Adicionar na Cesta

Marcar

KARINA GAMA CUBAS DA SILVA

**ANÁLISE DA INSERÇÃO E RECUPERAÇÃO DAS  
INFORMAÇÕES NO CATÁLOGO ON-LINE DO  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel, no curso de Ciência da Informação com Habilitação em Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

Orientadora: Profa. Dra. Vera Silvia Marão Beraquet.

CAMPINAS  
2007

m025.32      Silva, Karina Gama Cubas da  
Si38a            Análise da inserção e recuperação das informações no catálogo  
                  on-line do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP / Karina Gama  
                  Cubas da Silva. - - Campinas, SP: [s.n.], 2007.  
                  81 f.

                  Orientadora: Vera Silvia Marão Beraquet.  
                  Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Pontifícia  
                  Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências Sociais  
                  Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia.

                  1. Catalogação descritiva. 2. Catálogos de bibliotecas e  
                  usuários. 3. Catálogos de bibliotecas on-line. 4. Satisfação – Estudo  
                  de usuário. 5. Recuperação da informação. I. Beraquet, Vera Silvia  
                  Marão. II. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Centro de  
                  Ciências Sociais Aplicadas. Faculdade de Biblioteconomia. III. Título.

                  22.ed. CDD – m025.32

KARINA GAMA CUBAS DA SILVA

**ANÁLISE DA INSERÇÃO E RECUPERAÇÃO DAS  
INFORMAÇÕES NO CATÁLOGO ON-LINE DO SISTEMA DE  
BIBLIOTECAS DA UNICAMP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como requisito parcial para obtenção do título  
de Bacharel, no curso de Ciência da Informação  
com Habilitação em Biblioteconomia da  
Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

**BANCA EXAMINADORA:**



Profa. Dra. Vera Sílvia Marão Beraquet (orientadora)  
Pontifícia Universidade Católica de Campinas



Profa. Dra. Mariângela Pisoni Zanaga  
Diretora da Faculdade de Biblioteconomia da  
Pontifícia Universidade Católica de Campinas



Naira Christofolletti Silveira  
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da  
Informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas

Campinas, 6 de Dezembro de 2007.

## AGRADECIMENTOS

---

*Aos meus pais, Etelvina e Alfredo, pelo grande apoio sem cobranças, confiando nas escolhas que os filhos faziam na vida, sempre estando junto para o apoio que precisassem. Além claro, do grande investimento proporcionado.*

*Aos irmãos Ulisses, Ivana e Marina, pelos momentos, durante a graduação em que dedicaram um tempo em ajudar a elaborar um texto, configurar um folder e a ter, em momentos mais estressantes, uma sessão de quiropraxia.*

*Aos cunhados que ajudaram a oferecer momentos com os sobrinhos - Tomaz, Anahí, Alice, Ian e Eloá - que nos faziam esquecer das tarefas a serem cumpridas, nos deixando apenas observar o desenvolver dessas pequenas pessoas com suas descobertas.*

*Aos professores que estiveram presentes em minha caminhada, em especial: Fábio Mascarenhas, Paula Ravaschio, Tereza de Moraes, Paulo Jannuzzi, Raimundo Nonato Macedo dos Santos e Maria de Fátima Tálamo.*

*À profa. Dra. Mariângela Pisoni Zanaga por proporcionar uma vivência acadêmica diferenciada através da monitoria, do “pequeno” grupo de pesquisa e da amizade.*

*Aos colegas e amigos de classe, em especial a Daniela, Tatiana, Priscila, Vanessa, Sérgio, Carlos, Irene, Dircy, Elisângela, Valdinéa. E aos que foram crescer na vida, fora da PUC, Anderson Gustavo.*

*Às orientações dadas a este trabalho pelas Profa. Ms. Renata Ciol e Profa. Dra. Vera Sílvia Marão Beraquet.*

*Aos monitores, nesta última etapa do trabalho, Rodrigo Aquino de Carvalho e João de Pontes Junior.*

*Às convidadas da banca, Profa. Dra. Mariângela Pisoni Zanaga e a mestranda Naira Christofolletti Silveira, pelas colaborações de antes e depois da apresentação.*

*Aos funcionários da PUC-Campinas nas pessoas do João do SAAD, do Eric e Marcio do CAD e da Eliana Akemi da Biblioteca de Ciência da Informação.*

*Às bibliotecárias que me receberam nos estágios: Vera Lúcia Uede no Processamento Técnico do SBI da PUC-Campinas, Sonia Vosgrau e Fabiana Muller na BC e IFCH da UNICAMP, Sonia Gomes Pereira na Biblioteca do Colégio Notre Dame de Campinas e Renata Grilli na Biblioteca Jurídica da Prefeitura Municipal de Campinas. Obrigada por serem exemplos de profissionais, cada uma a sua maneira.*

*Ao William, às vezes longe, às vezes perto, mas sempre presente.*

*“Só sabemos com exatidão quando sabemos pouco; à medida que vamos adquirindo conhecimentos, instala-se a dúvida.”*

*Goethe*

## RESUMO

---

SILVA, Karina Gama Cubas da. **Análise da inserção e recuperação das informações no catálogo on-line do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP.** Campinas, SP [s.n.], 2007. 81 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciência da Informação com Habilitação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

A partir da análise da inserção das informações de monografias por parte dos bibliotecários catalogadores no Catálogo on-line do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, a presente pesquisa teve como objetivos: verificar a existência de procedimentos que garantissem a qualidade dos registros bibliográficos das monografias, compreender de que maneira os usuários recuperam as informações no Catálogo on-line e se apresentam a sensação de satisfeitos. Buscou-se através da literatura identificar conceitos de catálogo, catalogação, recuperação da informação, estudos sobre catálogos e seus usos. O universo da pesquisa foi formado pela bibliotecária responsável pela Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP e 17 usuários que utilizaram o Catálogo on-line. A bibliotecária através de uma entrevista respondeu questões referentes às dinâmicas das atividades no setor, enquanto que os usuários responderam um questionário com perguntas abertas e fechadas, a fim de conhecer: a frequência e uso do Catálogo; informações sobre estratégias de busca e dificuldades; informações que compunham o Catálogo de maior interesse, além da, identificação de satisfação, e por fim, conhecer dificuldades encontradas em todo o processo de utilização. Conclui-se que: o Sistema utiliza códigos adotados para a prática da catalogação já firmados há décadas; a Célula de Qualidade que verificará a qualidade dos registros bibliográficos foi implementada há pouco tempo e suas primeiras medidas estão em andamento. Os usuários, em sua maioria, possuem a sensação de satisfeitos ao utilizarem o Catálogo on-line; as informações que mais lhe interessam são o assunto e o número de chamada dos registros bibliográficos. Eles demonstraram sub-utilizar as opções de busca, a maioria não teve orientação para o uso e desconhecem funções que poderiam melhorar a recuperação no Catálogo on-line.

Palavras-chave: Catalogação descritiva. Catálogos de bibliotecas e usuários. Catálogos de bibliotecas on-line – Estudo de usuário. Satisfação – Estudo de usuário. Recuperação da informação.

## ABSTRACT

---

SILVA, Karina Gama Cubas da. **Analysis of information insertion and retrieval from the UNICAMP Libraries System online catalogue.** Campinas, SP [s.n.], 2007. 81 f. Final Monograph (Undergraduate Course on Information Science with Emphasis on Librarianship) – Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

Starting from the analysis of the insertion of monographs' information in the UNICAMP Libraries System on-line catalogue by librarians cataloguers, this research aimed at: verify the existence of procedures to ensure the quality of bibliographic records of monographs, to understand how users retrieve information from the online catalogue, and if they have their needs met. The literature search covered concepts of catalogue, cataloguing, information retrieval, studies about catalogues and their uses. The subjects were composed by the librarian in charge of the Directorate of Information Treatment of the UNICAMP Libraries System, and 17 online catalogue users. The librarian, through an interview, have answered questions concerning the dynamics of the activities in the section, while users, have answered a questionnaire with open and closed questions in order to find: how often they use the catalogue, information about their search strategies and difficulties as well as the catalogue information which most interested them. In addition, the questionnaire aimed to identify the users' satisfaction, and the difficulties encountered in the process. It was concluded that: the System adopts rules established for cataloguing practices used for decades, the Quality Unit, recently implemented, is taking its first steps to enhance the quality of bibliographic records. Most of the users, on their turn, have the feeling of fulfillment when using the online catalogue and the information with most interest to them is bibliographic records' subject and call number. They have also demonstrated the under-use of search options, the majority of users have had no guidance for using the resources available and besides, they don't know functions which could improve the information retrieval in the online catalogue.

Keywords: Descriptive cataloguing. Library catalogues and readers. Online library catalogues – Use studies. Satisfaction – Use studies. Information retrieval.

## LISTA DE TABELAS

---

<b>TABELA 1.</b>	Sexo dos usuários .....	37
<b>TABELA 2.</b>	Idade dos usuários.....	37
<b>TABELA 3.</b>	Cursos freqüentados ou onde ministram aulas.....	37
<b>TABELA 4.</b>	Freqüência de uso da Biblioteca.....	49
<b>TABELA 5.</b>	Freqüência de uso do Catálogo on-line .....	49
<b>TABELA 6.</b>	Utilização do Catálogo on-line em outros locais .....	49
<b>TABELA 7.</b>	Orientação para utilização do Catálogo on-line .....	50
<b>TABELA 8.</b>	Opção de busca utilizada no Catálogo on-line.....	50
<b>TABELA 9.</b>	Dificuldades na utilização das opções de busca.....	52
<b>TABELA 10.</b>	Informações precisas trazidas sobre o material buscado .....	52
<b>TABELA 11.</b>	Utilização do Catálogo on-line para localizar .....	53
<b>TABELA 12.</b>	Tentativas necessárias para localizar o material no Catálogo on-line .....	53
<b>TABELA 13.</b>	Alunos (graduação) utilizam o Catálogo on-line para localizar ...	54
<b>TABELA 14.</b>	Elementos que compõem o Catálogo on-line que mais interessam.....	54
<b>TABELA 15.</b>	Ao pesquisarem por autor no Catálogo on-line encontram.....	55
<b>TABELA 16.</b>	Utilização de artigos ao pesquisar no Catálogo on-line .....	55
<b>TABELA 17.</b>	Dificuldade ao procurar por assunto na Catálogo on-line .....	56
<b>TABELA 18.</b>	Satisfação ao realizar pesquisas no Catálogo on-line .....	56
<b>TABELA 19.</b>	Percepção de diferenças entre a “Interface de pesquisa alternativa” e a interface da Base <i>Acervus</i> .....	58

## LISTA DE QUADROS

---

<b>QUADRO 1.</b>	Justificativas das escolhas de opção de busca .....	51
<b>QUADRO 2.</b>	Comentários sobre dificuldade na utilização de opções de busca.....	52
<b>QUADRO 3.</b>	Comentários sobre usuários com dificuldade na procura por assunto.....	56
<b>QUADRO 4.</b>	Comentários sobre a satisfação (positiva ou negativa) na realização da pesquisa no Catálogo on-line.....	57
<b>QUADRO 5.</b>	Comentários sobre a percepção de diferenças entre a “Interface de pesquisa alternativa” e a interface da Base <i>Acervus</i> .....	58

## LISTA DE SIGLAS

---

**ABNT** = Associação Brasileira de Normas Técnicas.

**Calco** = Catalogação Legível por Computador.

**CCAA2** = Código de Catalogação Anglo-Americano, 2.ed.

**DTI** = Diretoria de Tratamento da Informação do SBU

**FGV** = Fundação Getúlio Vargas.

**IFCH** = Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.

**IFLA** = International Federation Library Associations and Institutions.

**ISBN** = International Standard Book Number.

**MARC** = Machine Readable Cataloging.

**OCLC** = Online Computer Library Center.

**OPAC** = On-line Public Access Catalog.

**SBU** = Sistema de Bibliotecas da UNICAMP.

**UNESP** = Universidade Estadual Paulista.

**UNICAMP** = Universidade Estadual de Campinas.

**VTLS** = Visionary Technology in Library Solutions.

# SUMÁRIO

---

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1 CATÁLOGOS E CATALOGAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS.....	13
1.2 CATALOGAÇÃO COOPERATIVA .....	17
1.3 FORMAÇÃO DE CATÁLOGOS .....	18
1.4 CONCEITOS DE QUALIDADE .....	19
1.5 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	20
1.6 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO CATALOGADOR.....	22
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>24</b>
2.1 ESTUDOS DE USO E PREOCUPAÇÕES COM OS CATÁLOGOS .....	24
<b>3 MÉTODO</b> .....	<b>32</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	33
3.1.1 Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP .....	33
3.1.2 Sistema de Biblioteca da UNICAMP - SBU .....	34
3.1.3 Biblioteca Prof. Dr. Octavio Ianni do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UNICAMP .....	35
3.2 CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA.....	36
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	37
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	38
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS</b> .....	<b>41</b>
4.1 RESULTADO E DISCUSSÃO: BIBLIOTECÁRIA .....	41
4.2 RESULTADO E DISCUSSÃO: USUÁRIOS .....	48
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>59</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>67</b>

## 1 INTRODUÇÃO

---

Com a crescente produção bibliográfica e a necessidade de informação como base de todas as atividades da chamada “Sociedade da Informação e do Conhecimento”, é exigido da Biblioteconomia e Ciência da Informação uma preocupação constante com seus serviços e estudos de desempenhos de suas fontes de informação.

O catálogo tem sido uma ferramenta para recuperar informações e conseqüentemente uma fonte de informação, era formado anteriormente por fichas em papel medindo 12,5 X 7,5 cm, organizadas em grandes fichários de metal, o conhecido catálogo manual. A partir dos anos 1990, com a utilização de novas tecnologias, é eletronicamente disponibilizado (on-line) em Unidades de Informação no Brasil. Essa mudança permitiu a otimização das atividades dos bibliotecários catalogadores e, também, dos usuários que podem buscar as informações mais facilmente, pois essas são inseridas nos catálogos sem procedimentos manuais muito longos.

As Unidades de Informação são constituídas como um sistema<sup>1</sup>, possuindo partes que seguem um encadeamento lógico onde são feitas a seleção, a aquisição, o processamento técnico e a disponibilização das informações organizadas. Dessa forma as Unidades de Informação procuram, cada vez mais, meios que facilitem e aumentem esses processos através da adequação de práticas e utilização de novas tecnologias.

Um dos elementos participantes desse sistema que passou por transformações com o surgimento das novas tecnologias foi o processamento técnico, mais especificamente, a catalogação e os catálogos. O que antigamente se iniciou como listas e inventários, evoluiu para catálogos que possuem informações referentes ao conteúdo das obras e que indicam a localização das obras que são organizadas nas estantes, juntamente com outras que tratam do mesmo assunto, fazendo, assim, uma total descrição – forma (análise descritiva), conteúdo (tratamento temático) e localização (acervo).

---

<sup>1</sup> Sistema pode ser conceituado como um conjunto de partes inter-relacionadas, interagindo para atingir determinado(s) objetivo(s) (ARAUJO, 2005, p. 309).

Por vivenciar a prática da catalogação há algum tempo nos estágios durante a graduação, surgiu o interesse em estudar a inserção e a recuperação das informações no catálogo on-line Base *Acervus* da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. Seria necessário conhecer toda a estrutura do Departamento de Tratamento da Informação de um Sistema de Bibliotecas, e como acontecem as definições de procedimentos, para depois, através de pesquisa com usuários, saber se toda atividade realizada pelos bibliotecários catalogadores estava satisfazendo as necessidades de informações dos próprios usuários.

O estudo teve como objetivo analisar a inserção das informações de monografias<sup>2</sup> por parte dos bibliotecários catalogadores, no catálogo on-line do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas. Tendo como objetivos específicos a identificação de normas e critérios adotados nas catalogações, tanto em implantações (catalogação total de um item novo e sua inserção no catálogo) quanto de catalogação utilizando registros importados, através de bases de dados bibliográficas ou cooperados através de outras instituições, bem como verificar a existência de procedimentos que garantam a qualidade dos registros dessas monografias.

Buscou-se observar se a utilização de registros bibliográficos cooperados ou importados, embora tenha sido adotada a fim de agilizar o processo de catalogação, proporciona negligência à utilização da padronização tendo em vista diretrizes que garantam a qualidade da catalogação na Instituição.

Em relação à análise da recuperação da informação, o estudo também teve como objetivo específico realizar uma pesquisa com os usuários para verificar de que maneira utilizam o catálogo e se, se sentem satisfeitos com as buscas realizadas.

A realização desse estudo justificou-se, pois a partir da observação da existência de procedimentos de qualidade adotados na prática da catalogação e construção do catálogo, da identificação da inserção das informações nos catálogos e da observação da utilização das normas para essa prática. É possível atentar a preocupação que a Instituição tem em proporcionar uso satisfatório por parte dos

---

<sup>2</sup> Monografia: qualquer publicação que não seja seriada. É geralmente a respeito de um só assunto ou assuntos relacionados e completa-se por si mesma, ainda que esteja organizada em capítulos, seções ou partes. Conhecido como livro (SANTOS; RIBEIRO, 2003, p.150).

usuários e, por conseqüência, observar a preocupação que os profissionais catalogadores têm em facilitar o uso do catálogo pelos usuários.

Dessa maneira, o trabalho divide-se em cinco seções: a primeira iniciada por esta parte introdutória e seguida por conceituações que dizem respeito ao tema, como: catálogo, catalogação, catalogação cooperativa, formação de catálogos, conceitos de qualidade e recuperação da informação. A segunda seção traz uma revisão de literatura que aborda os estudos sobre uso de catálogos e trabalhos que tiveram o foco voltado para a questão da qualidade dos catálogos. Na terceira seção foi feita uma apresentação da metodologia utilizada e as razões de sua escolha, caracterização da Instituição e sujeitos da pesquisa, explicando os dois instrumentos para coleta de dados, além de incluir um detalhamento maior das fontes de informação utilizadas na pesquisa. A quarta seção apresenta os resultados da pesquisa realizada e discussão dos dados obtidos. Por fim, na quinta seção, as principais conclusões são apresentadas.

## 1.1 CATÁLOGOS E CATALOGAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS

As Unidades de Informação, de acordo com as características da sociedade, tornam-se instrumentos de guarda ou disseminação de conhecimentos e informações registradas, a fim de que usuários a utilizem e, por conseqüência, a transformem em novas informações e conhecimentos registrados, constituindo assim o ciclo da informação<sup>3</sup>. Para que sejam disseminados, esses itens precisam passar por um processo de preparação chamado processo técnico.

São considerados processos técnicos, para Silva e Araújo (1995, p. 51), “[...] todos os procedimentos biblioteconômicos: a catalogação, a classificação, a alfabetação, a ordenação dos livros nas estantes e o preparo técnico ou mecânico do livro”. Osório e Alfano (1994, p. 25) complementam a questão ao afirmarem: “para

---

<sup>3</sup> Dobedei (2002) destaca a dimensão cíclica da organização do conhecimento, ao apresentar o modelo de caráter sistêmico denominado “Ciclo da Informação”, ou modelo de “Transferência da Informação”, que reduz a realidade da representação do conhecimento a seis etapas: produção, registro, aquisição, organização, disseminação e assimilação. Essas etapas procuram simplificar os processos criados pela produção, acumulação e uso de conhecimento e os produtos gerados em suas várias formas representacionais, sejam fontes primárias, secundárias ou terciárias. A autora destaca, ainda, que esse modelo, até o momento, é o mais adequado para representar o processo de transferência da informação, bem como o papel exercido pelo segmento social envolvido nessa transferência e a estrutura das instituições de preservação da memória social. Incorpora no modelo o conceito “memória documentária”, dividindo o universo do conhecimento em dois subconjuntos: informação e documento.

que a biblioteca possa alcançar seus objetivos, é imprescindível a organização de seu acervo, ou seja, é necessário que cada livro passe por uma série de processos técnicos que permitam sua recuperação em meio aos demais”.

