

SISTEMA INFORMATIZADO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO NO SENAI-SC

Elaine Rosângela de Oliveira Lucas¹
lani@udesc.br

Luiza da Silva Kleinubing²
luizask@sc.senai.br

Nicole Amboni de Souza³
nicole@ctcmat.senai.br

RESUMO

O presente artigo relata o processo de informatização da Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC, com avaliação final do processo desenvolvida por meio de pesquisa quantitativa desenvolvida nas 18 Unidades de Informação que participaram do processo de informatização. Seu resultado permite uma avaliação do referido processo enfatizando a importância da capacitação do bibliotecário e os benefícios trazidos para a instituição após a implantação do novo software.

Palavras-chave: Implantação de software. Informatização de bibliotecas. Pergamum. SENAI-SC.

INTRODUÇÃO

Na nova era informacional, é preciso estar apto a trabalhar com as tecnologias. Os profissionais da informação, em especial os bibliotecários, já não podem mais ignorar a presença e a convivência com novas tecnologias de informação (sejam softwares e ou aplicativos relacionados a disponibilização de informações na Internet), pois elas visam facilitar os processos proporcionando melhoria a qualidade dos serviços/produtos.

Neste contexto, muitas bibliotecas vêm investindo em sistemas de informação para aprimorar seus serviços. Entretanto, adquirir e implantar um sistema automatizado de bibliotecas não é sinônimo de qualidade nos serviços e de sucesso

¹ Mestre em Eng. de Produção pela UFSC, Professora do Depto de Biblioteconomia e Documentação da FAED/UDESC. Rua Saldanha Marinho, 193, Centro – Florianópolis – SC. Brasil.

² Formanda em Biblioteconomia pela UDESC, Auxiliar de Documentação do SENAI-SC/Direção Regional. Rod. Admar Gonzaga, 2765, Bairro Itacorubi, Florianópolis – SC. Brasil.

³ Bacharel em Biblioteconomia – Gestão da Informação, Bibliotecária do SENAI-SC/Criciúma. Rua General Lauro Sodré, 300 Bairro comerciário, Criciúma- SC Brasil

alcançado. É necessário um planejamento de todas as etapas desenvolvidas no processo de implantação, de avaliação e acompanhamento de sistemas automatizados. Os sistemas de gerenciamento de bibliotecas devem proporcionar melhorias principalmente relacionadas ao gerenciamento das atividades referentes aos processos de aquisição, catalogação, controle de circulação (empréstimo e consulta) proporcionando informações certas para tomada de decisões.

Para Romani e Borszcz (2006) a expansão de empresas voltadas ao desenvolvimento de produtos relacionados à tecnologia da informação (principalmente equipamentos e softwares), oferecendo diversos aplicativos para Unidades de Informação exige dos profissionais que atuam nessa área um certo trabalho na escolha de sistemas automatizados. A implantação dos sistemas de informação precisa ser planejada de modo eficaz, a fim de proporcionar serviços úteis, principalmente para instituições de ensino que possuem grande capilaridade e precisam estar atentas as mudanças tecnológicas para oferecer serviços com qualidade.

O SENAI é uma instituição de ensino profissional. O Departamento Regional do SENAI/SC comemorou cinquenta e dois anos de existência em janeiro de 2006. A data do 50º aniversário do SENAI/SC é marcada pela capacidade de empreender e inovar. A instituição chega ao seu cinquentenário com a formação de 50 mil alunos por ano, dos quais 15 mil realizam cursos de longa duração nos níveis básico, técnico e tecnológico.

O SENAI/SC estruturou-se em 08 regiões distintas com 32 Unidades, caracterizadas pelos setores industriais mais evidentes da região. Atua em duas grandes áreas (ramo de atuação): Educação e Serviços Técnicos e Tecnológicos. Atualmente, a força de trabalho é composta por 2091 colaboradores e 274 estagiários.