Perfazendo alguns recortes históricos sobre catálogos, Dias (1967) relata que a sistematização ou a preocupação de racionalização dos catálogos é recente na Biblioteconomia. Existem catálogos desde que existiram as primeiras bibliotecas, porém até meados do século XIX havia apenas 'listas' ou 'inventários', ou ainda 'relações das obras' existentes nos acervos.

As atividades de registro ou tombamento de obras poderiam ser consideradas as primeiras tentativas de elaboração de catálogos, segundo Fiuza (1987, p. 44):

[...] nos períodos antigos da história, encontram-se remanescentes de listagens de livros, mas não se sabe que uso se fazia delas. Na literatura grega há referências de livros pertencentes a indivíduos ou a bibliotecas. Calímaco, poeta, filósofo, ilustre bibliotecário da biblioteca de Alexandria, ficou famoso na história da Biblioteconomia porque compilou uma listagem de obras em 250 a.C., ou seja, realizou a primeira tentativa de um arranjo metódico do acervo da mais famosa biblioteca da Antigüidade. Não se chegou, porém, a determinar com exatidão se esta listagem era um catálogo da biblioteca ou uma bibliografia da literatura grega. Os gregos, entretanto, ensinaram a referir-se às obras literárias pelo nome do autor e esta foi a sua maior contribuição para a catalogação bibliográfica.

Neste estudo, documentos ou materiais bibliográficos serão aqui tratados por **item** e a descrição desse item será denominado registro bibliográfico.

Mey (1987, p. 98) afirma que: “o item pode ser definido como uma entidade intelectual autônoma e completa, contida em um suporte físico, passível de inclusão no acervo de uma biblioteca e a base para o estabelecimento de uma entrada primária”.

Para Mey (1995, p. 9) o catálogo é:

[...] um canal de comunicação estruturado, que veicula mensagens contidas nos itens, e sobre os itens, de um ou vários acervos, apresentando-as sob forma codificada e organizada, agrupadas por semelhanças, aos usuários desse(s) acervo(s).

O catálogo é um meio de comunicação, um instrumento de ligação entre o usuário e o item, ele deve representar com fidedignidade o documento em si com suas informações descritas (PEREIRA; SANTOS, 1998).

Para a elaboração de catálogos, contamos com o processo de representação do item, a catalogação, que segundo Mey (1995, p. 5) se trata do:

[...] estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir interseção entre as mensagens contidas nos itens e as mensagens internas dos usuários.

Em outras palavras Siqueira (2003, p. 37) afirma:

A catalogação é uma forma de representação sucinta e padronizada de um item documentário, que tem como objetivo ampliar as formas de acesso a um documento facilitando tarefas e os processos de localização de documentos e informações. Por isso, destacamos a importância do desenvolvimento de métodos e processos que garantam a qualidade das formas de representação para a catalogação e a sua aceitação. Historicamente essa tentativa foi marcada pelo uso dos catálogos, como meios de comunicação estruturados, que apresentam informações contidas nos documentos, sobre os documentos, caracterizados por uma forma de representação codificada e organizada, agrupadas por possíveis necessidades dos usuários.

A catalogação, como uma prática biblioteconômica, tem como função o desenvolvimento de um padrão e normalização internacional da representação documentária, de modo a individualizar um item e ao mesmo tempo disciplinar suas formas de acesso, por meio de recursos tecnológicos que facilitem esta tarefa, visando à disseminação e à padronização das informações (AMBONI; MATTOS, 2006).

O processo de catalogação pode ser identificado como a construção de um meio de comunicação – o catálogo –, ou seja, um instrumento de ligação entre o usuário e o item, um processo de reprodução documentária que desde a antiguidade atua como meio de acesso à informação e ao item e que se utiliza dos instrumentos disponíveis numa ação que interliga a Biblioteconomia e as tecnologias disponíveis, possibilitando uma rápida recuperação e disseminação da informação, proporcionando condições para agilização do processo de aquisição do conhecimento (PEREIRA; SANTOS, 1998).

Dessa forma, as necessidades do usuário são atendidas através da recuperação de informações por título, por autor e por assunto, através de pontos de acesso ou entradas, as quais podem ser principal ou secundárias.

Para maior esclarecimento sobre ponto de acesso ou entrada, Souza (1999, p. 8) afirma:

Ponto de acesso pode ser um nome, um termo ou um código, sob o qual pode ser procurado, encontrado ou acessado um registro bibliográfico no catálogo. Nos catálogos manuais, os pontos de acesso são: de responsabilidade, de título (incluindo a série) e de assunto. Dividem-se em principal (o que encabeça a entrada principal) e secundários (demais pontos indicadores na pista). O principal ponto de acesso para um item é o seu autor, que poderá ser uma pessoa ou entidade, e, na falta de ambos, o título da obra ou um título uniforme. Nos catálogos automatizados, um único registro poderá ser recuperado também por série, data, editora, número de páginas e outras.

Para que a comunicação entre usuário e itens aconteça, Mey (1995, p. 7) destaca que "a catalogação deve possuir as seguintes características: integridade, clareza, precisão, lógica e consistência".

Os objetivos da representação dos itens são: oferecer toda informação necessária para descrevê-los de forma a distinguí-los dos demais e fornecer sua localização na coleção, no acervo (MEY, 1987).

A representação dos itens proporciona o cumprimento das seguintes funções da catalogação: permitir que o usuário verifique se o acervo possui determinado item; itens de determinado autor; edições variadas de determinado item; e ainda, itens de determinado assunto (MEY, 1987).

Existe uma ampla aceitação aos objetivos do catálogo propostos por Cutter<sup>4</sup> (1972 *apud* MEY, 1987, p. 18), que são:

1. Permitir a uma pessoa encontrar um livro do qual ou
  - (A) o autor
  - (B) o título                    seja conhecido
  - (C) o assunto
  
2. Mostrar o que a biblioteca possui
  - (D) de um autor determinado
  - (E) de um assunto determinado
  - (F) de um tipo determinado de literatura
  
3. Ajudar na escolha de um livro
  - (G) de acordo com sua edição (bibliograficamente)
  - (H) de acordo com seu caráter (literário ou tópico)

Porém, não se pode esquecer que, além desses objetivos, o catálogo tem como função ser um elemento de comunicação entre o conhecimento registrado e o usuário. Devido ao grande número de itens disponíveis, a representação do item através do registro bibliográfico deve permitir ao usuário verificar se o item buscado

---

<sup>4</sup> CUTTER, Charles A. **Rules for a dictionary catalog**. 4<sup>th</sup> ed., rewritten. Washington: GPO, 1904. Ed. facsimilar, 1935, reimpr. 1972. 173 p.

corresponde às suas expectativas ou pode solucionar sua necessidade por uma informação contida no item.

Atualmente as Unidades de Informação dificilmente conseguem suprir as necessidades da representação documentária. A catalogação cooperativa surgiu para contribuir com o trabalho no processamento técnico e para reduzir os custos financeiros, possibilitando desenvolver outros serviços ou produtos, como: orientação de usuários, boletins bibliográficos, disseminação seletiva da informação, entre outros, que podem ser oferecidos pela Unidade de Informação.

## 1.2 CATALOGAÇÃO COOPERATIVA

A catalogação cooperativa, segundo Barbosa (1978, p. 71), é definida como “o trabalho realizado por várias bibliotecas e enviado a uma central, que se encarrega de normalizar e reproduzir suas fichas e distribuí-las a uma coletividade”. Trata-se de Unidades de Informação ou Bibliotecas diferentes “compartilhando” o encargo da catalogação através de uma Central.

Nesse contexto, ao catalogar um item, o primeiro passo é verificar se o item em questão já foi catalogado por outra Unidade de Informação. Caso já tenha sido, é oportuno aproveitar a catalogação, se não totalmente, pelo menos parcialmente. Um item nunca deveria ser catalogado novamente se já o foi por outra Unidade (PEREIRA, 2006).

Podemos ressaltar que no Brasil a Rede Bibliodata, sob a responsabilidade da Fundação Getúlio Vargas, é a representante da catalogação cooperativa em rede. Ela teve como propósito inicial ser um sistema de utilidade bibliográfica para desenvolver e manter o catálogo coletivo da rede com o objetivo de definir e criar um instrumento de trabalho, gerando facilidades e soluções para o compartilhamento de serviços e recursos entre as Instituições participantes. Atualmente a Rede Bibliodata mantém seus esforços, principalmente, no desenvolvimento de um novo sistema para o gerenciamento do Catálogo Coletivo, visando a catalogação cooperativa on-line (REDE BIBLIODATA, on-line).

### 1.3 FORMAÇÃO DE CATÁLOGOS

Com a disponibilização dos catálogos on-line das Unidades de Informação, mais habilidades e mais responsabilidades são exigidas dos catalogadores, pois ao definirem os pontos de acesso à informação, definirão o grau de recuperação da informação que estão sendo inseridas em uma base de dados (PEREIRA, 2006).

Se antes a atividade do catalogador ficava restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, pois os catálogos eram manuais ou eletrônicos (não on-line), agora esse profissional da informação utiliza-se da tecnologia em prol da informação, transpondo barreiras físicas e institucionais (AMBONI; MATTOS, 2006).

Ao realizar a catalogação cooperativa, o trabalho do catalogador não se torna “menos digno”, pois ao importar e utilizar um registro pronto de outra base para construção de uma que se pretenda formar, não significa que seja desnecessária a análise no processo de catalogação e adaptações deste registro, que embora apresente um mesmo formato, precise de adaptações (PEREIRA, 2006).

Essas adaptações deverão ser feitas a partir da análise dos procedimentos adotados pela base que está em formação, os pontos de acesso e seus cabeçalhos devem seguir a estrutura do catálogo, como por exemplo, as entradas de assunto e número de classificação são adaptadas a um determinado contexto em que a base está inserida.

A preocupação com a qualidade do catálogo deve ser um ponto de bastante atenção dos catalogadores. Os catálogos devem respeitar as normas estabelecidas para essa prática, deve existir um rigoroso controle de entradas/pontos de acesso aos registros, para evitar que um mesmo item gere múltiplos registros bibliográficos desnecessários. Isso pode ocorrer quando ao inserir um item no catálogo não se atente na pesquisa da entrada autorizada adotada para o autor desse item, implicando assim na geração de uma segunda entrada para o mesmo autor, o que, no momento de recuperação, demandará mais tempo, pois será preciso consultar a entrada autorizada do autor e as variações que ocorrerem.

A verificação de possíveis inconsistências que prejudiquem a recuperação da informação também precisa ser observada por parte dos departamentos que coordenam o Tratamento da Informação nas Unidades de Informação. Como exemplo temos os erros ortográficos e de digitação, que podem impossibilitar a

localização de um determinado registro bibliográfico no catálogo e, conseqüentemente, um item no acervo.

Para Rowley (2002), com a evolução da tecnologia, a possibilidade de cooperação na catalogação e o intercâmbio de registros bibliográficos levou a uma maior padronização dos dados; a disponibilidade de catálogos coletivos de forma mais completa; os catalogadores não precisam fazer intercalação de fichas; é possível escolher diferentes formatos de catálogo para diferentes localizações; o processo de catalogação tornou-se mais estruturado e rápido, apresentando também a vantagem de compartilhar experiências profissionais no que diz respeito ao trabalho de catalogação, reduzindo tempo e recursos financeiros destinados a essa atividade.

A cooperação (importação e exportação) de registros bibliográficos no processo de catalogação tem importância determinante pelo menos em dois aspectos: qualidade e produtividade. Utilizando essa prática o bibliotecário catalogador aumenta a qualidade da catalogação à medida que passa a ter acesso aos dados bibliográficos que provavelmente já foram analisados por diversos outros especialistas que conseqüentemente auxiliaram na correção de possíveis incoerências (SIQUEIRA, 2003).

A produtividade é indiscutível a partir do momento em que compara-se o tempo gasto com o processo de catalogação de um item sem a utilização da importação de dados. Na importação de dados, o bibliotecário catalogador divide seu trabalho basicamente em dois estágios: uma busca automatizada pelo registro desejado em uma base de dados e a conferência deste registro após a importação (SIQUEIRA, 2003).

#### 1.4 CONCEITOS DE QUALIDADE

Dentre os conceitos de qualidade, apresentamos o da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)<sup>5</sup> (1994, p. 4 *apud* VALLS; VERGUEIRO, 1998, p. 49) para a qual diz que: “em algumas referências a qualidade é definida como

---

<sup>5</sup> ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT/CB-25. **NBR ISO 8402**: gestão da qualidade e garantia de qualidade – terminologia. Rio de Janeiro, 1994, 15 p.

‘adequação ao uso’ ou ‘adequação ao propósito’, ou ‘satisfação do cliente’ ou ‘conformidade aos requisitos’”.

Outras duas vertentes sobre conceitos de qualidade, bastante amplos, apresentados por Juran<sup>6</sup> (1989 *apud* AMBONI, 2002, p. 56):

[...] qualidade como adequação ao uso, e dentro deste conceito aborda duas vertentes. A primeira é de que o produto atende às necessidades dos usuários, ou seja, mostra o desempenho do produto. Este desempenho resulta das características do produto, aumentando o grau de satisfação do usuário, aumentando sua comercialização e, conseqüente, ampliando o mercado. A segunda vertente refere-se à ausência de deficiências, que, quando verificadas, resultam na insatisfação do usuário com o produto. Quando não verificadas, reduzem a freqüência de erros, de retrabalho, de desperdícios e até de inspeções. Seu principal efeito reside nos custos.

Quando a qualidade de uma Unidade de Informação é avaliada, a tendência é analisar o serviço de referência, por associar esse serviço a um impacto direto sobre a satisfação dos usuários. Entretanto, as atividades do processamento técnico devem ter um grau de importância na avaliação, pois é a partir da catalogação, no processamento técnico, que existe a entrada de informações no catálogo, produto final disponível para o usuário e um dos meios para atingir a excelência no atendimento.

A qualidade nos serviços, mais especificamente na utilização do catálogo online, é medida principalmente por meio da percepção que os clientes/usuários têm sobre o serviço recebido.

## 1.5 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Segundo Rocha (2006), recuperação da informação é a ação onde um sujeito manipula operações para efetuar uma busca em um Sistema de Informação, cujo objetivo é a recuperação de algo que satisfaça sua necessidade de informação. Para que exista uma recuperação dentro de um Sistema de Informação é importante que se tenha concebido anteriormente uma estrutura para o tratamento da informação, já

---

<sup>6</sup> JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade**: um guia para executivos. São Paulo: Pioneira, 1989. 386 p.

que o processo de recuperação depende muito das etapas do tratamento, como indexação e armazenamento. Tais etapas determinam qual será a melhor estratégia para que as buscas sejam feitas num sistema de recuperação da informação (ROWLEY, 2002).

Os Sistemas de Informação devem possuir registros em um formato-padrão, a fim de facilitar o seu intercâmbio entre diferentes sistemas informatizados. E esse formato-padrão incorpora elementos do registro bibliográfico. O formato de registro-padrão mais utilizado para registros bibliográficos é formato MARC – *Machine Readable Cataloging* (Catalogação Legível por Computador). O MARC é um conjunto de padrões para identificar, armazenar e comunicar informações bibliográficas em formato legível por máquina.

O formato MARC apresenta tradicionalmente o registro bibliográfico, em forma de ficha catalográfica que inclui uma descrição (título, responsabilidade, edição, dados sobre o material, descrição física, etc.), a entrada principal e as entradas secundárias (“pontos de acesso” que permitem recuperar itens em um catálogo), cabeçalhos de assunto (descritores retirados de listas padronizadas de termos que descrevem o conteúdo do item) e os números de chamada (código de classificação, em geral alfanumérico, que reúne itens de mesmo assunto em um mesmo local físico) (FURRIE, 2000).

O usuário e o Sistema de Informação interagem para realizarem tarefas relacionadas com a busca de informação através de uma interface (elemento dos sistemas interativos informatizados de recuperação da informação), também conhecida como OPACs – *Online Public Access Catalogs* (Catálogos em linha de acesso público) (ROCHA, 2006).

Para Rowley (1994, p. 56), os OPACs “são interfaces de bases de dados (restritamente dados catalográficos) que permitem aos usuários a realização de buscas”. Essas interfaces tendem a tornar os Sistemas de Informação mais amigáveis aos usuários.

Os OPACs são desenvolvidos com o objetivo de atender às necessidades de recuperação da informação por parte dos usuários, não do bibliotecário ou da equipe da biblioteca. Aos profissionais da Unidade de Informação cabe a concepção de OPACs, o seu gerenciamento, a manutenção e a oferta de dispositivos e atividades de treinamento para capacitar o usuário a usar o OPAC satisfatoriamente (BALBY, 2002).

Para Ferneda (2003), o conhecimento sobre o processo de recuperação da informação deveria ser incorporado aos Sistemas, para que este seja capaz de auxiliar no processo da recuperação da informação, contribuindo assim para que a interface seja mais amigável e o usuário consiga realizar suas buscas com sucesso.

## 1.6 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO CATALOGADOR

O profissional da informação bibliotecário na atual Sociedade da Informação deve possuir habilidades e competências condizentes à realidade. Sendo assim, deve ter uma combinação balanceada de conhecimentos técnicos, profissionais e pessoais que exigem, além do diploma, certas atitudes comportamentais, como comunicação social e pessoal. A aptidão para acompanhar as mudanças dessa sociedade que vive cercada de informações, conhecimentos e em constante atualização também são necessárias (MARCO, 2005).

Segundo Mischiati e Valentim (2005, p. 215), o profissional da informação bibliotecário:

É capaz de atuar em qualquer função que vise à organização, ao processamento e à recuperação de informações, é capaz de gerir a informação e o conhecimento; enfim, é capaz de atender às necessidades e demandas de informação da sociedade.

As habilidades e competências do bibliotecário catalogador não são diferentes do profissional da informação, e deverão associar-se à capacidade de decisão, adaptação e comunicação, além de saber se relacionar em equipe, com perfil de liderança, inovação e criatividade (AMBONI; MATTOS, 2006).

Wormell<sup>7</sup> (1996 *apud* CASTRO, 2000, p. 8) comenta que o profissional da informação e, conseqüentemente o bibliotecário catalogador, deve atuar como um mediador entre os provedores de informação, os usuários e as tecnologias de informação, exigindo, desta forma, algumas atitudes como flexibilidade, adaptabilidade e habilidade para recuperar, organizar e armazenar informação, tanto de fontes impressas como eletrônicas. Enfim, o profissional da informação e também o catalogador, deve:

- facilitar o uso da informação;
- navegar por sistemas do conhecimento e fontes de informação;
- consultar e assessorar sobre problemas de informação;
- gerir eficientemente os sistemas de informação;
- transformar os dados e o fluxo da informação entre sistemas;
- aliar os aspectos sociais e culturais;
- educar usuários;
- prover recursos para a ' alfabetização ' informativa;
- apoiar políticas de informação estratégias e de negócios

(WORMELL,1996 *apud* CASTRO, 2000, p. 8).

---

<sup>7</sup> WORMELL, Irene. El nuevo profesional de la información. **Ciencias de la Información**, Havana, v.27, n.4, p.231-218, dez., 1996.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

---

### 2.1 ESTUDOS DE USO E PREOCUPAÇÕES COM OS CATÁLOGOS

Estudos referentes aos serviços de informação não são raros na literatura, porém o enfoque a um aspecto dos serviços de uma Unidade de Informação, no caso qualidade dos catálogos e grau de satisfação dos usuários na utilização dos catálogos, não é tão comum.

Os estudos sobre uso dos catálogos para Lancaster (1996, p. 124) podem ser divididos em duas categorias principais:

- 1.) Os estudos destinados a determinar a proporção dos clientes da biblioteca que fazem uso do catálogo. Os estudos deste tipo também podem procurar distinguir entre as características dos usuários do catálogo e as dos não-usuários, determinar como o catálogo é usado e com que finalidade, e talvez descobrir por que alguns usuários jamais consultam o catálogo.
- 2.) Os estudos que se concentram nas pessoas que sabidamente usam o catálogo, cujo objetivo é descobrir como o usam, com que finalidade e com que grau de êxito.

Para estudos sobre OPACs, Lancaster (1996, p. 130) sugere um outro método:

[...] é possível coletar certos dados agregados por meio do monitoramento em linha, inclusive dados sobre o volume de uso do catálogo, uso por dia e hora do dia, uso de terminais em diferentes locais e outros dados que reflitam padrões de uso: tipo de busca realizada, comandos usados, tempo despendido, cabeçalhos de assuntos empregados, etc.

Lancaster<sup>8</sup> (1977 *apud* FIUZA, 1981, p. 69), em resultados apresentados pelos estudos realizados, sobre usos de catálogos, afirma que o sucesso das buscas no catálogo depende dos seguintes fatores:

1. da correção e integralidade da informação trazida pelo usuário;
2. do tipo de abordagem (autor ou título) nas buscas de documentos específicos;
3. da experiência e treinamento do usuário;

---

<sup>8</sup> LANCASTER, W. F. Studies of catalogue use. In: \_\_\_\_\_. **The measurement and evaluation of library services.** Washington: Information Resources Press, c1977, 395p.

4. do número de pontos de acesso fornecidos pelo catálogo;
5. da adoção de entradas secundárias de título;
6. da inclusão de referências cruzadas necessárias;
7. do tamanho do catálogo e da complexidade de sua estrutura;
8. da qualidade das instruções e guias para o catálogo;
9. da perseverança, diligência e inteligência do usuário

Em um capítulo intitulado “Estudos de uso de catálogo” Figueiredo (1994) faz um levantamento de literaturas internacionais e nacionais (apenas duas), que abrangeram o período de 1930 a 1981, com uma maior ocorrência nas décadas de 60 e 70 e que tratam sobre o tema.

Figueiredo (1994, p. 87) ressalta, embasando-se nas literaturas, que para o aperfeiçoamento do catálogo seria necessário “um estudo inteligente dos próprios usuários; seu equipamento intelectual, sua experiência ou conhecimento, suas necessidades”. Expõe ainda que “nenhum aperfeiçoamento do catálogo poderia ser feito pelo estudo dos próprios catálogos, ou das regras que o regem, nem meramente pelo exame dos livros catalogados”.

Os objetivos dos estudos de uso de catálogo diferem um pouco, mas poderiam ser agrupados em: análise de usuários dos catálogos; abordagens feitas pelos usuários ao catálogo; finalidades de utilização do catálogo; tipos de informação encontradas e julgadas úteis e, ainda, desempenho do usuário no catálogo.

Apesar dos vários estudos realizados a autora afirma que ainda não fora criada uma técnica considerada perfeita para o levantamento dos dados, pois é uma análise que não pode ser feita diretamente, mas sim através do acompanhamento dos usuários. O estabelecimento da amostra é difícil, teriam que ser representados todos os tipos de usuários e usos em um certo período para o estudo.

Uma das possibilidades de levantamentos sugeridas é a aplicação de questionários, com a vantagem de ser pouco dispendiosa e a desvantagem de os usuários poderem não gostar de preencher, ou ainda, preencher apressadamente, de maneira incompleta, com incorreções.

Existe também a possibilidade da entrevista com os usuários no momento em que utilizam do catálogo. Essa técnica tem a vantagem de possibilitar informações mais precisas e confiáveis e a desvantagem de exigir mais tempo e ser mais trabalhosa. A entrevista é constituída em duas fases (antes e depois): primeira, aborda-se o usuário e indaga-se o que ele busca; segunda, acompanha-se o usuário

durante todo o tempo em que utiliza o catálogo e então este é entrevistado de novo para saber dos resultados da busca.

Figueiredo (1994, p. 90) relacionou as falhas atribuídas aos usuários na utilização dos catálogos:

1. falta de familiaridade ou de experiência no manuseio do catálogo
2. falta de conhecimento das regras de entrada
3. falta de conhecimento das regras de intercalação e das adaptações locais
4. falta de entendimento dos cabeçalhos de assunto
5. falta de conhecimento da estrutura de referências cruzadas
6. falta de entendimento do sistema de classificação
7. confusão entre cabeçalhos de assunto e título
8. dificuldade com terminologia
9. adoção de um termo mais geral do que o usado no catálogo
10. adoção de uma subdivisão específica de assunto sob um cabeçalho geral
11. adoção de um termo mais corrente do que o que consta no catálogo
12. adoção de nome de lugar como entrada, em vez de ser assunto
13. estratégia de busca inadequada
14. adoção de pistas não existentes no catálogo
15. não utilização de todas as pistas possíveis
16. não utilização do catálogo especial de aquisições recentes
17. uso de pista de maneira incorreta
18. uso de catálogo errado
19. confusão com as fichas de série
20. confusão com as citações de artigos de periódicos
21. falta de cuidado na busca e na anotação do número de chamada
22. falta de persistência, perseverança ou energia
23. falta de entendimento das abreviaturas existentes
24. falta de conhecimento da coleção
25. falta de entendimento do arranjo geral e do layout
26. falta de conhecimento dos instrumentos bibliográficos
27. familiaridade com o assunto não contribuindo para o sucesso da busca.

Para prevenir algumas das falhas, relacionadas acima, a literatura sugere algumas metodologias, da qual Figueiredo (1994, p. 92) cita:

1. melhores instruções e mais numerosas indicações sobre o uso do catálogo para todos os tipos de usuários;
2. treinamento dos usuários sobre citações de artigos de periódicos;
3. aconselhamento dos usuários para utilização de todos os meios de acesso bibliográficos (catálogos, cabeçalhos de assunto, bibliografias) inclusive de assistência do bibliotecário.
4. criação e desenvolvimento pelos bibliotecários de referência, de guias para o acesso bibliográfico e informacional, como um serviço ativo de "alerta" apontando o potencial de fontes de informação disponíveis aos usuários.

Além das dificuldades dos usuários com o catálogo, Figueiredo (1994, p. 92) relata que os estudos de uso de catálogo levantaram os problemas dos próprios catálogos ou do sistema da biblioteca, os quais seriam:

1. dificuldades no catálogo de assuntos
2. práticas de catalogação inconsistentes quanto aos princípios de entrada
3. práticas de catalogação inconsistentes devido às adaptações locais
4. práticas de não típicas em entradas sob lugar ou assunto
5. adoção de terminologia obsoleta
6. falta de entradas secundárias de títulos
7. falta de uso de maiúsculas para os títulos, de acordo com métodos convencionais
8. ausência de números de chamada para certas partes da coleção (ficção, biografias)
9. dificuldade com os cabeçalhos de assunto
10. cabeçalhos de assuntos não suficientemente específicos
11. longas listas de “vide também”
12. intercalação de centenas de fichas sob um único cabeçalho de assunto
13. dificuldades atribuídas à catalogação pelas regras da Biblioteca do Congresso
14. defeitos nas regras
15. erros de intercalação
16. erros datilográficos
17. erros nos catálogos
18. obras requisitadas que não se encontram na coleção ou na estante
19. demora prolongada para obter a obra requisitada

Para prevenir ou evitar os problemas dos catálogos, Figueiredo (1994, p. 93) relaciona as ações levantadas a partir das literaturas:

1. catalogação mais reduzida a fim de aumentar a média de sucesso na busca;
2. o catálogo deve ser auto-explanatório;
3. deve existir um catálogo de títulos em arranjo alfabético para grande proporção das obras da coleção existente;
4. usar o menor número possível de abreviações e identificar as utilizadas;
5. manter um catálogo dividido que forneça abordagem mais fácil ao usuário;
6. muitos usuários gostariam de melhores instruções no catálogo, apoiadas em auxílio do pessoal da biblioteca, para uso do catálogo de assunto;
7. providenciar um melhor sistema de referência cruzada ou algum esquema para informar ao usuário de mais material existente ou de material correlacionado com o assunto desejado;
8. colocar no catálogo referências bibliográficas de assuntos ou de índices especializados, em fichas de assunto;
9. renovar fichas antigas de assunto e intercalar as entradas cronologicamente sob os assuntos, em vez de alfabeticamente;
10. considerar o fornecimento seletivo de notas de conteúdo ou de anotação sucintas nas fichas do catálogo;
11. fornecer mais informações sobre os autores literários ou filosóficos: nacionalidade ou escola de pensamento;
12. listar os títulos dos capítulos para cada livro;
13. indicar escopo, nível ou ênfase do livro em notas de conteúdo;
14. fornecer cópias de catálogos coletivos;
15. considerar a classificação de ficção;
16. considerar a possibilidade de fazer entradas analíticas para as obras;
17. providenciar mais guias, e guias mais específicos dentro do próprio catálogo;
18. providenciar guias diagramáticos do layout da biblioteca;

19. providenciar direções claras para o sistema de classificação e sua notação;
20. colocar no catálogo de assunto sinalização para seções específicas de assunto, inclusive com descritores verbais.

Ao final Figueiredo (1994) observa que há uma forte solicitação na literatura para que seja dada uma orientação mais adequada aos usuários no manejo do catálogo; o usuário necessita de muito auxílio para se capacitar e fazer uso pleno de todos os recursos existentes na biblioteca. E diz que os bibliotecários são os responsáveis pelos treinamentos, por meio de técnicas e metodologias adequadas.

Em relação a treinamentos, Figueiredo (1994) ressalva que são também necessários aos bibliotecários, para que façam uso correto da biblioteca ou sistema e conheçam as coleções, serviços, objetivos e normas para um melhor desempenho no auxílio os usuários.

Estudo realizado por Pereira Junior (1991) teve como objetivo verificar, em uma Biblioteca Universitária, a utilização do catálogo manual, analisando aspectos quanto ao método, motivação, dificuldades em relação ao uso, a opinião sobre o catálogo e a verificação do não uso. Através de um questionário elaborado e aplicado a 25 usuários, entre eles alunos de graduação, pós-graduação e professores, ele identificou que o catálogo cumpria com seu papel de ajudar a identificar e localizar uma obra procurada, porém alguns usuários não o utilizavam, preferindo procurar o auxílio do bibliotecário.

As buscas eram preferencialmente realizadas por assunto, seguidas por título e autor. Os pesquisadores sentiam dificuldade no uso e entendimento do catálogo e o bibliotecário era a pessoa a quem recorriam. Por ser um catálogo manual, a questão da atualização mais rápida foi salientada pelos usuários e a necessidade da informatização foi indicada como recurso facilitador e agilizador para recuperação da informação.

Estudo sobre as funções do catálogo da Biblioteca Central do SESC de Belo Horizonte foi o enfoque da dissertação de Fiuza (1980). A autora utilizou questionário estruturado, elaborado a partir da observação do fluxo de consulta ao catálogo manual, a fim de entrevistar 200 usuários, distribuídos nas seguintes categorias: comerciário, dependente (de comerciário), funcionário do SESC e outros.

As questões eram compostas por perguntas sobre: caracterização dos usuários, finalidade de consulta ao catálogo, familiaridade do usuário com a

biblioteca e com o catálogo, informação trazida pelo usuário sobre autor e título, pontos de acesso, elementos da entrada catalográfica que interessavam aos usuários e resultados de buscas.

Através dos resultados, Fiuza (1980) conclui que: a função predominante do catálogo da Biblioteca Central do SESC é a de localizar documentos específicos; o fator de principal influência no resultado das buscas é a precisão da informação trazida pelo usuário; entre as causas dos insucessos incluem o fato do desconhecimento da estrutura do catálogo e das regras de alfabetação; o ponto de acesso mais utilizado é o título, os elementos mais importantes na entrada catalográfica, são: número de chamada, autor, título, data de publicação e assunto. E por último, conclui que uma catalogação simplificada satisfaria à maioria dos usuários da biblioteca.

Ao final, Fiuza (1980) ainda recomenda que sejam estabelecidos programas de instrução sistemática de uso de catálogos, planejamento de um sistema de guias e indicações que permitam ao usuário um desempenho mais desenvolvido nas buscas de informação.

Partindo para experiências referentes à análise da qualidade da catalogação, apontamos o estudo de Souza (1999), que propôs verificar a incidência de repetitividade de registros bibliográficos no catálogo coletivo da Rede de catalogação cooperativa automatizada Bibliodata/Calco. O estudo partiu da análise de uma amostra do catálogo coletivo que se constituía por 52 microfichas, em que cada uma possuía 207 fotogramas e cada fotograma 11 registros em média.

Esse estudo apontou que existem dificuldades por partes dos bibliotecários catalogadores em determinar os pontos de acesso principal e, em consequência disso há a duplicação dos registros. Percebeu-se que algumas bibliotecas que fazem parte da rede cooperativa primam pela qualidade da descrição das obras de forma completa e detalhada, enquanto outras realizam a descrição muito simplificada. A autora conclui que os bibliotecários catalogadores devem dominar melhor os instrumentos de trabalho para elaboração dos registros catalográficos e que precisam aceitar a filosofia do compartilhamento e da cooperação.

O processo de automação da Rede de Bibliotecas da UNESP (Universidade Estadual Paulista) serviu como pressuposto para elaboração do breve estudo de Dias (1999), onde a qualidade e a catalogação são o foco. Para Dias (1999, p. 1), a catalogação “deixa de ser um ato isolado, para tornar-se elemento de

compartilhamento de informação entre uma mesma Instituição ou entre outras nacionais ou internacionais”.

Os avanços tecnológicos, mais especificamente a Internet, refletem a preocupação com informações confiáveis e precisas que são disponibilizadas pelas novas tecnologias, mas essas informações, quando não verificadas, acabam ameaçando a coerência do conhecimento, criando um vácuo de informação.

Portanto, nas palavras de Dias (1999, p. 1):

[...] torna-se de grande importância a conscientização do bibliotecário de que é através dele que tais informações bibliográficas são inseridas ou captadas em grandes Bases Bibliográficas.

Assim sendo, torna-se imprescindível seguir os princípios de catalogação estabelecidos, não como um fim em si mesmo, mas para refletir na qualidade ideal de uma Base Bibliográfica e conseqüentemente num acesso satisfatório pelo usuário final.

O estudo de Dias (1999) destacou as principais regras para descrição de monografias, alertando bibliotecários catalogadores para os pequenos detalhes da catalogação que, quando ignorados, comprometem a qualidade dos registros bibliográficos. Além disso, os Bancos de Dados Bibliográficos informatizados e on-line ficam visíveis ao mundo, refletindo o acervo da Instituição e o trabalho realizado pelos profissionais.

Citando experiências internacionais, temos o estudo de MacEwan e Young (2004). Eles afirmam que, com o aumento de itens a catalogar, a qualidade dos registros acaba se perdendo; nesse aspecto, qualidade e quantidade se contrapõem.

Antes de desenvolver o estudo MacEwan e Young (2004) definem qualidade, aplicando-a na prática da catalogação de um registro bibliográfico, possibilitando sua mensuração pelo nível do conteúdo (utilização do Código de Catalogação Anglo-Americano, 2.ed. – CCAA2, controle de cabeçalhos de assuntos, controle de autoridade de títulos); precisão do conteúdo e, aptidão para o que se propõe.

Determinando valores para cada elemento / informações que compõem um registro bibliográfico, os autores desenvolveram uma categorização de informações que poderia prejudicar o usuário na busca. A pesquisa tentou construir um processo de medida que fosse baseado nas exigências dos usuários.

Pode-se citar, como exemplo, o usuário que escolhe a busca mais rápida pelo campo do ISBN<sup>9</sup> (International Standard Book Number). Porém quando realiza a busca por esse dado e não consegue recuperar o item procurado, o usuário é obrigado a procurar por outras informações. Isso pode ser realizado por autor, fazendo com que recupere um número de registros maior que pela busca de ISBN, e com que ele utilize mais tempo para localizar no catálogo o item desejado.

Os autores MacEwan e Young (2004) verificaram que é muito importante adotar normas e regras para catalogação para não gerar insatisfação nos usuários no momento em que realizam busca por obras através de uma determinada informação e não localizam, porém buscando por outra informação a mesma obra é localizada, expondo assim, as falhas na base bibliográfica.

---

<sup>9</sup> O ISBN - International Standard Book Number - é um sistema internacional padronizado que identifica numericamente os livros segundo o título, o autor, o país, a editora, individualizando-os inclusive por edição. Utilizado também para identificar software, seu sistema numérico é convertido em código de barras, o que elimina barreiras lingüísticas e facilita a sua circulação e comercialização (IBICT, c2003)

### 3 MÉTODO

---

O método escolhido foi a pesquisa qualitativa com um enfoque exploratório. Segundo Godoy (1995, p. 58), a pesquisa qualitativa não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Ela envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

A escolha pelo enfoque exploratório se justifica na medida em que este tipo de estudo visa proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais precisos ou criar hipóteses que possam ser pesquisadas por estudos posteriores. Os estudos exploratórios visam proporcionar uma visão geral, do tipo aproximativo, a respeito de um determinado fato (GIL, 1999, p. 43).

No primeiro momento desse trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica de obras que abordavam o assunto estudado, levantamento esse que utilizou de publicações (livros, dissertações e Trabalhos de Conclusão de Curso) disponibilizadas pelo Sistema de Bibliotecas e Informação (SBI) da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Posteriormente, o levantamento aconteceu em Anais de eventos relacionados à Ciência da Informação, Biblioteconomia, Documentação e Bibliotecas Universitárias. E por último utilizou-se da base referencial “Base Peri – ECI”<sup>10</sup> disponibilizada pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Nessa base foi possível realizar levantamento da literatura nacional nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, mais especificamente sobre catálogos, catalogação e representação descritiva, que não estão disponibilizados on-line, somente publicadas em papel, por serem anteriores à disponibilização dos periódicos na Internet. O período da literatura levantada foi de 1970, com as fundamentações conceituais, prosseguindo até estudos de 2006.