Neste âmbito, esta pesquisa foi desenvolvida na Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC e retrata a experiência de implantação de um sistema informatizado de bibliotecas. Foram aplicados questionários as Bibliotecárias do SENAI/SC com a finalidade de levantar dados do processo de implantação e verificar a satisfação destes profissionais que utilizam o Sistema Pergamum como recurso de gerenciamento de suas bibliotecas.

1 INFORMATIZAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

A evolução da tecnologia da informação tem atingido a área da Ciência da Informação. Conseqüentemente as bibliotecas vêm evoluindo tecnologicamente para atender a demanda de usuários que é cada vez mais exigente, ou seja, eles esperam que os serviços prestados pelas bibliotecas sejam refinados e com grande valor agregado à informação.

Os profissionais da informação são fundamentais para fazer o elo entre os usuários e novo paradigma informacional .

No Brasil as bibliotecas começaram a ser efetivamente automatizadas na década de 90, já em outros lugares do mundo a informatização se iniciou muito antes. Muitas bibliotecas começaram a pensar sobre automatização por volta de 1970. (EKPENYONG, 1997).

Para Burin, Lucas e Hoffmann (2004) “A finalidade da informatização é agilizar e aumentar a eficiência e a precisão na recuperação da informação”.

As unidades de informação têm investido em softwares para automatizar os serviços/produtos prestados aos clientes/usuários. Entretanto, o processo de implantação de um sistema automatizado em uma biblioteca deve seguir uma metodologia para que realmente agregue valor aos serviços/produtos prestados pela Instituição. Conforme Silva e Favaretto (2005, p. 107):

Qualquer processo de migração entre sistemas e a biblioteca deve ser o mais suave possível para todos os envolvidos – equipe responsável, *staff* da biblioteca e usuários. Para que isso ocorra, deve haver um planejamento com toda a equipe, ou seja, fornecedor do novo software e os responsáveis por essa tarefa dentro da biblioteca. (...) migrações de sucesso mantêm os dados (bibliográficos e administrativos), as funcionalidades e o fluxo de trabalho (a biblioteca não pode deixar de disponibilizar seus serviços durante a conversão) do sistema anterior, até que sejam incorporadas as características e capacidades do novo sistema ao servidor de produção que atende à biblioteca.

Segundo Silva e Favaretto (2005, p. 107) a obtenção de sucesso na escolha do software apropriado depende, em grande parte, da instituição. É fundamental a compreensão do conceito moderno de gestão da informação e fazer uma leitura real da instituição como um todo, para apresentar um sistema que atenda aos itens obrigatórios, imprescindíveis e desejáveis aos gestores.

Na pesquisa de Campregher; Oliveira; Thiry (2001, p. 30) o processo de avaliação de softwares deve ser composto por uma comissão de bibliotecários e analistas, levando-se em consideração um conjunto de requisitos baseados nas necessidades da instituição.

Outro fator importante a ser levado em consideração na implantação de um sistema informatizado de biblioteca é a capacitação da equipe. É necessário ajustar um programa de treinamento em aplicações de computador para a equipe de funcionários envolvida com o trabalho da automatização. Cabe ressaltar que não adianta somente contar com um programa inicial de capacitação, a instituição deve realizar capacitações regularmente para aprimorar a qualidade dos seus serviços/produtos. O treinamento contínuo é necessário se manter lado a lado com as tecnologias. (CHANDRAKAR, 2003).

Neste âmbito, percebe-se que o processo de implantação de um sistema informatizado de bibliotecas não é simples, mas pode trazer inúmeros benefícios tanto para os profissionais da informação, quanto para os usuários da biblioteca, desde que seja bem planejado.

2 A REDE DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO DO SENAI/SC

Nos últimos 52 anos o SENAI/SC sempre esteve preocupado em disseminar o conhecimento tanto para os alunos como para a comunidade em geral. Para isso, implantou em 1995, a Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC constituída por um Centro de Documentação e 2 Núcleos de Informação Tecnológica.