A partir da definição do método adotado, um roteiro foi elaborado para entrevistar a responsável pela Coordenação da Diretoria de Tratamento da

---

<sup>10</sup> Base Peri – ECI. Disponível em: <http://bases.eci.ufmg.br/>

Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP – SBU, a fim de analisar os critérios adotados pela Instituição para catalogação de monografias, em relação à cooperação e importação de registros bibliográficos; e verificar a existência de procedimentos que garantam a qualidade das obras catalogadas.

Em uma segunda etapa, o questionário desenvolvido com questões abertas e fechadas foi respondido por uma amostra de usuários de uma das Bibliotecas que fazem parte do SBU para verificar se o catálogo atende às necessidades dos usuários, em relação às buscas que são realizadas.

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

#### 3.1.1 Universidade Estadual de Campinas<sup>11</sup>

A UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas foi legalmente criada em 1962 como entidade autárquica, graças ao empenho dos campineiros que desde meados de 40, pediam ao governo do Estado, a instalação de uma faculdade de medicina na cidade. Em 1963, a Faculdade de Medicina começa a funcionar, mas a universidade em si teve autorização de funcionamento somente em 1966, quando Zeferino Vaz à frente da Comissão Organizadora, instituída pelo Conselho Estadual de Educação em 1965, elaborou projeto e conseguiu recursos para a instalação da universidade.

A data de lançamento da pedra fundamental de seu campus central, em 05 de outubro de 1966, foi considerada marco para as comemorações da instalação da UNICAMP.

Nascida de um plano-piloto idealizado por Zeferino Vaz, seu fundador, a Unicamp escapou à tradição brasileira de formação de universidades pela simples justaposição de cursos e áreas ao longo do tempo. A diferença está em que sua existência foi precedida de um projeto.

A Instituição possui um Sistema de Bibliotecas com um acervo estimado no ano de 2005 de 655 mil itens entre livros, títulos de periódicos correntes e teses.

---

<sup>11</sup> Informações disponíveis em: <http://www.ano40.unicamp.br/apresentacao.html>

Que atende seus 32 mil alunos, que estão distribuídos por 57 cursos de graduação e 125 programas de pós-graduação em 5 campi.

### 3.1.2 O Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU)<sup>12</sup>

A Biblioteca Central foi criada em 11 de junho de 1989, como órgão complementar da Universidade, através da “Deliberação CONSU A-38/89”. Após um processo de revisão a deliberação, ora citada, foi substituída em 25 de novembro de 2003, pela “Deliberação CONSU A-30/03”, onde obteve sua aprovação no Conselho Universitário, criando oficialmente o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP diretamente subordinado à Coordenadoria Geral da Universidade, tendo como objetivo os itens a seguir:

- dar suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão;
- definir a política de desenvolvimento dos diferentes acervos que compõem as bibliotecas da Universidade;
- possibilitar a comunidade universitária e à comunidade científica o acesso à informação armazenada e gerada na UNICAMP;
- promover intercâmbio de experiências e acervos.

Para atender à demanda informacional a Universidade conta com uma biblioteca central, 24 bibliotecas seccionais alocadas nas unidades de ensino e pesquisa e 2 arquivos alocados em centros de pesquisa, distribuídas nas áreas de Conhecimentos gerais, Biomédicas, Artes e Humanidades, Exatas e Tecnológicas.

Tendo em vista sua dimensão e amplitude, o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP possui em sua composição várias instâncias de representatividade da comunidade, tais como: o Órgão Colegiado, instância máxima do SBU, delibera sobre as políticas de manutenção e desenvolvimento dos recursos do Sistema, e é constituído por membros docentes, bibliotecários e discentes da Universidade; e a Coordenadoria do SBU, responsável pela implementação das políticas de desenvolvimento e pela coordenação das atividades de interesse conjunto das bibliotecas da Universidade.

---

<sup>12</sup> Informações disponíveis em: [http://www.sbu.unicamp.br/arquivos/pdf/planes\\_sbu.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/arquivos/pdf/planes_sbu.pdf)

A fim de atingir seus objetivos, compete ao Sistema de Bibliotecas: adotar padrões ou critérios de organização e administração na área biblioteconômica; acompanhar e adotar os avanços tecnológicos pertinentes à área de informação; promover o aperfeiçoamento do pessoal técnico e auxiliar; cadastrar e disseminar as informações bibliográficas geradas pela própria Universidade, assessorando quanto à apresentação técnica das publicações; oferecer atendimento à comunidade universitária, através de seu acervo; dar acesso à comunidade universitária a documentos não existentes no próprio acervo através de serviços de intercâmbio; integrar-se aos sistemas nacionais e internacionais de informação, visando o acesso à produção científica internacional e à divulgação da produção gerada pela Universidade.

O SBU gerencia e desenvolve sua própria coleção, compreendendo acervos das Seções de Coleções Especiais e Obras Raras, entre outras coleções, tais como: obras graduação, obras fundamentais, lazer, Biblioteconomia, publicações seriadas, dissertações e teses defendidas na Universidade, assim como publicações em meio eletrônico, ou seja, bases de dados referenciais e em texto completo.

Ao longo do tempo também tem procurado agregar valores em seus produtos e serviços utilizando para tanto as novas tecnologias, que vem possibilitando integrar rotinas de trabalho e entre outros fatores a disponibilização aos usuários de seus acervos on-line, via redes internas e interface Web, para a pesquisa e localização dos materiais bibliográficos.

### 3.1.3 Biblioteca Prof. Dr. Octavio Ianni do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UNICAMP<sup>13</sup>

A Biblioteca “Prof. Dr. Octavio Ianni”, do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UNICAMP, tem como missão prover o acesso e a recuperação de informações necessárias para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão nas áreas de Filosofia e Ciências Humanas.

---

<sup>13</sup> Informações disponíveis em: <http://www.ifch.unicamp.br/biblioteca/corpo.php?texto=apresenta>

A Biblioteca do IFCH é reconhecida como uma das principais Bibliotecas de Ciências Humanas da América Latina. Esse reconhecimento se dá, principalmente, em função da qualidade do seu acervo, que é constituído por uma grande variedade de títulos de livros e de periódicos e uma coleção especial em História da Arte. Atualmente, a Biblioteca ocupa uma área de 1958m<sup>2</sup>, com previsão de ampliação do seu espaço físico, visando acomodar novos títulos e oferecer maior comodidade aos seus usuários.

O acervo da biblioteca visa suprir, principalmente, as necessidades de informação dos cursos de graduação e de pós-graduação das áreas de História, Filosofia, Antropologia, Ciência Política, Sociologia e Demografia. Somando cerca de 151.000 itens, incluindo livros, teses, materiais especiais (filmes, micro-formas, mapas, fitas VHS, CDs, DVDs, etc) e 2.383 títulos de periódicos, dos quais 439 são assinaturas correntes.

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA

O sujeito da pesquisa, da primeira etapa constituída pela entrevista, foi a bibliotecária responsável pela Coordenação da Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP – SBU. A entrevista aconteceu em 12 de setembro de 2007.

Os sujeitos da pesquisa, da segunda etapa constituída pela aplicação dos questionários, totalizaram 17 usuários, que utilizaram a “Interface de pesquisa alternativa” nos terminais de consulta da Biblioteca Prof. Dr. Octávio Ianni do IFCH, da UNICAMP, nos dias 29 e 30 de Outubro, 1º e 5 de Novembro. A amostra previa 20 usuários - cinco graduandos, cinco mestrandos, cinco doutorandos e cinco docentes - entretanto, somente dois docentes se enquadraram nas características necessárias para a aplicação dos questionários.

**TABELA 1. Sexo dos usuários**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Masculino	2	40	-	-	1	20	2	100	5	29,5
Feminino	3	60	5	100	4	80	-	-	12	70,5
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

**TABELA 2. Idade dos usuários**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
17 a 23 anos	5	100	2	40	0	-	-	-	7	41,1
24 a 30 anos	-	-	2	40	2	40	-	-	4	23,5
31 a 38 anos	-	-	-	-	2	40	1	50	3	17,7
acima de 39 anos	-	-	1	20	1	20	1	50	3	17,7
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

Observou-se que 70,5% dos usuários da Biblioteca do IFHC são do sexo feminino e a faixa etária que mais ocorreu foi de 17 a 23 anos.

**TABELA 3. Cursos freqüentados ou onde ministram aulas**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Antropologia Social	-	-	-	-	1	20	-	-	1	5,9
Ciência Política	-	-	1	20	-	-	-	-	1	5,9
Ciências Sociais	3	60	-	-	-	-	-	-	3	17,6
Demografia	-	-	-	-	1	20	-	-	1	5,9
Filosofia	-	-	-	-	-	-	1	50	1	5,9
História	1	20	1	20	1	20	1	50	4	23,5
Midialogia	1	20	-	-	-	-	-	-	1	5,9
Sociologia	-	-	3	60	2	40	-	-	5	29,4
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

Existe uma dispersão em relação aos cursos que os usuários freqüentam, mas há ocorrências maiores em História (23,5%) e Sociologia (29,4%), que fazem parte do Instituto de Filosofia e Ciências Humana, assim como os demais cursos, com exceção de Midialogia, que pertence ao Instituto de Artes da Universidade.

### 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os dados coletados a partir da primeira etapa, visaram subsidiar o estudo sobre a inserção das informações de monografias por parte dos bibliotecários catalogadores, no catálogo on-line do Sistema de Bibliotecas da Universidade

Estadual de Campinas, através de uma entrevista com a responsável pela Coordenação da Diretoria de Tratamento da Informação do referido Sistema. O instrumento foi composto por um roteiro (ANEXO D) com perguntas a fim de entender o Setor e compreender a dinâmica das atividades.

Na segunda etapa ocorreu a aplicação dos questionários (ANEXO B), com perguntas abertas e fechadas aos usuários da Biblioteca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UNICAMP, que realizaram consulta no Catálogo on-line. As questões visaram subsidiar o estudo sobre a recuperação que é realizada pelos usuários do Catálogo, suas dificuldades e sua satisfação ao final.

O questionário foi acompanhado de uma carta de apresentação aos usuários (ANEXO A), com o objetivo de explicar a importância e solicitar a colaboração na pesquisa.

A primeira parte do questionário tratou da identificação dos usuários em relação à Instituição, na segunda verificou-se a frequência e uso do Catálogo, na terceira, informações sobre estratégia de busca e dificuldades na utilização, na quarta parte levantou-se as informações que mais interessavam aos usuários e por último, foi verificada sua satisfação e dificuldades em todo o processo de utilização do Catálogo.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A partir da identificação da responsável pela Coordenação da Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP – SBU, foi realizado contato e agendado o dia 12 de setembro de 2007, para realização da entrevista que foi gravada, mediante autorização e que teve um roteiro (ANEXO D) pré-estabelecido de perguntas abertas onde as respostas foram expostas pela entrevistada. A entrevista teve uma duração de quarenta e dois minutos. Após a entrevista as respostas foram transcritas (ANEXO E) para análise.

Para realização da segunda etapa da coleta de dados utilizou-se como pressuposto o estudo ser fundamentado na pesquisa qualitativa e a impossibilidade de se estabelecer uma amostra baseada na população total que frequenta a Biblioteca, por não existir a informação no Setor de Referência, foi escolhida a

amostra de 20 indivíduos, cinco de cada nível acadêmico da Instituição. Porém, a aplicação dos questionários só ocorreu com 17 indivíduos.

Antes de relatar a aplicação dos questionários aos usuários é necessário mencionar fatos ocorridos na Instituição e no Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU), já que esses podem ter interferido em algumas variáveis da pesquisa, como por exemplo, a sensação de satisfação.

Desde meados de maio de 2007 o software *Virtua*, utilizado pelo SBU, e desenvolvido pela empresa *Visionary Technology in Library Solutions* (VTLS), vinha apresentando uma baixa performance, como lentidão nas operações e algumas quedas durante as tramitações, o que causava um descontentamento tanto por parte dos usuários que realizavam consultas pelo catálogo on-line, quanto, por parte dos profissionais que dele utilizavam para realizar as transações de empréstimo, e catalogação.

Outro fato ocorrido, com maior abrangência, foi a greve por parte de funcionários e professores de alguns Institutos da Universidade, também com início em meados de maio e término no final de junho de 2007, causando aos usuários aborrecimentos, pois alguns Institutos não pararam durante a greve e as aulas continuaram acontecendo.

No início de agosto de 2007, o SBU disponibilizou uma nova interface Web do *Virtua*, o Catálogo on-line Base *Acervus*, desenvolvida pela Diretoria de Tecnologia de Informação do SBU com as definições dos conteúdos e *layout* indicados pelo Grupo OPAC *Virtua*. O grupo OPAC é formado por bibliotecários de várias Unidades pertencentes ao SBU que sentiram a necessidade de trabalhar a interface padrão que o software *Virtua* disponibilizava, assim o grupo reuniu informações e sugestões de alterações necessárias. Um tutorial on-line seria disponibilizado para que usuários pudessem se orientar nas buscas, visto que houve significativa mudança em suas características (ANEXO F).

Entretanto, o tutorial não foi disponibilizado, e em 6 de setembro, durante realização de procedimentos para verificar os motivos da baixa performance do sistema, ocorreu um erro em um arquivo de controle de dados do *Virtua*, fazendo com que o Sistema não pudesse ser iniciado.

Em 1º de outubro de 2007 é disponibilizada a Base alternativa via Web para consulta da Base *Acervus*, chamada de “Interface de busca alternativa” que utiliza arquivo de uma base recuperada com dados de todas as bibliotecas. De 10 de

setembro até 1º de outubro os usuários não tinham possibilidade de acessar o catálogo on-line e nem efetuar renovações, e todos os procedimentos tiveram que ser realizados manualmente em cada Unidade.

Em 22 de outubro é divulgado através do grupo de e-mail do SBU o andamento dos trabalhos para restauração da Base *Acervus/Virtua*, que incluíam a reinstalação de uma nova versão do software e toda parametrização necessária às atividades do SBU.

Os questionários (ANEXO B) com perguntas abertas e fechadas seriam aplicados no período de 10 a 14 de setembro de 2007, porém devido aos problemas acima relatados só o foram nos dias 29 e 30 de outubro, 1º e 5 de novembro, entre às 9 horas e às 17 horas. Estes foram entregues aos usuários a partir da identificação dos sujeitos que fariam parte da amostra, constituída por: cinco graduandos, cinco mestrandos, cinco doutorandos e cinco docentes, independente do curso que freqüentavam, e que compareceram à Biblioteca Prof. Dr. Octávio Ianni do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP e utilizaram nos terminais de consulta a “Interface de pesquisa alternativa” disponibilizada, pois o catálogo on-line Base *Acervus* ainda estava inoperante. A amostra de cinco docentes não foi completada, pois apenas dois docentes se apresentaram condizentes as características necessárias.

Essa biblioteca foi escolhida por possuir o maior acervo de monografias do SBU e também por ser o espaço de atuação profissional da autora desse trabalho.

O instrumento de pesquisa com os usuários foi desenvolvido embasando-se na interface de busca do Catálogo on-line Base *Acervus* que havia sido disponibilizado em Agosto de 2007, porém mesmo com sua inoperância as questões permaneceram as mesmas com adaptações, pois considerou-se que os usuários tiveram a possibilidade de utilizar a interface nova antes de utilizarem a alternativa.

Os usuários foram abordados mediante uma anterior observação discreta por parte da pesquisadora, sobre a utilização ou não da “Interface de pesquisa alternativa”, para que após a efetivação da consulta no catálogo, o usuário fosse abordado e o questionário aplicado.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

---

### 4.1 RESULTADO E DISCUSSÃO: BIBLIOTECÁRIA

A entrevista (ANEXO E) com a bibliotecária responsável pela Diretoria de Tratamento da Informação (DTI) do SBU, que é a base da exposição que se segue, proporcionou uma visão do fluxo das atividades no referido Sistema.

Sendo a DTI subordinada ao SBU ela trabalha com três grandes linhas de serviços: a Incorporação Patrimonial, onde todo material que é recebido já com valores e processo de compra do Setor de Aquisição é tombado, ou seja, os materiais são incorporados ao patrimônio da Universidade; as Publicações Seriadas, a qual abragem periódicos, que são os mais regulares e outras publicações que denominam publicações seriadas; e por último que foi o foco de interesse, Monografias e Materiais Especiais, onde as teses, livros e qualquer tipo de material especial, fora os dois tipos de publicação já relacionados, são tratados. A DTI faz o papel de gerenciador de informações do SBU.

A DTI possui 12 bibliotecários, seis auxiliares (administrativos e de biblioteca) e no ano de 2007 possuía três estagiários de biblioteconomia.

O trabalho na Monografia e Materiais Especiais conta com oito bibliotecários que trabalham com o cadastramento de dados na Base. Desse total, três bibliotecários realizam trabalhos internos, que seriam catalogação de teses, e os outros cinco, realizam a elaboração de procedimentos, catalogação em geral, treinamentos, atendimentos as Unidades do SBU, correção da Base e monitoramento diário da Base.

As catalogações nas Unidades do SBU utilizam como fundamentação o Código de Catalogação Anglo-Americano<sup>14</sup>, 2.ed. (CCAA2); a Classificação Decimal de Dewey, em inglês, da 18.ed. a 22.ed.<sup>15</sup>, além da versão eletrônica *WebDewey* disponibilizada pela *Online Computer Library Center (OCLC)*<sup>16</sup>. Para o emprego de notação de autor utilizam o *Cutter three-figure author table*, disponibilizado para

---

<sup>14</sup> CÓDIGO de catalogação anglo-americano. 2.ed. São Paulo : FEBAB, 1983-1985. 2v.

<sup>15</sup> DEWEY, Melvil. *Dewey decimal classification and relative index*

download também no site da OCLC<sup>17</sup>. Para o controle de autoridades e cabeçalhos de assunto utilizam do vocabulário controlado disponibilizado pela Fundação Getúlio Vargas/Rede Bibliodata, através do CD-ROM denominado “PesqBib”; do controle de autoridade da Biblioteca Nacional<sup>18</sup> que é disponibilizado em seu site, e também, da base de autoridades disponibilizada pela *Library of Congress*<sup>19</sup> (Biblioteca do Congresso dos EUA) em seu site.

Verificou-se que grande parte dos recursos utilizados são acessados pela Internet com suas devidas liberações através de *logins* de acesso, senha, *passwords*. Essa utilização é possível por causa das redes de cooperação e consórcios com Instituições. Com esse exemplo, confirma-se a utilização de tecnologias proporcionando redução de tempo. Em uma tela de computador com acesso a Internet é possível verificar entrada autorizada, consultar código para classificação e determinar a notação de autor.

Além da fundamentação já citada, os bibliotecários catalogadores do SBU utilizam como material auxiliar o “Manual da Rede Bibliodata/Calco”<sup>20</sup> disponibilizado pela Fundação Getúlio Vargas às Instituições participantes da Rede. Nele os campos do formato MARC são descritos com exemplos de registros e informações detalhadas dos parágrafos da planilha MARC.

Para a realização da catalogação ou elaboração dos registros bibliográficos as Unidades do SBU utilizam do Catálogo da Fundação Getúlio Vargas/Rede Bibliodata; Biblioteca Nacional; *Library of Congress* (Biblioteca do Congresso dos EUA) e do aplicativo *BookWhere*.