Conforme Romani e Borszcz (2006):

[...] as redes de informação são consideradas um conjunto de unidades informacionais, que agrupam pessoas e/ou organismos com as mesmas finalidades, onde a troca de informações é feita de maneira organizada e regular, por meio de padronização e compartilhamento de tarefas e recursos. As redes assumem um papel importante, onde o principal objetivo é fundamentado na promoção, geração, adequação, transferência e disseminação das mesmas. Elas permitem a articulação de procedimentos e informações que vão ao encontro da satisfação das necessidades de seus clientes.

Em 1996, com orçamento próprio para realizar suas atividades, a Rede começou a ser ampliada, possuindo 05 Salas de Leitura, 04 Bibliotecas e 03

Núcleos de Informação, ampliando conseqüentemente o número de profissionais da área. Em 2006, a Rede conta com 18 Bibliotecas e 13 Salas de Leitura vinculadas a estas bibliotecas.

A Rede de Unidades de Informação armazena em suas bibliotecas, acervo diversificado em vários tipos de suporte (livros, apostilas, relatórios, catálogos, plantas, desenhos, projetos, slides, fotografias, vídeos, CD's, DVD's, entre outros). Desde o período de implantação da Rede, o crescimento do acervo é em média de 40% ao ano, o que comprova a importância dada pela Instituição em atender a demanda existente. Atualmente a Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC conta com um acervo de mais de 120.000 exemplares, catalogados de acordo com técnicas Biblioteconômicas. Utiliza classificação CDU – Classificação Decimal Universal; a catalogação é feita utilizando-se a AACR – Anglo American Catalogation Rules.

No que se refere ao compartilhamento do conhecimento, em 2005, a Rede de Unidades de Informação contabilizou mais de 90.000 mil empréstimos. Neste contexto, a Rede investe em recursos tecnológicos para agregar valor nos serviços/produtos prestados aos usuários. Em 2004 foi iniciada a implantação do Sistema de Bibliotecas – Pergamum que funciona de forma integrada, pois é operacionalizado em rede, minimizando o trabalho de catalogação e integrando os serviços/produtos prestados pela Instituição.

3 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA PERGAMUM NA REDE DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO DO SENAI/SC

O SENAI/SC passou por diversas experiências e tentativas eficazes de informatização de suas Unidades de Informação. Entre elas podemos citar a implantação da Base SINF (1994) – desenvolvida pelo Departamento Nacional com software Microsis. Trata-se de uma base de dados referencial, seus campos foram estruturados tendo por base padrões relacionados principalmente a NBR 6023. Atendia as necessidades da época cujo objetivo maior era o controle de seu acervo, não proporcionando recursos relacionados às atividades de empréstimos e aquisição e consulta on-line. Exigia dos bibliotecários conhecimentos em Microsis. Em 1997 a mesma base foi migrada para plataforma do Lotus Notes, já possibilitando a realização de empréstimo automatizado mas não proporcionando

um trabalho em Rede. Cada Unidade fazia sua catalogação e exigia suporte constante do pessoal de informática (o bibliotecário não possuía conhecimentos de Lotus Notes).

A partir de 2000 o SENAI/SC passou a oferecer cursos de nível superior próprios, o que a levou a passar pela avaliação de comissões do MEC. A Biblioteca faz parte desse processo de avaliação, surgindo assim à necessidade de um novo software que contemplasse melhorias nos processos desenvolvidos pelas Unidades de Informação (aquisição, catalogação, empréstimo e principalmente disponibilidade das informações on-line).

Houve tentativa de desenvolver um sistema próprio, mas depois de vários estudos e até mesmo a experiência com a base SINF. Em 2003, foi tomada decisão pela compra de um sistema pronto (já disponível no mercado).

Com a decisão de implantar outro sistema, foi necessário realizar uma avaliação dos softwares existentes no mercado para verificar qual atendia as necessidades e expectativas da Instituição. Foi realizado um levantamento e analisado 5 sistemas. Todos os softwares foram avaliados por uma equipe técnica das áreas de Tecnologia da Informação, Gestão Estratégica, Educação e Bibliotecários do SENAI/SC.

Dentre os requisitos e características exigidas pela Instituição para a escolha do novo software destacam-se:

- Possuir modelo de processamento na arquitetura cliente/servidor e Web;
- Ser compatível com ambiente multi-usuário e multi-empresa, permitindo a realização de tarefas concorrentes;
- Possuir interface gráfica de entrada e saída de dados padrão Windows;
- Ter compatibilidade com o sistema operacional NT 4.0 (ou superior), Server/Workstation;
- Ser uma aplicação com todos os módulos integrados, não sendo considerado como integração o processo de exportação e importação de dados;
- Possibilitar a exportação e importação de dados de outros sistemas para qualquer informação existente no sistema, através da definição de layouts especiais, mantendo a integridade dos mesmos;
- Fornecer solução de atualização prática e simples para o usuário da versão do aplicativo;

- Prover o controle efetivo do uso dos sistemas (software e SGBD), oferecendo total segurança contra violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas que efetuem restrições por níveis de acesso (módulos, telas, filiais) e por função (inclusão, alteração, exclusão, consulta) através de usuários ou grupos;
- Disponibilizar controle de login efetuado pelo sistema, possibilitando o rastreamento das transações de inclusão, alteração e exclusão da base, com identificação do usuário e da data / hora de operação;
- Apresentar todas as telas e relatórios no ambiente do usuário em português;
- Possuir gerador de relatórios permitindo criação e modificação de relatórios padrão;
- Possibilitar o envio de e-mails quando da realização de tarefas de comunicação entre as áreas ou com fornecedores e clientes;
- Permitir integração da movimentação financeira do software de biblioteca com a solução ERP do SENAI/SC automaticamente;
- Possuir base centralizadora no SENAI/SC – Direção Regional contendo todas as publicações das unidades no Estado para consulta via web;
- Alta capacidade de armazenamento;
- Utilização de senhas criptografadas;
- Controle e avaliação do inventário do acervo através de código de barras;
- Formato MARC 21 dos registros bibliográficos para exportação e importação e dos registros internos;
- Importação de dados de centros de catalogação cooperativa on-line via formato ISO-2709;
- Manutenção controle de autoridades (nomes, assuntos, títulos);
- Incorporação de textos digitalizados;
- Controle de usuários e de materiais para fins de definição automática de prazos e condições de empréstimo e uso;
- Consulta e pesquisa, Reserva e renovação on-line via web;
- Acesso multi-usuário;

Após um período de avaliações e visitas a Instituições que utilizavam os sistemas que estavam sendo avaliados, a equipe técnica do SENAI/SC decidiu

utilizar o Sistema Pergamum, pois atendia o maior número de exigências e necessidades da Instituição.

Para ser implantado o Sistema Pergamum foi necessária a adequação da infra-estrutura tecnológica para atender os requisitos do software como Banco Sql Server/Sybase e Banco Oracle, por exemplo.

O Sistema Pergamum possui 8 módulos disponíveis: aquisição, catalogação, usuários, circulação de materiais, parâmetros, consulta, relatórios e diversos. Destes somente o módulo “aquisição” não foi implantado desde o início no SENAI/SC.

O software adquirido permitia a migração dos dados da base SINF para a atual e isso exigia uma revisão de todos os dados migrados. A instituição optou por fazer a re-catalogação, de todos os dados relacionados ao acervo, já que a base de dados (SINF) não estava estruturada de acordo com os padrões internacionais de catalogação (formato MARC 21). Este formato permite a cooperação de dados entre bibliotecas o que agilizou o processo de catalogação.

Foi necessário ampliar temporariamente o quadro de profissionais, com o objetivo de auxiliar o processo de tratamento técnico dos materiais, foram contratados 5 bibliotecários e 3 estagiários para as Bibliotecas. A equipe de auxiliares deveriam possuir capacidade de pesquisar materiais na Rede Pergamum, Biblioteca Nacional ou Library of Congress para o processo de catalogação (cooperação); preparar fisicamente o material (carimbo/etiquetas); manter o acervo organizado; atender usuários e controlar empréstimos.