O catálogo coletivo da Fundação Getúlio Vargas/Rede Bibliodata é chamado de “PesqBib” e disponibilizado através de CD-ROM que periodicamente é atualizado e distribuído às Instituições que participam da Rede Cooperativa. Nele é possível utilizar de registros bibliográficos já elaborados por outras Instituições para a formação da base em desenvolvimento.

Os registros bibliográficos importados do catálogo da Biblioteca Nacional acontecem através da participação da UNICAMP no “Consórcio Eletrônico de

---

<sup>16</sup> WebDewey Disponível em: <<http://connexion.oclc.org>>. Acesso em: 13 nov. 2007.

<sup>17</sup> Cutter-Sanborn Three-Figure Author Table. Disponível em: <<http://www.oclc.org/dewey/support/program/>>. Acesso em: 13 nov. 2007.

<sup>18</sup> Controle de autoridades da Biblioteca Nacional. Disponível em: <<http://catalogos.bn.br/>>. Acesso em: 13 nov. 2007.

<sup>19</sup> Base de autoridades Library of Congress. Disponível em: <<http://authorities.loc.gov/>>. Acesso em: 13 nov. 2007.

<sup>20</sup> FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Divisão de Tecnologia da Informação. **Manual da Rede Bibliodata/Calco**; procedimentos para entrada de dados, tabela de conversão, tabelas auxiliares, esboços do formulário, etc. Rio de Janeiro : FGV, 1999. (versão preliminar). Disponível em: <<http://www.professores.uff.br/marcondes/MARC-FGV.DOC>>. Acesso em: 13 nov. 2007.

Bibliotecas” disponibilizado pela Fundação Biblioteca Nacional, que visa apoiar o desenvolvimento dos projetos de automação bibliográfica no Brasil, permitindo às bibliotecas brasileiras, através do compartilhamento dos recursos de catalogação on-line, a formação de bases de dados locais ou ainda rede de bases.

Os registros bibliográficos da *Library of Congress* (Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos) estão disponíveis no aplicativo *BookWhere*<sup>21</sup> que é desenvolvido pela *Sea Change Corporation* (Canadá). O aplicativo utiliza do protocolo de consulta Z39.50 que proporciona a busca e recuperação de informações bibliográficas de bases distintas disponíveis na Internet. Como grande parte dos registros estão em formato MARC é possível realizar a importação desses registros para a formação da base em desenvolvimento.

A questão do aproveitamento da catalogação é aplicada a essa Instituição que também adota o preceito de que um item nunca deveria ser catalogado novamente se já o foi por outra Instituição, minimizando o retrabalho e aumentando a produtividade.

Os cursos de atualização dos bibliotecários catalogadores do SBU não foram muito constantes nos últimos três anos, somente dois *workshops* foram realizados. Entretanto, desde 2005 são realizadas reuniões mensais entre os catalogadores do Sistema.

A questão da educação continuada, capacitação e atualização não foram o foco da gestão do referido setor, porém com as reuniões mensais existe a possibilidade da troca de informações com seus “pares”, proporcionando assim uma capacitação de maneira informal.

A responsável pela DTI diz que antes de sua gestão, que teve início há três anos, a prioridade do Sistema era a entrada dos dados na base, o que significava aumentar a quantidade de materiais no software de gerenciamento de bibliotecas. Nesse período houve a migração dos catálogos manuais para a base.

Observa-se que a Instituição já passou pela transição da automação do Sistema de gerenciamento de bibliotecas, porém essa passagem de fase não contemplou a preocupação com a qualidade das informações que estavam sendo inseridas na Base, somente sendo focada em um segundo momento em que uma grande quantidade de registros bibliográficos já compunham a Base e conseqüentemente estavam sendo disponibilizados através do Catálogo on-line.

No organograma da DTI existe uma Célula de Qualidade, porém ela ainda não havia sido implementada efetivamente. A partir do final de 2006 as primeiras medidas foram sendo organizadas. O foco na atual gestão é a melhora da comunicação entre os catalogadores.

Com o início da implementação da Célula de Qualidade, uma pessoa da DTI foi escolhida para responder pela Célula, porém todos da equipe atuam. A questão da qualidade da base está como meta a ser atingida dentro do *Planes* da Universidade (Planejamento estratégico) até 2010.

A primeira medida adotada foi o monitoramento diário dos registros bibliográficos inseridos na base, com a finalidade de descobrir quais são os problemas e os maiores erros encontrados para, posteriormente, identificar se são causados por falta de treinamento, falta de atenção, ou ainda, se pela necessidade da conscientização da importância da entrada de dados.

Nota-se que as primeiras medidas para garantir a qualidade dos registros bibliográficos estão sendo tomadas. Essas medidas seriam iniciais, que posteriormente precisariam ser incorporadas a outras medidas para que a atividade dos catalogadores não gerasse a necessidade de correção, mas apenas verificação.

Os procedimentos utilizados nas catalogações do SBU estão sendo disponibilizados no ambiente na Internet chamado de TelEduc<sup>22</sup>. Esse ambiente possibilitou a criação de um Fórum de discussão entre os bibliotecários que participam do Grupo de Trabalho de Catalogadores. No TelEduc estão cadastrados 43 bibliotecários de diferentes Unidades, que teoricamente seriam os catalogadores.

Com a utilização desse novo ambiente a bibliotecária relata ter a sensação de que os bibliotecários ainda não estão acostumados com a utilização da ferramenta que possibilita o compartilhamento e a interatividade. Isso irá requerer dos profissionais que estão à frente dessa Célula de Qualidade trabalhar com a cultura de trabalho já incorporada no cotidiano dos bibliotecários do Sistema.

O SBU possui em seu quadro de funcionários 90 bibliotecários e alguns deles, de acordo com suas atividades, fazem parte dos seguintes grupos de trabalho: Circulação, OPACs, Catalogação e Tecnologia da Informação.

No TelEduc são disponibilizados os procedimentos de catalogação de diferentes materiais e de utilização dos aplicativos adotados, que foram criados pela

---

<sup>21</sup> BookWhere. Disponível em: <<http://www.webclarity.info/products/bookwhere/index.html>>. Acesso em: 13 nov. 2007.

<sup>22</sup> TelEduc. Disponível em: <[http://www.ead.unicamp.br/~teleduc/pagina\\_inicial/index.php?PHPSESSID=8dc578f14beb0b7](http://www.ead.unicamp.br/~teleduc/pagina_inicial/index.php?PHPSESSID=8dc578f14beb0b7)>

Célula de Qualidade, além das atas das reuniões, dúvidas compartilhadas, materiais com assuntos interessantes. Como exemplo, a bibliotecária responsável pela DTI citou as mudanças da catalogação e a entrada dos FRBR - *Functional Requirements for Bibliographic Records* (Requisitos funcionais para registros bibliográficos), que já é tema de discussão no grupo.

Os FRBR, segundo Campello (2006, p.61):

[...] não são formatos para catalogação, mas, sim, um referencial teórico atualizado para orientar a elaboração de formatos de descrição que sejam mais úteis para as diversas categorias de usuários dos catálogos. Utiliza uma abordagem baseada no usuário para analisar os requisitos da descrição bibliográfica e, a partir da análise, define de forma sistemática os elementos que o usuário espera encontrar no registro bibliográfico.

Segundo a IFLA (*Internacional Federation Library Associations and Institutions*) (1998, p. 7 *apud* MORENO; MÁRDERO ARELLANO, 2005, p. 24) a proposta dos FRBR é:

[...] primeiro, fornecer um quadro estruturado, claramente definido, para relacionar dados registrados em registros bibliográficos às necessidades dos usuários destes registros. O segundo objetivo é recomendar um nível básico de funcionalidade pra registros criados por entidades bibliográficas nacionais.

Os OPACs, baseados nos FRBR, permitirão identificar com clareza os elementos da descrição bibliográfica que possam ser de interesse do usuário, além de proporcionar o isolamento dos elementos e identificação das características ou atributos de cada um deles, bem como as relações entre os que sejam mais importantes para os usuários na formulação de buscas (CAMPELLO, 2006, p. 61).

Observa-se que com os FRBR já sendo discutidos na DTI existe uma preocupação em oferecer uma maneira diferente, e possivelmente melhor, para os usuários recuperarem registros de materiais de interesse nos catálogos, porém não se tem registrado nenhum estudo da Instituição para identificar seus usuários, avaliar o uso do OPACs disponibilizado, ou ainda averiguar o grau de satisfação no uso. Antes de se pensar em uma nova concepção de apresentação dos materiais é necessário o conhecimento da utilização do que já é disponibilizado.

Existe uma preocupação em melhorar a estrutura das informações para serem vinculadas a todos os catalogadores do Sistema e também da criação de uma linha direta para dúvidas. No início de 2007, um cronograma de visitas às Unidades

foi estabelecido a fim de conversar com cada catalogador, verificando quais são os problemas recorrentes.

Com o ambiente do TelEduc é possível visualizar o trabalho realizado pelo Grupo de Catalogadores e pela Célula de Qualidade, pois como a bibliotecária responsável expôs, existe a necessidade de estruturar as informações a serem disseminadas aos bibliotecários que realizam a catalogação nas Unidades do Sistema. Estruturar as informações é o primeiro passo, pois após o levantamento do porquê de erros encontrados na Base é necessário passar-se para a etapa de treinamento, capacitação ou até mesmo a conscientização do trabalho realizado.

A bibliotecária responsável pela DTI comenta sua impressão sobre os bibliotecários ainda não estarem acostumados a utilizar a ferramenta TelEduc que necessita de uma atitude mais interativa.

Em relação à catalogação de implantações e da catalogação utilizando registros bibliográficos cooperados ou importados, a bibliotecária responsável demonstrou a preocupação e consciência dos seguintes pontos:

- As catalogações sempre foram realizadas com a adoção de um padrão (utilização de códigos, manuais e procedimentos), porém são muitas pessoas em diferentes Unidades trabalhando e ocorrem problemas;
- É necessária muita atenção ao catalogar, pois ao colocar 'um ponto' fora de lugar é possível duplicar registros bibliográficos ou entradas autorizadas de autor e assunto;
- O Sistema exige essa conformidade em relação 'a pontos', utilização de 'indicadores' e palavras digitadas corretamente, caso contrário prejudicará a recuperação final realizada pelos usuários;
- Quando utilizado um registro bibliográfico importado de outra base a atenção referente à Instituição de origem do registro e à observação em um todo é imprescindível, pois a prática não é só cópia. Às vezes é muito mais fácil fazer uma catalogação nova, quando o registro não atende às necessidades da Base;

- Cada Instituição que produz registros bibliográficos pode ter particularidades na construção de sua base. Cita-se o exemplo dos parágrafos de Assunto (650 da planilha MARC), em que o SBU utiliza no indicador 2 o número 4, enquanto que outras bibliotecas utilizam o número 7. Se essa informação não é corrigida existirá uma inconsistência, comprometendo a eficácia do banco de autoridades;
- O foco dos trabalhos na Célula de Qualidade é a conscientização dos profissionais da responsabilidade nas entradas dos dados, entretanto na DTI a vivência diária é a catalogação, porém em outras Unidades o bibliotecário que faz a catalogação também é o de referência, além de atuar em outras funções. Então o treinamento e a capacitação seriam necessários a esses profissionais, além, claro, da cultura ou hábito de utilizar os procedimentos e manuais junto na prática da catalogação.

Quando questionada sobre em que momento da elaboração do catálogo é pensado especificamente em auxiliar o usuário em suas buscas, ela menciona a iniciativa do projeto para construção de um vocabulário controlado só da UNICAMP, pois até hoje utiliza-se o vocabulário do “PesqBib”. Há dois anos já existe a prática de adoção de entradas de termos novos, praticamente pensando nos usuários.

Ao mencionar a construção de um vocabulário controlado é possível pensar que existe uma preocupação em auxiliar os usuários em suas buscas, porém a simples adoção de um vocabulário não seria suficiente, alguns usuários ainda não conseguem realizar busca pelo assunto, como verificou-se na pesquisa realizada com os usuários.

O monitoramento em linha sugerido por Lancaster (1996, p.130) é uma opção para saber por quais termos os usuários mais realizam pesquisa, que tipos de buscas são realizadas, qual o tempo despendido, e ainda cabeçalhos de assuntos utilizados para busca nos OPACs. Outros autores, como Balby (2002), utilizam também o termo estudos de “arquivos de log de transição de busca”, que se assemelha ao monitoramento em linha.

Sobre a questão da utilização de estudos de uso e usuários e retorno dos Setores de Referência em relação à satisfação dos usuários para desenvolvimento de procedimentos de catalogação, ela nos remete a catalogação na fonte que é feita

pelo setor. Alegando que é nesse momento que acontece o contato direto com o usuário e caso o assunto necessário ao usuário não exista é possível fazer a implantação através do preenchimento de um formulário, onde o usuário trás as fontes de que retirou as palavras-chave e assuntos. Abordou também que esse exemplo era mais para os alunos da pós-graduação. E em relação aos usuários da graduação citou que existe um contato direto com o Grupo de Circulação.

Com esses comentários revelou-se que o único momento em que o usuário é lembrado é o momento de indexação do material produzido por ele, que no caso, acontece mais com a pós-graduação em suas dissertações e teses.

Ao falar sobre a nova interface do Catálogo on-line Base *Acervus* que foi disponibilizada, ela nos fornece a informação que foi desenvolvida pelo grupo de trabalho OPAC e o setor de Tecnologia da Informação, através de informações do grupo de Circulação.

Ao final dos relatos da entrevista observa-se que o setor que realiza o tratamento da informação, que entra com as informações no Catálogo on-line disponibilizado aos usuários, não tem uma relação muito estreita com o setor de Referência que, teoricamente, teria um contato maior com usuários e por conseqüência saberia expor as necessidades e dificuldades encontradas no uso do Catálogo on-line.

A constatação da desarticulação entre setor de tratamento da informação e setor de referência demonstra que existe a necessidade da visão sistêmica da Unidade, que é o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, para que os trabalhos realizados tenham maior eficiência e eficácia ao serem realizados.

## 4.2 RESULTADO E DISCUSSÃO: USUÁRIOS

Os sujeitos da pesquisa totalizaram 17 usuários, de quatro categorias da Universidade, que utilizaram a “Interface de pesquisa alternativa” nos terminais de consulta da Biblioteca Prof. Dr. Octávio Ianni do IFCH, da UNICAMP.

Para a tabulação e discussão dos dados foi decido apresentar as quatro categorias de usuários nas mesmas tabelas, de modo a permitir melhor leitura, interpretação e discussão dos dados.

**TABELA 4. Frequência de uso da Biblioteca**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Semanalmente	2	40	3	60	3	60	1	50	9	53,0
Mais de uma vez por semana	1	20	1	20	1	20	1	50	4	23,5
Mensalmente	2	40	1	20	1	20	-	-	4	23,5
Raramente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

Analisando a frequência de uso da Biblioteca constatou-se que mais da metade dos usuários diz utilizá-la “semanalmente” (53%), o restante se dividiu entre “mais de uma vez por semana” e “mensalmente”. Nenhum usuário escolheu a opção “raramente”.

Pode-se notar que o percentual de usuários que freqüentam a Biblioteca “semanalmente” e “mais de uma vez por semana” totaliza 76,5% do total da amostra. É possível pressupor que sejam usuários com maior experiência na utilização do Catálogo on-line e do acervo, porém não é possível descartar que esses usuários podem utilizar do espaço da Biblioteca para realizarem seus estudos e leituras.

**TABELA 5. Frequência de uso do Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sempre	5	100	3	60	5	100	1	50	14	82,4
Às vezes	-	-	2	40	-	-	1	50	3	17,6
Nunca (primeira vez)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

**TABELA 6. Utilização do Catálogo on-line em outros locais**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Em casa	3	60	4	80	4	80	2	100	13	72,2
Outro espaço na Universidade	2	40	1	20	2	40	-	-	5	27,8
Outro lugar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não, utiliza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	100	5	100	6	120	2	100	18	100

Nota: A somatória é maior que a amostra, porque alguns usuários selecionaram mais de uma opção.

Quando questionados sobre a frequência de uso do Catálogo on-line, 82,4% disse utilizar “sempre”. Foi possível constatar que 72,2% dos usuários utilizam do Catálogo on-line em suas casas e 27,8% em outros espaços da Universidade.

Observa-se através da Tabela 5 que entre graduandos e doutorandos a frequência de uso do Catálogo on-line é “sempre” e somente mestrando e docentes utilizam “às vezes”. Pode-se supor que o Catálogo on-line é de grande importância para as atividades acadêmicas e não se limitam a utilizá-lo somente nas Bibliotecas, mas também em casa.

**TABELA 7. Orientação para utilização do Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sim, funcionário da Biblioteca	2	40	1	20	1	20	-	-	4	22,2
Sim, colega	-	-	-	-	2	40	1	50	3	16,7
Sim, docente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não, aprendi sozinho (a)	3	60	4	80	3	60	1	50	11	61,1
Total	5	100	5	100	6	120	2	100	18	100

Nota: A somatória é maior que a amostra, porque alguns usuários selecionaram mais de uma opção.

A maioria dos usuários afirma não ter recebido orientação para utilização do Catálogo on-line (61,1%), o que esclarece os resultados da próxima tabela que relata opções de busca que utilizam. Apenas 22,2% disse ter recebido orientação de algum funcionário da Biblioteca, o que pode demonstrar uma possível sub-utilização das funções disponibilizadas pelo Catálogo on-line.

A falta de orientação que os usuários acusaram ter sobre a utilização do Catálogo on-line, pode ser verificado na revisão de literatura de Figueiredo (1994), onde ela afirma que um grande número de falhas dos usuários ao utilizarem catálogos advem de sua ignorância quanto ao uso do instrumento. A tarefa de orientar e melhorar as instruções aos usuários é de responsabilidade do bibliotecário.

Os treinamentos dos usuários devem ter continuidade e constância, pois os usuários não serão sempre os mesmos, novos alunos estão ingressando todo ano na Universidade, outros tantos saindo, o serviço deve ser pensado considerando esses fatores.

**TABELA 8. Opção de busca utilizada no Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Simple	2	40	5	100	4	66,7	2	100	13	72,2
Avançada	3	60	-	-	2	33,3	-	-	5	27,8
Índices	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estruturada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	100	5	100	6	100	2	100	18	100

Nota: A somatória é maior que a amostra, porque alguns usuários selecionaram mais de uma opção.

As opções de busca podem demonstrar o grau de conhecimento que o usuário tem no momento de realizar busca no Catálogo on-line. Como é possível observar 72,2%, uma considerável maioria, utiliza a opção “Simples”.

A pesquisa “Simples” é recomendada quando se quer recuperar de maneira geral itens de determinados autores, assuntos de uma determinada área ou algo sem um critério muito definido.

O restante, 27,8%, diz utilizar a opção “Avançada”, que permite a utilização de vários recursos para elaboração da estratégia de busca: pesquisa por campos; uso dos operadores booleanos (*AND*, *OR* e *NOT*) e selecionar biblioteca depositária do material.

As outras duas opções de busca, “Índices” e “Estruturada”, nem foram selecionadas, assim pode-se considerar o fato sendo um desconhecimento das possibilidades de recuperação de informações nas outras opções de busca do Catálogo on-line.