Para que os profissionais aprimorassem seus conhecimentos e agregassem valor aos serviços/produtos prestados aos usuários, foram realizadas as seguintes capacitações: formato MARC 21 e utilização do sistema Pergamum (empréstimo, consulta e atualização, aquisição, relatórios, parâmetros do sistema).

A parametrização do Sistema foi feita pela PUC/PR juntamente com as Bibliotecárias do SENAI/SC. Percebeu-se que para um bom resultado e satisfação por parte dos profissionais e clientes/usuários da biblioteca é necessário que o sistema esteja bem parametrizado de acordo com as necessidades da Instituição. Como o sistema é interligado e todas as bibliotecas do Estado trabalham em rede, as decisões de parametrização foram realizadas em reuniões onde todas as bibliotecárias estavam presentes.

Além da infra-estrutura tecnológica e pessoal qualificado, para auxiliar no processo foi necessário desenvolver a infra-estrutura física e adquirir alguns materiais de consumo específicos para a organização do acervo.

Após esse processo de identificação das necessidades, instalação e ajuste do software as bibliotecárias do SENAI/SC tiveram um prazo para catalogar no Pergamum todo o acervo existente. Esse processo de catalogação aconteceu no ano de 2004.

O último módulo a ser implantado e utilizado pelo SENAI/SC foi o de Aquisição. Foi montado um grupo tarefa na Direção Regional do SENAI/SC juntamente com profissionais da PUC/PR e do software ERP, utilizado para cadastro dos alunos. Após inúmeras reuniões e estudos foi estruturada uma metodologia de trabalho para integrar os dois sistemas. Após esse processo de definição e validação dos dados foi realizada uma capacitação com as Bibliotecárias do SENAI/SC somente sobre o módulo Aquisição.

5 PESQUISA REALIZADA

A metodologia adotada é o estudo de caso. A pesquisa apresentou natureza qualitativa e quantitativa, pois se preocupou com o processo e também com os resultados e produtos. A caracterização do estudo apresentou aspecto exploratório quanto aos objetivos, pois visou descobrir informações e diagnosticar o problema de maneira mais precisa. Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa apresentou aspectos bibliográficos, documentais e de estudo de caso. Os atores envolvidos na pesquisa foram os 18 Bibliotecários da Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC. As técnicas de coleta de dados utilizadas foram: observação, questionário e análise documental.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O estudo de caso na Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC possuiu como objetivo levantar dados e verificar a satisfação dos profissionais bibliotecários. A pesquisa foi realizada com as Bibliotecas onde foram aplicados 18 questionários. Foram obtidos 16 questionários respondidos, o que representa 88,9% do total. Os

dois questionários que não foram respondidos se deu pelo fato de uma bibliotecária estar de licença maternidade e outra por ter saído da Instituição no período de aplicação do questionário.

As questões do questionário foram desenvolvidas com a finalidade de levantar dados do processo de implantação e verificar a satisfação dos profissionais que utilizam o Sistema Pergamum como recurso de gerenciamento de suas bibliotecas.

Inicialmente procurou-se identificar a experiência dos profissionais de informação da Instituição quanto ao conhecimento do Sistema Pergamum antes da implantação do mesmo no SENAI/SC. Constatou-se que 50% das bibliotecárias não haviam trabalhado com este software antes da implantação, portanto 50% haviam trabalhado com a ferramenta. Com estes dados percebe-se que a equipe de profissionais envolvidos estava dividida quanto ao conhecimento do Sistema, entretanto exigiu-se uma capacitação dos mesmos para a implantação do software na Rede de Unidades do SENAI/SC., visando um trabalho qualificado.