**QUADRO 1. Justificativas das escolhas de opção de busca**

Simples	Avançada
<p>“É mais fácil de usar.”</p> <p>“Pelo título da obra ou autor.”</p> <p>“Em geral já tenho o nome do autor e obra.”</p> <p>“Pela rapidez.”</p> <p>“Consigo encontrar a partir deste acervo.”</p> <p>“É o que conheço melhor.”</p> <p>“Mais prático.”</p> <p>“Praticidade.”</p> <p>“Normalmente tenho nome do autor e/ou título.”</p> <p>“Foi a mais fácil.”</p>	<p>“Opção de procurar por determinados critérios facilita.”</p> <p>“Melhor para localizar as obras.”</p> <p>“Com o nome do autor e título encontro o livro que busco.”</p> <p>“É mais rápida.”</p> <p>“Filtrar informações.”</p> <p>“Raramente acho complicado.”</p>

Visualiza-se o desconhecimento citado no Quadro 1, onde foram consideradas as justificativas empregadas pelos usuários nas escolhas de opções de busca. Elas relatam que as opções “Simples” e “Avançada” são as mais fáceis de utilizar e mais rápidas.

Quando os usuários dizem utilizar a opção de busca escolhida por ser a mais fácil, observa-se que é mais fácil porque eles desconhecem o funcionamento das outras opções. Sabendo utilizá-las raramente serão demoradas ou difíceis. Essa questão pode ser colocada também como falta de orientação ao uso e também

sendo o Catálogo disponibilizado on-line, falta um Tutorial ou link de instruções na interface para interessados que queiram fazer uma melhor utilização.

**TABELA 9. Dificuldades na utilização das opções de busca**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sim	2	40	-	-	2	40	-	-	4	23,6
Não	3	60	5	100	3	60	2	100	13	76,4
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

**QUADRO 2. Comentários sobre dificuldade na utilização de opções de busca**

“Falta de conhecimento.”
“Se uma letra do nome do autor estiver incorreto o sistema não sugere correções e não mostra o autor desejado. Nem outros com o nome parecido.”
“Maneira de entrar com o nome do autor e palavras-chave.”

Após verificar as opções de busca mais utilizadas visualiza-se que 76,4% dos usuários alegam não terem dificuldades no momento de utilização das opções. Entretanto, 23,6% relataram possuir dificuldades e comentaram o fato, como mostra o Quadro 2. Um usuário chega a mencionar a necessidade do Catálogo utilizar de características de sites de busca da Internet, como exemplo o Google, que sugere a opção correta quando o termo é digitado errado.

Nota-se através desses resultados que os usuários, em sua maioria, não apresentam dificuldades, porém eles desconhecem as características das outras opções de busca que não são utilizadas. O correto seria questioná-los sobre o conhecimento que têm sobre as diferentes opções e assim seria possível responder se há dificuldades ou não.

**TABELA 10. Informações precisas trazidas sobre o material buscado**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sim	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100
Não	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

Observando a Tabela 10 nota-se que todos os usuários (100%) dizem trazer informações precisas sobre o material que buscam no Catálogo on-line. Faltou questionar se essas informações são memorizadas ou anotadas em algum suporte.

Segundo Figueiredo (1994) a maior causa de falha por parte dos usuários na utilização dos catálogos, que na época dos estudos realizados eram manuais, é a imprecisão das informações trazidas pelos usuários. Para Fiuza (1980) a questão

também é considerada como principal influência no resultado da busca. Pode-se considerar que com os Catálogos on-line, onde é possível através de uma palavra do título, juntamente com uma palavra do nome do autor essa problemática já não tenha tanta importância, mesmo os usuários mais esquecidos, conseguem realizar as buscas mesmo que a partir de informações fragmentadas sobre o material procurado.

**TABELA 11. Utilização do Catálogo on-line para localizar**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Um livro determinado	4	80	4	57,1	3	27,2	1	25,0	12	44,4
Livros de um determinado autor	1	20	2	28,6	4	36,4	1	25,0	8	29,6
Livros de um determinado assunto	-	-	1	14,3	4	36,4	2	50,0	7	26,0
Total	5	100	7	100	11	100	4	100	27	100

Nota: A somatória é maior que a amostra, porque era possível selecionar mais de uma opção.

Os 44,4% de usuários dizem utilizar o Catálogo on-line para localizar “um livro determinado”; 29,6% utilizam mais para localizar “livros de um determinado autor” e 26% para localizar “livros de um determinado assunto”.

A Tabela 10 mostra que todos os usuários trazem a informação sobre o material buscado e desses, 44,4% já sabem exatamente o livro que querem. Dessa forma pode-se pressupor que utilizam mais o Catálogo on-line como ferramenta de localização do material no acervo.

A questão de utilizar o catálogo para localizar o material no acervo é uma das conclusões que Fiuza (1980) tem sobre uma das funções predominantes do catálogo em seus estudos já relatados na revisão de literatura.

**TABELA 12. Tentativas necessárias para localizar o material no Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Uma	3	60	2	40	-	-	1	50	6	35,3
Duas a três	1	20	3	60	5	100	1	50	10	58,8
Quatro ou mais	1	20	-	-	-	-	-	-	1	5,9
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

Quando questionados sobre quantas tentativas seriam necessárias para localizar no Catálogo on-line o material desejado 58,8% dos usuários disse precisar de “duas a três” tentativas e 35,3% apenas “uma” tentativa, ficando a frente de 5,9% que dizem precisar de “quatro ou mais” tentativas.

A interface do Catálogo on-line pode influenciar nas tentativas necessárias para localizar um item do acervo, mas é possível presumir que os usuários não

sabem exatamente que opção de busca utilizar baseando-se nas informações que trazem sobre o item a ser procurado, fazendo com que tentem diferentes maneiras.

**TABELA 13. Alunos de graduação utilizam o Catálogo on-line para localizar**

	graduando	
	f	%
Bibliografia indicada	3	60
Outros materiais	2	40
Total	5	100

A questão específica aos graduandos vem demonstrar que esses usuários em uma pequena maioria (60%) utilizam o Catálogo on-line para localizar bibliografia indicada em aulas ou por professores, enquanto que 40% dizem utilizar para localizar outros tipos de materiais.

Mesmo a frequência maior ter sido para localizar “bibliografia indicada”, os outros 40% demonstram já terem certa autonomia para realizarem pesquisas de itens de seu interesse sem ser especificamente para necessidades acadêmicas.

**TABELA 14. Elementos que compõem o Catálogo on-line que mais interessam**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Número de chamada	4	40	3	27,2	4	16,7	1	33,3	12	25,0
Edição	2	20	1	10,0	3	12,5	-	-	6	12,5
Local de publicação	-	-	-	-	2	8,3	-	-	2	4,17
Editora	1	10	2	18,2	3	12,5	-	-	6	12,5
Data de publicação	2	20	2	18,2	3	12,5	-	-	7	14,6
Nº de páginas	1	10	-	-	1	4,1	-	-	2	4,17
Ilustrações	-	-	-	-	1	4,1	-	-	1	2,1
Série	-	-	-	-	2	8,3	-	-	2	4,17
Assunto	-	-	3	27,2	5	21,0	2	66,7	10	20,8
Total	10	100	11	100	24	100	3	100	48	100

Nota: A somatória é maior que a amostra, porque era possível selecionar mais de uma opção.

Observando a Tabela 14, notamos que “número de chamada” (25%) e “assunto” (20,8%) são os elementos de maior interesse aos usuários em uma análise geral. Porém, se observados os resultados isolados dos graduandos é percebido um interesse maior no “número de chamada” (40%) e nenhum interesse na informação “assunto”.

Os doutorandos são os que mais variaram nas escolhas de elementos de interesse, sendo “assunto” mais indicado, com 21%, ficando atrás apenas do “número de chamada”, que obteve 16,7%. Já os mestrandos foram concisos em escolherem o “número de chamada” e “assunto” em um mesmo percentual 27,2%.

Essas informações podem reforçar a idéia de que o Catálogo on-line seria mais utilizado para localização de determinado material através da obtenção do número de chamada e que os elementos restantes que compõem a descrição dos itens só são apreciados pelos doutorandos.

**TABELA 15. Ao pesquisarem por autor no Catálogo on-line encontram**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Uma única opção para o nome do mesmo autor	-	-	1	20	5	100	1	50	7	41,2
Mais de uma opção para o nome do mesmo autor	5	100	4	80	-	-	1	50	10	58,8
Não encontra o autor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

A questão da Tabela 15 foi inserida a fim de identificar se os usuários observavam falhas no Catálogo on-line, pois encontrar mais de uma entrada com o nome do mesmo autor de forma diferente mostra uma duplicação de registro bibliográfico na base.

Com o resultado obtido pode-se concluir que um pouco mais da metade dos usuários (58,8%) percebe essa falha, ou ainda, que a questão não foi compreendida de modo correto, pois poderiam deduzir que mais de uma entrada para autor podia ser obras diferentes desse mesmo autor.

**TABELA 16. Utilização de artigos ao pesquisar no Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sim	1	20	2	40	2	40	-	-	5	29,4
Não	4	80	3	60	3	60	2	100	12	70,6
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

Quando questionados sobre a utilização de artigos ao pesquisar no Catálogo on-line, a minoria (29,4%) respondeu que utiliza, o que mostra um desconhecimento de regras na formação da base e procedimentos para efetuar melhores recuperações.

Os artigos são desprezados para recuperação na base. Esse fato remonta à idéia de Ferneda (2003, p. 60) que diz que o conhecimento sobre o processo de

recuperação da informação deveria ser incorporado aos Sistemas para que todos que o utilizassem o fizessem da forma mais correta possível.

**TABELA 17. Dificuldade ao procurar por assunto na Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sim	1	20	2	40	3	60	-	-	6	35,3
Não	4	80	3	60	2	40	2	100	11	64,7
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

**QUADRO 3. Comentários sobre usuários com dificuldade na procura por assunto**

“As opções que aparecem tem pouca especificidade; aparece muita coisa.”
“Em geral os assuntos catalogados não condizem com as divisões da área.”
“Grande número de ocorrências sem qualquer filtro para o assunto requisitado.”
“Muitas publicações para um assunto geral, faltaria um refinamento.”
“Arrolamento de obras às vezes incompatível com a busca solicitada.”
“Os resultados são muito gerais, com elevado número de obras.”

Ao serem questionados sobre possíveis dificuldades nas buscas pelo assunto, a maioria (64,7%) diz não apresentar. Entretanto, os 35,3% que disseram encontrar dificuldades relataram aspectos interessantes sobre a indexação no Catálogo on-line, como é possível visualizar no Quadro 3.

A questão do desconhecimento em estratégias para filtrar os itens recuperados também é evidenciado. Os comentários discorrem sobre a pouca especificidade dos assuntos e o número elevado de itens.

Observando os comentários dos usuários é possível constatar uma insatisfação da maneira como as obras são indexadas na Base, dificultando a recuperação por esse elemento “assunto”.

Talvez fosse necessário divulgar o vocabulário controlado utilizado para que o usuário possa localizar o termo adotado para assuntos que lhe interesse, já que o índice de assuntos não apresenta remissivas nos assuntos que não são adotados pela Base.

**TABELA 18. Satisfação ao realizar pesquisas no Catálogo on-line**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sim	4	80	4	80	4	80	2	100	14	82,4
Não	1	20	1	20	1	20	-	-	3	17,6
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

**QUADRO 4. Comentários sobre a satisfação (positiva ou negativa) na realização da pesquisa no Catálogo on-line**

Sim	Não
<p>“Geralmente encontro o que procuro !!! E tenho uma lista bastante completa de informações”</p> <p>“Acho que os resultados são satisfatórios para o que eu preciso”</p> <p>“Em geral encontro o que procuro uma vez que já vou com o nome do autor e título da obra.”</p> <p>“Tenho encontrado muitos títulos inclusive raros, que procuro. A pesquisa demora um pouco.”</p> <p>“É eficaz.”</p> <p>“Pela diversidade dos resultados obtidos.”</p>	<p>“Pois ultimamente o sistema anda lento.”</p> <p>“Muitas vezes, em especial no acervo do IFCH, não localizo no catálogo on-line (quando falo a busca por meio do site IFCH) o que encontro na Base Acervus na mesma biblioteca.”</p> <p>“Saudades do fichário, embora ocupava maior espaço, propiciava busca mais eficiente (tempo e precisão).”</p>

Na questão que indagava diretamente sobre a satisfação ou não ao realizar pesquisas no Catálogo on-line, a grande maioria dos usuários (82,4%) alegou estar satisfeita e apenas 17,6% não estavam.

Com os comentários, no Quadro 4, observa-se que mesmo com a sub-utilização das funções do Catálogo on-line os usuários se encontram satisfeitos. As considerações negativas são a respeito da lentidão e problemas com o Catálogo alternativo disponibilizado. Outro usuário ainda em uma particularidade saudosista sente falta do catálogo em fichas por achar que as buscas eram mais eficientes.

Presumia-se que pelos fatos ocorridos, descritos nos procedimentos de coleta de dados, no âmbito da Universidade a insatisfação fosse maior. Porém os usuários se mostraram conscientes das situações e fizeram suas avaliações baseando-se no momento em que o questionário foi aplicado. Além de indicarem pontos problemáticos do Catálogo on-line, como lentidão e o Catálogo alternativo, que em momentos de normalidade poderão ser solucionados.

**TABELA 19. Percepção de diferenças entre a “Interface de pesquisa alternativa” e a interface da Base Acervus**

	graduando		mestrando		doutorando		docente		Total geral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sim	5	100	2	40	3	60	1	50	11	64,7
Não	-	-	3	60	2	40	1	50	6	35,3
Total	5	100	5	100	5	100	2	100	17	100

**QUADRO 5. Comentários sobre a percepção de diferenças entre a “Interface de pesquisa alternativa” e a interface da Base Acervus**

Sim	
<p>“Não consigo saber se o livro está disponível, o que dificulta bastante, também a falta de opção entre pesquisa avançada e simples, falta de filtro de línguas etc.”</p> <p>“É mais simples.”</p> <p>“Estava mais simples e com poucas opções de combinação.”</p> <p>“Acredito que seja menos inteligível que o anterior.”</p> <p>“Não há informações indicando que o livro está ou não emprestado.”</p> <p>“Não consegui achar muitas obras que sabia que a biblioteca possuía.”</p>	<p>“Menos opções, mais básico que a interface da Base Acervus.”</p> <p>“Pesquisa menos eficiente.”</p> <p>“Mais rápido e mais informativo do que a Base Acervus após a mudança do sistema.”</p> <p>“Não há opção renovar livros e é mais enxuta e atendeu às minhas necessidades.”</p> <p>“Muito ruim.”</p>

Como relatado anteriormente, a conjuntura do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP não se encontrava em estado normal. Em virtude disso foi acrescentada ao questionário dos usuários a questão sobre a percepção de diferenças entre a “Interface de pesquisa alternativa”, disponibilizada no período em que o Sistema não estava operante, e a própria interface de pesquisa da “Base Acervus”.

Não foi a grande maioria que teve a percepção de diferença (64,7%). Os comentários do Quadro 5 relatam que a maior diferença encontrada era a simplicidade, falta de eficiência e falta de informações em relação a itens emprestados ou não. Outro fator levantado é a incompatibilidade de informações da interface alternativa, afinal de contas ela foi disponibilizada a partir de arquivos da base e não possuía todos os itens que os usuários sabiam existir no acervo da Biblioteca.

## 5. CONCLUSÕES

---

Ao efetivar as pesquisas conclui-se que o SBU (Sistema de Bibliotecas da UNICAMP), que neste trabalho foi representado pela DTI (Diretoria de Tratamento da Informação do SBU), utiliza de normas e códigos de catalogação, como exemplo o CCAA2, há décadas já firmados para a atividade de representação bibliográfica.

A DTI e, conseqüentemente, as outras Unidades do SBU seguem o Código de Catalogação, o Sistema de Classificação Decimal e a notação de autores adotados por diversas Instituições de Ensino Superior, tanto nacionais, quanto internacionais. Ela utiliza das novas tecnologias, de redes de cooperação, consórcios e aplicativos adquiridos para realizar a cooperação e importação de registros bibliográficos, diminuindo, assim, o tempo, os recursos e aumentando a produtividades dos bibliotecários catalogadores.

Entretanto, a educação continuada, capacitação ou atualização dos profissionais catalogadores não foi o foco da atual gestão, porém ela implementou a Célula de Qualidade no referido setor, que há algum tempo já existia no organograma da Instituição.

As primeiras medidas da Célula de Qualidade foram: realizar o monitoramento diário dos registros bibliográficos que estavam sendo inseridos na base; a publicação de procedimentos pertinentes a atuação dos bibliotecários catalogadores; a criação de um ambiente na Internet (TelEduc) com a finalidade de funcionar como uma ferramenta de comunicação entre todos os catalogadores do SBU, além de servir como local de publicação dos procedimentos criados e, por fim, a realização de agendamentos de reuniões mensais com a participação de todos os catalogadores.

A criação do ambiente necessitará dos profissionais uma atitude de interação e uma nova cultura de trabalho, pois o TelEduc proporcionará um espaço onde a prática do compartilhar e interagir é fundamental.

Os procedimentos que garantirão a qualidade dos registros bibliográficos, por sua vez, estão em fase de implantação, nesse primeiro momento existe um empenho em mapear falhas e erros dos registros bibliográficos para, posteriormente, desenvolver um trabalho de treinamento, de capacitação ou até mesmo de conscientização da importância da inserção de informações sem erros na base.

A DTI mostrou não ter uma relação estreita com os setores de Referência das Unidades do SBU que, teoricamente, teriam um maior contato com os usuários e poderiam expressar melhor as dificuldades e insatisfações encontradas pelos usuários que utilizam o Catálogo on-line.

A constatação da desarticulação entre os setores de tratamento da informação e de referência demonstra que existe a necessidade da implantação da visão sistêmica da Unidade (SBU), para que os trabalhos realizados tenham maior eficiência e eficácia ao serem realizados.

Em relação aos resultados obtidos através dos usuários, a maioria disse fazer uso da Biblioteca e do Catálogo on-line com uma frequência semanal; não ter recebido orientação para a realização de pesquisas no Catálogo on-line; utilizam em sua maioria apenas as opções de busca “Simples” e “Avançada”; não dizem possuir dificuldades na utilização das opções de busca; em sua totalidade trazem informações precisas sobre o material buscado; pouco mais da metade afirma utilizar o Catálogo on-line para localizar um item determinado; precisam de duas a três tentativas de busca para localizar o item; os elementos que compõem o Catálogo on-line que mais interessam são o “número de chamada” e o “assunto”; verificaram registros bibliográficos duplicados no Catálogo on-line; e mais da metade não sente dificuldades em realizar buscas por assunto.

Constatou-se que os usuários sub-utilizam as opções de busca e desconhecem as funções disponibilizadas pelo Catálogo on-line, o que evidencia a necessidade dos treinamentos. Para alterar essa perspectiva, os treinamentos dos usuários - que a maioria afirmou não ter - devem possuir uma continuidade e uma constância, pois os usuários não serão sempre os mesmos; novos alunos estão ingressando todo ano na Universidade, outros tantos saindo. Por isso, o serviço deve ser pensado considerando os fatores da dinâmica da vida acadêmica e universitária.