Quanto às capacitações recebidas, 87% das bibliotecárias consideraram suficientes para desenvolver o trabalho com qualidade, já 13% assinalam que as mesmas foram insuficientes e 75% não obtiveram capacitações além das que o SENAI proporcionou sendo que 19% responderam que buscaram outras capacitações e 6% não responderam. Entre as capacitações sugeridas, está a necessidade de capacitações conjuntas com as bibliotecárias e os responsáveis pela aquisição de materiais bibliográficos, visto que o processo de aquisição no SENAI/SC funciona de forma integrada entre estes profissionais e os softwares que os mesmos utilizam.

O planejamento da implantação do Sistema Pergamum na Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC foi considerado ótimo por 6% dos profissionais, bom por 49%, 13% regular, 19% satisfatório, 13% não responderam. Logo, este resultado nos permite concluir que houve um bom planejamento de implantação do software.

Dentre as dificuldades encontradas neste processo de implantação o formato MARC 21 foi o que obteve maior grau com 37% das respostas, 31% assinalaram como dificuldade a migração/conversão dos dados, 13% assinalaram como dificuldade o trabalho em rede (compartilhado), 6% a informática e 13% não tiveram dificuldades .

No resultado da pesquisa feita a fim de levantar quais as finalidades das buscas informacionais dos clientes/usuários, teve-se 56% são para trabalhos acadêmicos, 34% para preparar aulas, 7% para atualização bibliográfica e 3% para concursos. Dentre os itens mais utilizados do sistema pelos seus clientes/usuários 36% está a renovação, 33% a pesquisa básica, 27% a reserva, 2% a pesquisa booleana, 2% a pesquisa por índice e não foram assinalados como itens mais utilizados as opções: pesquisa por multimeios, novas aquisições e sugestões.

Quanto à interface do sistema, 94% responderam ser de fácil acesso a ferramenta de busca para o usuário e 6% não consideraram de fácil acesso.

A informatização trouxe total benefício aos usuários das bibliotecas para 94% dos profissionais, 6% consideraram parciais e nenhum dos questionados considerou que não houve benefícios.

Dentre os benefícios observados com a implantação do sistema, a agilidade destacou-se com 29%, seguida pelo compartilhamento das informações e controle do acervo com 25%, a cooperação dos dados aparece com 17%, a compilação dos dados com 2%, manutenção dos dados com 2% e o item desenvolvimento da coleção não foi considerado benefício com a implantação.

Como maior ponto fraco apontou-se a lentidão do sistema com 37%, seguida pela falta de suporte técnico com 27%, a falta de recursos tecnológicos 25%, com 8% aparece o excesso de funções do sistema, por fim a compilação dos dados 3% e, por fim a interface do sistema que não foi considerado um ponto fraco. Para 94% dos entrevistados a informatização trouxe parcial economia de tempo na execução das atividades e liberou parcialmente funcionários da biblioteca de trabalhos rotineiros e burocráticos e 6% consideraram que não houve economia de tempo na execução das atividades e não houve liberação dos funcionários da biblioteca de trabalhos rotineiros e burocráticos.

O sistema atende e acompanha o que os outros softwares do mercado oferecem quanto à tecnologia e as funcionalidades, 81% responderam que atende plenamente, 13% supera as expectativas, 6% atende parcialmente e 0% não atende.

Quanto às necessidades da Instituição em relação ao processo de seleção e aquisição de materiais bibliográficos por doação, permuta e compra para 56% atende parcialmente, 38% atende plenamente, 6% supera as expectativas e 0% não atende. Em relação ao processamento técnico dos documentos, registro das

informações bibliográficas, segundo padrões internacionais para 88% atende plenamente, 6% atende parcialmente e 6% não responderam.

O módulo de catalogação é definido de fácil utilização para 62% das bibliotecárias, 25% considera médio e 13% difícil de utilizar. O módulo de circulação de materiais atende parcialmente para 41%, plenamente para 33% , 13% supera as expectativas e 13% consideram que não atende as necessidades da Instituição.

As funções relativas do Sistema ao processo de divulgação da informação/disseminação seletiva da informação atende parcialmente para 43%, plenamente para 31%, supera as expectativas para 13% e não atende para 13% .

Quanto ao processo gerencial, acompanhamento e avaliação das atividades da Biblioteca do ponto de vista gerencial foi apontado para 69% que atende parcialmente, 25% plenamente, 6% supera as expectativas e 0% não atende.

CONCLUSÃO

Este trabalho foi realizado com o objetivo de auxiliar os profissionais da informação na implantação de um sistema de gerenciamento de bibliotecas. Visto que os mesmos encontram-se hoje consolidados como ferramenta essencial no suporte a serviços/produtos eficazes para os clientes/usuários, gestão de acervos, e, em geral, administração dos serviços/produtos prestados por bibliotecas e outras instituições que provêem acesso a coleções de documentos. O foco desses sistemas está na manutenção, desenvolvimento e controle do acervo. Suportam seleção, encomenda, aquisição, catalogação, confecção de etiquetas e controle de circulação do acervo da biblioteca. (ROWLEY, J., 2002).

Com a descrição do processo de implantação do Sistema Pergamum na Rede de Unidades de Informação e a aplicação dos questionários para as Bibliotecárias do SENAI/SC foi possível levantar dados e verificar a satisfação dos profissionais que utilizam o Sistema Pergamum como recurso de gerenciamento de suas bibliotecas.

Constatou-se que pela opinião da maioria dos profissionais bibliotecários que as capacitações recebidas pelo SENAI/SC foram suficientes para desenvolver o trabalho com qualidade. O que retrata um cenário positivo no processo de planejamento e implantação do Software Pergamum no SENAI/SC.

Os resultados obtidos no que se referem à informatização com o Sistema Pergamum, trouxeram benefícios para os clientes/usuários das bibliotecas também são positivos, pois demonstra que 94% dos profissionais consideram que houve total benefício e apenas 6% consideram que houve parcial benefício. Com isso, verifica-se que a informatização trouxe benefícios tanto para os profissionais que utilizam o sistema como instrumento de trabalho quanto para os clientes/usuários que utilizam o mesmo para recuperação da informação.

Os resultados obtidos com base na resposta das bibliotecárias demonstram que a informatização pelo Sistema Pergamum trouxe benefícios tanto para os usuários como para os bibliotecários. De acordo com profissionais 94% consideraram que houve total benefício e apenas 6% consideraram que houve apenas benefício parcial.

Em virtude dos fatos mencionados somos levados a crer que, a implantação dos sistemas de informação precisa ser planejada de modo a oferecer serviços/produtos que atendam a demanda de seus clientes/usuários, ou seja, com grande valor agregado.

Em vista do exposto, acredita-se que este estudo possa contribuir com os profissionais da área com as contribuições proporcionadas no que se refere ao planejamento para a implantação de um software em bibliotecas.

REFERÊNCIAS

BURIN, Camila Koerich; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; HOFFMANN, Sandra Gorete. Informatizar por quê?: a experiência das bibliotecas informatizadas na Região Sul. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 17-21 out. 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <http://www.bczm.ufrn.br/snbu2004/segundas/trab_livre_oral.html>. Acesso em: 09 abr. 2006.

CAMPREGHER, Eliane; OLIVEIRA, Grazielle de; THIRY, Marcello. ELISA: informatização do Sistema Integrado de Bibliotecas da UNIVALI - SIBIUN. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v. 1, n. 6, p.28-40, 2001. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=57>>. Acesso em: 09 abr. 2006.

EKPENYONG, G.D. Automating a large library in Nigeria: the story so far. **New Library World**, v.98, n.3, p. 106-110. 1997. Disponível em:

<<http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0720980303.html>>. Acesso em: 14 maio 2006.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci (Orgs.). **Unidades de Informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; FAVARETTO, Betanea. Uso de softwares para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema Aleph para o sistema Pergamum na Universidade de Santa Cruz do Sul. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 34, n. 2, p.105-111, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/include/getdoc.php?id=1377&public=true>>. Acesso em: 09 abr. 2006.