Apesar de ser um pequeno percentual de usuários (35,3%, conforme Tabela 17), que afirmou apresentar dificuldades ao realizar buscas por assunto, seus comentários indicaram aspectos interessantes que precisariam ser verificados mais profundamente. Esses comentários discorreram sobre a pouca especificidade dos assuntos e o número elevado de itens recuperados. É possível constatar uma insatisfação da maneira como as obras são indexadas na Base.

Talvez fosse necessário divulgar o vocabulário controlado utilizado para que o usuário possa localizar o termo adotado para assuntos que lhe interessem, já que o índice de assuntos não apresenta remissivas nos assuntos que não são adotados pela Base, talvez ainda, a construção de um Tesouro.

A satisfação em relação às pesquisas no Catálogo on-line por parte dos usuários, que era uma das indagações deste estudo, é altíssima. Essa sensação de satisfação é proporcionada, pois desconhecem parte das possibilidades de acesso. Eles alegam em sua maioria que o catálogo exerce sua função que é fazer com que um determinado item seja localizado no acervo.

Conclui-se que a Instituição realiza um trabalho adequado ao inserir as informações no Catálogo, porém falta-lhe uma interação maior com os setores de referência e uma preocupação maior sobre como os usuários estão utilizando o Catálogo on-line e quais dificuldades apresentam.

Além disso, a questão da indexação dos itens na base poderia ser tema de futuros estudos, para identificar se a pequena insatisfação apresentada teria proporções maiores.

Observa-se, por fim, que os usuários se mostraram satisfeitos em relação as pesquisa realizadas no Catálogo on-line, porém a amostra para se constatar esse resultado deveria em um próximo estudo abarcar uma quantidade maior de usuários, talvez utilizando de entrevistas para poder sem dúvidas saber qual o grau de satisfação e suas justificativas.

## REFERÊNCIAS

---

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços**: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. Florianópolis: [s.n.], 2002. 227 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/2999.pdf>>. Acesso em: 09 dez. 2006.

AMBONI, Narcisa de Fátima; MATTOS, Elson. Perfil e atuação do profissional catalogador frente as novas tecnologias de catalogação. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

ARAUJO, Vânia Rodrigues Hermes de. Sistemas de recuperação a informação: uma abordagem conceitual. *In*: STAREC, Cláudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge (Orgs.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005. 351 p.

BALBY, Claudia Negrão. **Estudos de uso de catálogos on-line (OPACs)** : revisão metodológica e aplicação da técnica de análise de log transações a um OPAC de biblioteca universitária brasileira. São Paulo: [s.n.], 2002. 137 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Arte, Universidade de São Paulo.

BARBOSA, Alice Príncipe. **Novos rumos da catalogação**. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1978. 245 p.

BASE PERI – Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <<http://bases.eci.ufmg.br/>>. Acesso em: 10 maio 2007.

BIBLIOTECA Prof. Dr. Octavio Ianni do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UNICAMP. Disponível em: <<http://www.ifch.unicamp.br/biblioteca/corpo.php?texto=apresenta>>. Acesso em: 20 set. 2007.

CAMPELLO, Bernadete. **Introdução ao controle bibliográfico**. 2.ed. Brasília,DF: Briquet de Lemos, 2006. 94 p.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.10, n.1, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/346/268>>. Acesso em: 30 abr. 2007.

DIAS, Antônio Caetano. **Elementos de catalogação**. Rio de Janeiro: ABB, 1967. 122 p.

DIAS, Maria do Rosário Imene. **Catalogação e qualidade**: breve estudo. Marília: UNESP/CGB, 1999. 53 p. (Publicações Técnicas ; n.1)

DOBEDEI, Vera Lúcia Doyle. **Tesouro**: linguagem de representação da memória documentária. Niterói, RJ: Intertexto; Rio de Janeiro : Interciência, 2002. 120 p.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação de informação** : análise sobre a contribuição da ciência da computação para a ciência da informação. São Paulo: [s.n.], 2003. 137 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade Estadual de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-15032004-130230/>>. Acesso em: 13 jun. 2007.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FIUZA, Marysia Malheiros. **Estudo das funções do catálogo da Biblioteca Central do SESC**. Belo Horizonte : [s.n.], 1980. 91 f. Dissertação (Mestrado em Administração de bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

FIUZA, Marysia Malheiros. Estudo de uso do catálogo da Biblioteca Central do SESC/BH. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.10, n.1, p. 67-80, mar., 1981.

FIUZA, Marysia Malheiros. A catalogação bibliográfica até o advento das novas tecnologias. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.16, n.1, p. 43-53, mar., 1987.

FURRIE, Betty. **O MARC bibliográfico**: um guia introdutório; catalogação legível por computador. Brasília: Thesaurus, 2000. 95 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

GODOY, Arlinda Schimidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63, abr. 1995. Disponível em: <<http://www.rae.com.br/rae/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=488&Secao=ARTIGOS&Volume=35&Numero=2&Ano=1995>>. Acesso em: 09 set. 2007.

IBICT – INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **O que é o ISBN?**, c2003. Disponível em:<<http://www.ibict.br/secao.php?cat=ISSN/FAQ-ISSN#15>>. Acesso em: 6 nov. 2007.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

MAcEWAN, Andrew; YOUNG, Thurstan. Quality vs. Quantitty: developing a systematic approach to a perennial problem. **Catalogue & Index**, n.152, p. 1-7, Summer 2004.

MARCO, Michele Lebre de. **O profissional da informação bibliotecário e o mercado de trabalho**: estudo sobre a atuação profissional dos egressos da PUC-Campinas no período de 2000 a 2004. Campinas, SP, [s.n.], 2005. 64 f. TCC (Graduação em Ciência da Informação com hab. em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Catálogo e descrição bibliográfica**: contribuições a uma teoria. Brasília: ABDF, 1987. 201 p.

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

MISCHIATI, Ana Cristina; VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Reflexões sobre a ética e a atuação profissional do bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v.17, n.3, p. 209-220, set./dez. 2005.

MORENO, Fernanda Passini; MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos – FRBR: uma apresentação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n.1, p. 20-38, jul.dez., 2005.

OSÓRIO, Maria Aparecida de Lima; ALFANO, Maria Cecília. **Trabalhando na biblioteca**: manual para auxiliares das bibliotecas de instituições teológicas evangélicas. São Paulo: M.A.L. Osório, 1994, 77 p.

PEREIRA, Maria Célia. A catalogação cooperativa e a conversão retrospectiva na formação e alimentação do banco de dados bibliográficos ATHENA: uma experiência da Biblioteca do Campus de Marília-UNESP. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 14., 2006, Salvador. **Anais ...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

PEREIRA, Ana Maria; SANTOS, Plácida L. V. A. da Costa. O uso estratégico da tecnologia em catalogação. **Cadernos da Faculdade de Filosofia e Ciências**, Marília, v.7, n.1-2, p. 121-132, 1998.

PEREIRA JUNIOR, Geraldo. **Uso do catálogo de biblioteca universitária**. Campinas, SP, [s.n.], 1991. 29 f. TCC (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

REDE BIBLIODATA. **Histórico**. Disponível em: <<http://www2.fgv.br/bibliodata/indexmodelo.asp?modelo=quemsomos.htm>>. Acesso em: 30 abr. 2007.

ROCHA, Lucimeire de Oliveira Silva da. **Recuperação da informação científica em meio eletrônico**: biblioteca digital de teses e dissertações do Instituto de Física da UNICAMP. Campinas, SP, [s.n.], 2006. 83 f. TCC (Graduação em Ciência da Informação com hab. em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002. 399 p.

ROWLEY, Jennifer. **Informática para bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1994. 307 p.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos**: arquivística, biblioteconomia, documentação, informática. Campinas: Ed. Átomo, 2003. 277 p.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAUJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca**: noções fundamentais para formação profissional. Brasília: Thesaurus, 1995. 82 p.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/arquivos/pdf/planes\\_sbu.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/arquivos/pdf/planes_sbu.pdf)>. Acesso em: 09 dez. 2006.

SIQUEIRA, Marcos Antonio. **XML na Ciência da Informação**: uma análise do MARC 21. Marília : [s.n.], 2003. 133 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Disponível em: <<http://www.biblioteca.unesp.br/bibliotecadigital/document/?did=3925>>. Acesso em: 07 set. 2007.

SOUZA, Terezinha Batista de. **Catálogo cooperativa na Rede Bibliodata/Calco** : a questão da repetitividade dos títulos no catálogo coletivo. Campinas, SP : [s.n.], 1999. 82 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

UNICAMP 40 anos. Disponível em: <http://www.ano40.unicamp.br/apresentacao.html>. Acesso em: 09 dez. 2006.

VALLS, Valéria Martins; VERGUEIRO, Waldomiro C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.3, n.1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

## ANEXOS

---

### ANEXO A – Carta de apresentação aos usuários

Campinas, Outubro de 2007.

Prezado (a) Usuário (a) do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP,

Sou aluna do 4º ano do curso de Ciência da Informação com habilitação em Biblioteconomia da PUC – Campinas e como tema de minha monografia escolhi realizar um estudo sobre a recuperação das informações e satisfação dos usuários em relação a Base *Acervus* do Sistema de Biblioteca da UNICAMP. O título da monografia é **“Análise da inserção e recuperação das informações no catálogo on-line do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP”**.

Peço sua colaboração para responder o questionário (tempo estimado 4 minutos), pois desejo fazer uma análise sobre o grau de satisfação do usuário na realização de buscas na Base *Acervus*.

Esclareço que as informações resultantes dos questionários serão apresentadas na monografia por meio de tabulação de dados e as identificações dos colaboradores serão preservadas. A sua participação é voluntária, entretanto, sua colaboração é fundamental para minha investigação e poderá contribuir para futuras ações na área.

Sendo assim, agradeço antecipadamente sua colaboração,

Atenciosamente,

**Karina Gama Cubas da Silva**  
**karina.gama@yahoo.com.br**

Estagiária de Biblioteconomia da Biblioteca do IFCH – UNICAMP  
Graduanda de Ciência da Informação com hab. em Biblioteconomia

## ANEXO B – Questionário aos usuários

### 1. Identificação:

- Aluno da graduação  
 Aluno do mestrado  
 Aluno do doutorado  
 Docente

### 2. Qual curso freqüenta ou ministra?

### 3. Sexo:

- Masculino       Feminino

### 4. Idade:

- 17 a 23 anos  
 24 a 30 anos  
 31 a 38 anos  
 acima de 39 anos

### 5. Você freqüenta normalmente as Bibliotecas do SBU (Sistema de Bibliotecas da UNICAMP):

- semanalmente  
 mais de uma vez por semana  
 mensalmente  
 raramente

### 6. Você costuma pesquisar no catálogo on-line Base *Acervus* nos terminais das Bibliotecas?

- sempre  
 às vezes  
 nunca (primeira vez)

### 7. Você costuma pesquisar no catálogo on-line Base *Acervus* em outro local, fora das Bibliotecas do SBU?

- sim     em casa  
            outro espaço na Universidade  
            outro local,

especifique: \_\_\_\_\_

- não

### 8. Alguém já ensinou você a usar o catálogo on-line Base *Acervus*?

- sim       funcionário da biblioteca  
                    colega  
                    docente  
 não, aprendi sozinho (a).

### 9. Para pesquisar no catálogo on-line Base *Acervus*, você utiliza as seguintes opções de busca:

- Simple** – Justifique: \_\_\_\_\_

- Avançada**– Justifique: \_\_\_\_\_

- Índices**– Justifique: \_\_\_\_\_

- Estruturada**– Justifique: \_\_\_\_\_

### 10. Existem dificuldades em utilizar as opções para busca?

- sim, quais: \_\_\_\_\_

- não

### 11. Normalmente você utiliza o catálogo on-line Base *Acervus* para localizar?

- um livro determinado  
 livros de um autor determinado  
 livros de um determinado assunto

### 12. Na maioria das vezes por que tipo de informação você realiza sua pesquisa?

Enumere de 1 (o tipo de informação que você mais (+) utiliza para realizar sua busca) a 4 (o tipo de informação que você menos (-) utiliza para realizar sua busca)

- título

- autor

- assunto

- outra, qual: \_\_\_\_\_

### 13. Você traz informações precisas sobre o material que está buscando? [nome correto do título ou autor]

- sim

- não

### 14. Normalmente, quantas tentativas são feitas para localizar o material desejado?

- Uma tentativa

- Duas a três tentativas

- Quatro ou mais tentativas

**15. Se você é aluno de graduação, você usa o catálogo para:**

- localizar a bibliografia indicada (indicação de professores e disciplinas)  
 localizar outros materiais

**16. Além do autor e título do material, quais dos elementos que compõem o catálogo on-line Base Acervus interessam a você?**  
**[marque mais de um se for necessário]**

- número de chamada  
 edição  
 local de publicação  
 editora  
 data de publicação  
 nº de páginas ou volume  
 ilustrações  
 série  
 assunto  
 outros, especificar \_\_\_\_\_

**17. Normalmente, se você pesquisa por autor:**

- encontra uma única opção para o nome do mesmo autor  
 encontra mais de uma opção para o nome do mesmo autor  
 não encontra o autor

**18. Se você pesquisa por título, utiliza artigo (a, o, um, uns) no início do título?**

- sim  
 não

**19. Se procura por assunto sente alguma dificuldade?**

- sim, qual: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 não

**20. Na maioria das vezes você fica satisfeito com a pesquisa que realiza no Catálogo on-line?**

- sim  
 não  
 Porque: \_\_\_\_\_

**21. Você sentiu diferença entre a “Interface de pesquisa alternativa” que foi disponibilizada enquanto o Sistema “Base Acervus” estava inoperante?**

- sim, qual: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 não



### Base Acervus



### **ANEXO C – Carta de apresentação ao bibliotecário**

Campinas, \_\_de\_\_\_\_\_de 2007.

Prezada Sra. Bibliotecária da Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP,

Sou aluna do 4º ano do curso de Ciência da Informação da PUC – Campinas e como tema de minha monografia escolhi um estudo sobre a “Inserção e recuperação das informações no catálogo on-line, mais conhecido como Base *Acervus* do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP”.

Estagio na Biblioteca Prof. Dr. Octávio Ianni do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP e agradeceria se pudesse me ajudar a coletar esses dados.

Peço sua colaboração para a concessão da entrevista, pois desejo fazer uma análise sobre a existência de critérios/procedimentos para catalogação adotados pela Instituição e existência de procedimentos que garantam a qualidade das obras catalogadas.

Desde já, agradeço pela atenção e gentileza.

**Karina Gama Cubas da Silva**  
Estagiária de Biblioteconomia  
Biblioteca IFCH – UNICAMP  
fone: 3221-1619

## ANEXO D – Roteiro de entrevista a bibliotecária

1. Como é organizado o organograma da Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP – SBU?
2. Quantos são os profissionais que aqui atuam? Desses quantos são bibliotecários?
3. Qual é o número de bibliotecários (as) que atuam no tratamento da informação, mais especificamente, na catalogação nas Bibliotecas que fazem parte do SBU?
4. Como acontece a comunicação entre esses bibliotecários catalogadores e a Diretoria de Tratamento da Informação?
5. Existem cursos, fóruns, *workshops* desenvolvidos pela DTI para esses bibliotecários?
6. Existe a publicação de procedimentos para a realização da catalogação nas Bibliotecas que estão inseridas no SBU?
7. Como acontece a verificação da qualidade dos registros inseridos no Catálogo on-line Base *Acervus* ?
8. Existem procedimentos realizados por um grupo de pessoas para que a qualidade seja checada? Quais seriam?
9. Existem aplicativos que auxiliem os bibliotecários na atividade de catalogação? Quais seriam esses?
10. A catalogação cooperativa requer uma atenção maior na inserção de registros bibliográficos na Base *Acervus* ?
11. Em que momento do processo de elaboração do catálogo é pensado especificamente em auxiliar o usuário em suas buscas?
12. A DTI utiliza de estudos de uso e usuários para desenvolver procedimentos de catalogação?
13. Vocês recebem um feedback em relação a satisfação dos usuários dos Setores de Referência das Unidades que fazem parte do SBU?

## **ANEXO E – Transcrição da Entrevista com a Bibliotecária**

**Transcrição da entrevista realizada com a bibliotecária responsável pela Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP em 12 de Setembro de 2007.**

### **1. Como é organizado o organograma da Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP – SBU?**

*A Diretoria de Tratamento da Informação possui três grandes linhas de serviço: Monografia e Materiais Especiais, que seriam as Teses, livros e qualquer tipo de material especial fora esses dois tipos de publicação. As Publicações Seriadas, que abrangem os periódicos, que são os mais regulares e outras publicações que denominamos publicações seriadas. E por último, Incorporação Patrimonial, onde todo material que é recebido já com valores e processo de compra do Setor de Aquisição é tombado, ou seja, o material é incorporado ao patrimônio da Universidade.*

*A partir de meados de 2006 foi publicada uma nova legislação em que não será mais necessário fazer a incorporação de livros ao patrimônio da Universidade. Ele será enquadrado como material de consumo. Não será necessário incorporar em relação a valores do patrimônio, mas apenas como bem físico através do tombamento, assim é finalizado o processo.*

*Essa nova legislação é boa, citando o exemplo do livro, ele rasga fácil, se deterioriza, não era possível descartar o material, agora já é possível.*

*A Diretoria de Tratamento da Informação trabalha para o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP e a direção do STI é sistêmica faz parte da Universidade. O Setor faz o papel de gerenciador dos dados do SBU.*

### **2. Quantos são os profissionais que aqui atuam? Desses quantos são bibliotecários?**

*Em relação ao número de funcionários estamos em uma fase transitória. Existem os casos de funcionários que se aposentaram e não é possível a reposição da vaga por questões de normativas da Universidade, esses funcionários mais antigos se enquadram no tipo de contratação que é chamado de CLE (Estatutário) que é diferente de CLT. Assim a partir dessa aposentadoria tanto a vaga quanto a verba é perdida e não existe a possibilidade de repor. No Setor tivemos alguns casos desse, diminuindo muito nosso quadro de funcionários.*

*Mas somos na DTI – 12 bibliotecários (contando a Diretora, eu e a Chefe), 6 auxiliares entre Administrativos e de Biblioteca e nesse ano estou com 3 estagiários.*

**3. Qual é o número de bibliotecários (as) que atuam no tratamento da informação, mais especificamente, na catalogação nas Bibliotecas que fazem parte do SBU?**

*Na DTI são 8 bibliotecários (no cadastramento dos dados): 3 realizam os trabalhos internos, que seriam a catalogação de teses, e, os outros 5, realizam a elaboração de procedimentos e catalogação em geral, treinamentos, atendimento as Unidades, correção da base, monitoramento diário da base. Em relação ao SBU como um todo seria necessário acessar o relatório no site.*

**Informações coletadas pela autora do trabalho no site do SBU (<http://polaris.bc.unicamp.br/relatorio/>) e no ambiente TelEduc ([http://www.ead.unicamp.br/~teleduc/cursos/aplic/index.php?cod\\_curso=1548](http://www.ead.unicamp.br/~teleduc/cursos/aplic/index.php?cod_curso=1548))**

Nas Bibliotecas que fazem parte do SBU, segundo o Relatório Gerencial Estatístico do SBU do ano de 2006, o total era de, 90 bibliotecários com formação nos níveis de graduação, mestrado, doutorado e especialização.

E o total cadastrados como catalogadores no ambiente TelEduc em 11 de outubro de 2007 era de 43 bibliotecários das seguintes Unidades e Núcleos de Pesquisa (IFCH/AEL; BC/BAE; BC/CE; BC/DTI; BC/Periódicos; CLE; FCM; FE; FEA; IA; IB; IE; IEL; IFCH; IFGW; IG; IMECC; NEPO; NEPP e NUDECRI).

**4. Como acontece a comunicação entre esses bibliotecários catalogadores e a Diretoria de Tratamento da Informação?**

**5. Existem cursos, fóruns, workshops desenvolvidos pela DTI para esses bibliotecários?**

*Na minha gestão que completa três anos, adotamos o melhoramento de informação entre os catalogadores. Na catalogação é muito importante a entrada dos dados na base e isso gera toda a qualidade de uma base. Antes da minha gestão o grande foco era a entrada dos dados, houve a migração dos catálogos manuais para a base. Isso sempre com a adoção de um padrão, mas a gente sabe que é muita gente trabalhando, nas várias Unidades e mesmo existindo procedimentos, ocorrem muitos problemas. Assim nossa prioridade é melhorar a comunicação entre os catalogadores.*

*Nesses dois anos foram realizados 2 workshops com a finalidade de reunir todos os catalogadores para trabalharem em linha. Nós aqui da DTI somos o foco, mas precisa ter um treinamento mais intensivo. Por exemplo, estamos tentando fazer monitoramento diário dos registros. É um trabalho de loucura.*

*Para descobrir qual é o problema, quais são os maiores erros, identificar o que é falta de treinamento, verificar se existem erros por falta de atenção. Queremos trabalhar a conscientização da importância da entrada dos dados.*

*Porque você sabe que se colocarmos 'um ponto' fora de lugar é possível duplicar registro. Não é porque os catalogadores são minuciosos, são tradicionais, o sistema exige, 'o ponto' não é menor que uma palavra digitada errada, o problema vai acontecer com o usuário, pois existirá entradas duplicadas, prejudicando a recuperação. E isso pode acontecer porque a pessoa esqueceu de dar um espaço.*

*É preciso ter muita atenção, não é como muitas pessoas dizem "é só copiar". Muitas vezes é mais fácil fazer uma catalogação nova do que utilizar um registro cooperado.*

*A partir de 2005 realizamos reuniões mensais com catalogadores do Sistema. Já temos um cronograma de visitas desse ano (2007), fomos a todas as Unidades para conversar com cada catalogador, verificando quais são os problemas que estão tendo, criamos todos os procedimentos, utilizando um Fórum de discussão, cuja ferramenta chama TeleEduc para fórum de discussão (procedimentos, atas das reuniões, dúvidas).*

*No TelEduc estão cadastrados todos os catalogadores das várias Unidades. Ele está muito "legalzinho", com todos os materiais sendo disponibilizados.*

*Eu estou achando que eles (os bibliotecários) ainda não estão acostumados com a utilização da ferramenta, interação. Lá (no TelEduc) tem que pesquisar, assuntos interessantes são colocados, a catalogação está mudando, está entrando o FRBR.*

*Estamos tentando estruturar a informação, fazendo com que o catalogador se situe com a informação, dúvidas. Estamos fazendo uma linha direta mesmo, qualquer coisa eles (catalogadores) ligam e tiram dúvidas aqui. Estamos tentando fazer um grupo de discussão e a melhor opção foi essa ferramenta o TelEduc.*

## **6. Existe a publicação de procedimentos para a realização da catalogação nas Bibliotecas que estão inseridas no SBU?**

*Publicação dos procedimentos na ferramenta TelEduc Eles estão anexados na parte de "Material de Apoio", lá constam procedimentos para catalogação de biografias, e-books, CD-ROM, Microformas, Partituras, Material Adicional. Além de instruções para padronização de nomes de alunos e docentes na Base, caracteres a desprezar na catalogação, correção da Base, utilização do Cutter on-line e funções específicas da Base.*

## **7. Como acontece a verificação da qualidade dos registros inseridos no Catálogo on-line Base Acervos ?**

*Na realidade nós estamos implementando. Em nosso organograma nós temos uma Célula de Qualidade, só que ela não está estruturada com um número de bibliotecários. Então estamos tentando implementar essa Célula de Qualidade, mas esse ano decidimos começar do jeito que fosse possível. Começamos a monitorar todos os registros, independente da Célula de Qualidade, se é uma pessoa que está responsável pela Célula*

ou se são as demais bibliotecárias da equipe, nossa intenção é conscientizar as pessoas dessa responsabilidade na entrada dos dados.

A Célula de Qualidade já existe desde que eu assumi, porém ela acontece muito lentamente, pois a prioridade era a entrada dos dados.

No final de 2006 nós começamos a implementação efetiva, isso primeiramente através do monitoramento, procedimentos, elaboração de relatórios. Os relatórios são gerados pelo Setor de Tecnologia da Informação, portanto demorou um pouco para entenderem como queríamos a impressão dos relatórios. Estamos conseguindo falar a mesma linguagem, e modéstia a parte, o trabalho está muito bom.

#### **8. Existem procedimentos realizados por um grupo de pessoas para que a qualidade seja checada? Quais seriam?**

Existe uma pessoa responsável, mais para cuidar disso (que responde), mas a equipe toda atua. Dentro do Planes (Planejamento Estratégico) da Universidade, a DTI abriu vários planos de atuação e uma das metas é a qualidade do banco de dados, com isso nós agregamos mais pessoas para trabalhar conosco, por conta do Planes. Nossa meta é que até 2010 a qualidade da base deve estar fechada, o resultado deve aparecer até esse ano.

#### **9. Existem aplicativos que auxiliem os bibliotecários na atividade de catalogação? Quais seriam esses?**

São: Bookwhere, as bases da Biblioteca Nacional (BN), Library of Congress (LC), o Pesq da Fundação Getúlio Vargas (FGV).

A UNICAMP acaba sendo pioneira porque nós mais implantamos do que cooperamos.

O Bookwhere é o grande “boom” para obras estrangeiras. Ele é um programa (software–aplicativo–ferramenta), que é adquirido por compra onde ele reuni os catálogos das bibliotecas (750 bibliotecas do mundo), engloba em um lugar só os catálogos que utilizam o protocolo Z39.50 para cooperação de registros bibliográficos.

Depois da utilização do Bookwhere, houve uma visão meio errônea de que a catalogação copia, mas na realidade quando vai se trabalhar com BookWhere você tem que escolher um local (biblioteca) na qual o registro bibliográfico seja confiável. Na realidade é preciso escolher o melhor registro para utilizá-lo, é mais difícil fazer a observação de um registro que é aproveitável do que implantar o registro novo. Ele ajuda muito com relação aos assuntos (cabecinhos de assuntos).

A UNICAMP implanta mais do que coopera, a base da UNICAMP Base Acervus, tem os registros disponibilizados no Catálogo Coletivo na FGV, o Pesq. Ainda existe o convênio, porém não estamos mais encaminhando novos registros como acontecia antigamente

porque a UNICAMP optou por não atualizar o software utilizado pela FGV. É uma questão tecnológica, se eles conseguirem atualizar com os registros que estão disponibilizados tudo bem.

## **10. A catalogação cooperativa requer uma atenção maior na inserção de registros bibliográficos na Base Acervus ?**

Como já foi dito não é possível só copiar o registro bibliográfico cooperado. Até porque cada Universidade adota um padrão, não pode pegar tudo e colocar na base. Por exemplo, nossa base utiliza 'ponto' ao final dos parágrafos (na planilha MARC), outras Universidades não adotam, e quando o registro é importado sem a utilização do ponto no momento de salvar na base são gerados dois registros, um com 'ponto' e o outro que acaba de entrar sem 'ponto'. Isso acabar duplicando entradas na Base. A questão da utilização dos indicadores nos parágrafos de assunto (650 da planilha MARC), nós utilizamos indicador 4, outras utilizam 7. Bagunça, estraga a base (banco de autoridades) com inconsistência. A pessoa sem a prática da catalogação faz a cópia e ajuda a estragar o índice de autoridades.

*É preciso ter uma responsabilidade para trabalhar com essa catalogação cooperada.*

### **10.1 Registros anteriores ao processo de implantação da célula de qualidade não estão sendo verificados?**

*Esse projeto de Qualidade visa isso, porém com o quadro de funcionários hoje é impossível. Estamos tentando fazer monitoramento por Unidades e conversando com elas. É um processo que não dá pra fazer tudo para amanhã.*

### **10.2 Vocês já pensaram em um quadro de pessoas ideal para essa realização?**

*Não. Com implementação da Célula de Qualidade agora estamos tentando verificar os registros que estão entrando. Nós estamos priorizando dar um treinamento, conscientizando os catalogadores da importância da entrada dos dados e monitorando os registros que estão entrando.*

*Se parar de entrar registros com erros (sujando a base) já é um ganho, fica fácil saber em que precisa mexer, delimitando.*

*Nesse período temos verificado que 30 registros são arrumados e 30 entram com problema, nós queremos minimizar o que precisa mexer. Errar todo mundo erra, mas essas questões são diferentes.*

*O problema nem é somente a conscientização, talvez falte o treinamento, falta capacitação, na DTI a vivência é isso - a catalogação, porém em outras Unidades o bibliotecário que faz a catalogação também é o de referência. O catalogador da Unidade atua em outras funções, não faz diariamente e está mais sujeito a ter mais erros. O que*

*estamos agora orientando é que haja a cultura, ou tradição de se trabalhar com o manual junto (procedimentos).*

*A Célula de Qualidade não foi inspirada em outras Instituições, faz parte do sistema, é uma consequência, toda instituição visa a qualidade, o Planes aspira isso é consequência de uma organização moderna.*

**11. Em que momento do processo de elaboração do catálogo é pensado especificamente em auxiliar o usuário em suas buscas?**

*Estamos implantando agora um projeto para construção de um vocabulário controlado só da UNICAMP, pois atualmente é utilizado o vocabulário disponibilizado pelo Pesq da FGV. Hoje verificamos que não estão atendendo as necessidades, a Universidade gera o conhecimento, as teses, o que gera assuntos novos, a produção gera assunto não encontrados no vocabulário utilizado.*

*Por isso já adotamos algumas medidas há mais de dois anos, adotamos entradas de termos novos, praticamente pensando no usuário.*

*Paralelamente estamos fazendo um projeto para o estudo de um vocabulário para a Universidade, algo estruturado. O projeto seria composto por especialistas, que seriam os da equipe da DTI, um representante de cada Unidade, professor de lingüística, professores das áreas, profissionais da referência e alunos. Já teve início. As grandes bases de dados das áreas estão sendo consultadas, para fazer um levantamento. Nós cremos que o nosso vocabulário esta bem abrangente, então, teríamos é que completar alguma coisa.*

**12. A DTI utiliza de estudos de uso e usuários para desenvolver procedimentos de catalogação?**

**13. Vocês recebem um feedback em relação a satisfação dos usuários dos Setores de Referência das Unidades que fazem parte do SBU?**

*Acontece porque a catalogação na fonte é feita por nós (DTI) e em cada Unidade tem uma pessoa responsável pela catalogação na fonte, então o contato é direto com o usuário.*

*Adotamos alguns procedimentos onde o usuário é orientado a trazer seus assuntos, palavras-chaves, através desse procedimento é possível saber a demanda dele. Se não existir na base e o usuário insistir ele deve preencher um formulário dizendo qual a fonte da palavra-chave, assim as Unidades encaminham a DTI para realizar a análise.*

*Existe por causas das teses e publicações da Universidade. Nós lidamos mais com os usuários da Pós-Graduação.*

*Em relação aos livros e aos usuários da graduação, todo e qualquer problema que houver, existe o Grupo de Circulação (que não deixa de ser a referência), e nós*

*encaminhamos nossos possíveis problemas pedindo para que eles encaminhem soluções. Então existe essa interação e troca com os Setores de Referência.*

*Os catalogadores das Unidades também são bibliotecários da Referência então isso também é um grande ganho, porque eles têm essa visão.*

**14. O que você teria a falar sobre a nova interface disponibilizada para pesquisas na Base Acervus ?**

*Houve um estudo para o desenvolvimento dessa nova interface. Quem coordenou esse estudo foi o Grupo de trabalho denominado Grupo OPAC, que proporcionou uma interface com a cara da Universidade. No SBU existem vários grupos de trabalho, cada um coordenado por um bibliotecário, temos o Grupo de Circulação, Grupo OPAC, Grupo de Catalogação e o Grupo de Tecnologia da Informação.*

*O Grupo OPAC obteve informações do Grupo de Circulação, que podemos dizer ser uma representação da Referência nas Unidades e através do Setor de Tecnologia da Informação elaborou a nova interface. Ele – grupo OPAC - é formado por bibliotecários das várias Unidades do SBU que sentiram a necessidade de alterar a interface padrão que o software Virtua apresentava.*

## ANEXO F – Interfaces de busca do Catálogo on-line Base Acervus

### Interface de busca anterior a agosto de 2007

The screenshot displays the VTLS Library Catalog search interface. The browser address bar shows the URL: [http://dewey.unicamp.br:8000/cgi-bin/gw\\_46\\_2\\_4/chameleon](http://dewey.unicamp.br:8000/cgi-bin/gw_46_2_4/chameleon). The page title is "VTLS Library Catalog FOR THE FUTURE OF SMART LIBRARIES".

The search results are displayed in a table format. The first result is:

Registros 1 até 10 de 20
<p><b>1</b> completa item(1) marc Adicionar ao Subconjunto</p> <p><b>3</b> Número Disponível: 1 Disponível em: FCH - Livros <b>Author</b> Eco, Umberto, 1932- <b>Title</b> O nome da rosa / Umberto Eco ; tradução de Aurora Fomoni Bernardini e Homero Freitas de Andrade. - <b>Publication</b> Rio de Janeiro : Record, c1986. <b>Added Author</b> Bernardini, Aurora Fomoni. <b>Added Author</b> Andrade, Homero Freitas de. <b>Notes</b> Tradução de: Il nome della rosa.</p>
<p><b>4</b> completa item(1) marc Adicionar ao Subconjunto</p> <p><b>4</b> Número Disponível: 1 Disponível em: BC - Livros <b>Author</b> Eco, Umberto, 1932- <b>Title</b> O nome da rosa / Umberto Eco ; tradução de Aurora Fomoni Bernardini e Homero Freitas de Andrade. - <b>Publication</b> Rio de Janeiro : Nova Fronteira, 1989, c1983. <b>Notes</b> Tradução de: Il nome della rosa.</p>
<p><b>5</b> completa item(2) marc Adicionar ao Subconjunto</p> <p><b>5</b> Número Disponível: 2 Disponível em: FE - Livros, IEL - Livros <b>Author</b> Eco, Umberto, 1932- <b>Title</b> O nome da rosa / Umberto Eco ; tradução de Aurora Fomoni Bernardini e Homero Freitas de Andrade. - <b>Publication</b> Rio de Janeiro : Nova Fronteira, 1989, c1983.</p>

The interface also includes a search bar with the text "Palavras-Chave Pesquisar" and a dropdown menu for "Tipo de Pesquisa:" set to "Autor". There are also filters for "Natureza de Conteúdo", "Idioma", "Local de Publicação", and "Data de Publicação".

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © 2001 VTLS Inc. Todos os direitos reservados. 1701 Kraft Drive, Blacksburg, VA, USA 24060" and a language selection dropdown set to "Português".

Disponível em: <[http://dewey.unicamp.br:8000/cgi-bin/gw\\_46\\_2\\_4/chameleon](http://dewey.unicamp.br:8000/cgi-bin/gw_46_2_4/chameleon)>. Acesso em: 10 nov. 2006.

## Interface de busca posterior a agosto de 2007



# Base Acervus



Opções de Pesquisa:
[Simples](#) [Avançada](#) [Índices](#) [Estruturada](#) [Histórico de Pesquisa](#)

[Sobre a Base Acervus](#) [Contato](#) [Tutorial](#) [Glossário](#) [Cesta](#) [Renovar/Checkar Empréstimos](#)

Ordenar por: Nenhum Ordenar

Ascendente  Descendente

---

**Você pesquisou - Autor: falcão, adriana**

---

Registros 1 até 2 de 2

Adicionar na Cesta
Marcar 1-2
Limpar Marcados

<p><b>1</b></p> <p><a href="#">Registro Detalhado</a>  <a href="#">Localização(1)</a>  <a href="#">Registro Marc</a>            Selecionar para Adicionar à Cesta  <input type="checkbox"/></p>	<p>Número de Exemplares: 1            Biblioteca(s): IFCH - Livros  <b>Autor</b> <span style="background-color: #e0ffe0;">Falcão, Adriana</span>  <b>Título</b> <span style="background-color: #e0ffe0;">A Maquina / Adriana Falcão ; ilustrações de capa e meio: Rinaldo.</span>            -  <b>Imprenta</b> Rio de Janeiro : Objetiva, 1999.  <b>Descrição Física</b> 125 p. : il. -</p>
<p><b>2</b></p> <p><a href="#">Registro Detalhado</a>  <a href="#">Localização(1)</a>  <a href="#">Registro Marc</a>            Selecionar para Adicionar à Cesta  <input type="checkbox"/></p>	<p>Número de Exemplares: 1            Biblioteca(s): IEL - Livros  <b>Título</b> <span style="background-color: #e0ffe0;">13 maneiras de amar : 13 historias de amor / Adriana Falcão ... [et al]. -</span>  <b>Imprenta</b> São Paulo : Nova Alexandria, 2001.  <b>Descrição Física</b> 143 p.  <b>Autor Secundário</b> <span style="background-color: #e0ffe0;">Falcão, Adriana</span></p>

Adicionar na Cesta
Marcar 1-2
Limpar Marcados

---

**Pesquisa Avançada** [Ajuda para Pesquisa Avançada](#)

Palavras	no campo	
<input type="text"/>	<span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Autor</span> <span style="font-size: small;">▼</span>	<span style="border: 1px solid gray; padding: 2px 10px;">Pesquisar</span>
<span style="font-size: small;">E</span> <span style="font-size: x-small;">▼</span> <input type="text"/>	<span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Autor</span> <span style="font-size: small;">▼</span>	
<span style="font-size: small;">E</span> <span style="font-size: x-small;">▼</span> <input type="text"/>	<span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Autor</span> <span style="font-size: small;">▼</span>	

**Selecionar Biblioteca(s)**

*usar a tecla CTRL para selecionar mais de uma Biblioteca*

- Arquivo Edgard Leuenroth - Centro de Pesquisa e Documentação Social
- Arquivo Edgard Leuenroth - Coleção Monsenhor Nassif Abid
- Arquivo Edgard Leuenroth - Elisabeth Souza Lobo
- Arquivo Edgard Leuenroth - Heinz Ostrower

[Selecionar Limites](#)

Disponível em: <[http://dewey.unicamp.br:8000/cgi-bin/gw\\_48\\_0\\_3\\_5/chameleon](http://dewey.unicamp.br:8000/cgi-bin/gw_48_0_3_5/chameleon)>. Acesso em: 23 nov. 2007.