



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA  
PARAÍBA - IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA

ADELSON LOURENÇO DA SILVA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS: uma abordagem avaliativa  
dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do *campus* João Pessoa**

João Pessoa

2017

ADELSON LOURENÇO DA SILVA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS: uma abordagem avaliativa  
dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do *campus* João Pessoa**

Monografia apresentada ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública, como parte das atividades para obtenção do Certificado de Especialista em Gestão Pública.

Orientadora: Nadja da Nóbrega Rodrigues

João Pessoa

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP  
Biblioteca Nilo Peçanha - IFPB, *campus* João Pessoa

S586s

Silva, Adelson Lourenço.

Sistema de informação para bibliotecas : uma abordagem  
avaliativa dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do  
*campus* João Pessoa / Adelson Lourenço da Silva. – 2017.  
79f. : il.

TCC (Especialização em Gestão Pública) – Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB  
/ Pró-Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação.  
Orientadora : Prof<sup>a</sup>. M.e Nadja da Nóbrega Rodrigues.

1. Sistema de informação. 2. Sistema de Automação de  
Bibliotecas - SIABI. 3. Avaliação de sistema. 4. Biblioteca  
Nilo Peçanha – IFPB. I. Título.

CDU 004.414.2

ADELSON LOURENÇO DA SILVA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS: uma abordagem avaliativa  
dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do *campus* João Pessoa**

Monografia aprovada em 31 de Janeiro de 2017.

Banca:

Nadja de N. Rodrigues

Prof. Nadja da Nóbrega Rodrigues, Mestre  
Orientadora

Valéria M. B. Cavalcanti

Prof. Valeria Maria Bezerra Cavalcanti, Mestre  
Examinadora

Heremita B. Lira

Prof. Heremita Brasileiro Lira, Doutora  
Examinadora

João Pessoa

2017

“Do Senhor é a terra e sua plenitude, o mundo e aqueles que nele habitam”. Este trabalho é dedicado ao nosso Deus por nos capacitar para toda boa obra.

## AGRADECIMENTOS

“Que darei ao Senhor por todos os benefícios que tem feito a minha vida?”.

Ao Senhor meu Deus que abriu caminhos por lugares incertos, firmando meus pés na caminhada.

Aos meus pais (*in memoriam*) pelos seus ensinamentos.

A minha família e o vínculo que nos alicerça diariamente.

Aos meus amigos que tenho guardados no meu coração.

Aos meus amigos e colegas da biblioteca.

Ao professor e amigo Alysson André que me auxiliou e orientou esplendidamente na graduação.

A professora Marileuza por sua orientação e competência.

A minha orientadora Nadja da Nóbrega por sua dedicação e nobreza.

A banca examinadora: Valeria Maria Bezerra Cavalcanti e Heremita Brasileiro Lira.

Aos professores e colegas que direto e/ou indiretamente contribuíram nessa jornada.

A todos, obrigado.

## RESUMO

Este trabalho foi elaborado com a premissa de avaliar a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI) pelos Técnicos Administrativos do quadro permanente de servidores lotados na Biblioteca Nilo Peçanha (BNP), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFPB), *campus* João Pessoa, no que tange às atividades desenvolvidas no cotidiano, desde o mês de agosto 2013, período em que o sistema foi instalado. Devido a este tempo transcorrido, faz-se necessário analisar se o mesmo atende a todas as demandas de modo eficaz. Assim, para enfatizar o alcance do objetivo proposto por este estudo foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental.

**Palavras-chave.** Sistemas de Informação. Satisfação de usuário. Eficiência. SIABI. Biblioteca Nilo Peçanha.

## **ABSTRACT**

This work was elaborated with the premise of evaluating the use of the Library Automation System (SIABI) by the Administrative Technicians of the permanent staff of crowded servers at the Nilo Peçanha Library (BNP), Federal Institute of Education, Science and Technology (IFPB) Campus João Pessoa, in what concerns the activities developed in the daily life since August 2013, when the system was installed. Due to this elapsed time, it is necessary to analyze whether it meets all the demands effectively. Thus, to emphasize the scope of the objective proposed by this study were used bibliographical and documentary research.

**Key words:** Information systems. User satisfaction. Efficiency. SIABI. Nilo Peçanha Library.

## LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A	69
APÊNDICE B	71
APÊNDICE C	75
APÊNDICE D	78

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - (SI) versus (TI)	22
Figura 2 - Conectividade Global	24
Figura 3 - Componentes de infraestrutura de TI	25
Figura 4 - Tela para consulta, renovação e/ou reserva	30
Figura 5 - Tela principal	31
Figura 6 - Controle de usuários do sistema	32
Figura 7 - Controle de empréstimos	33
Figura 8 - Controle de devoluções	33
Figura 9 - Controle do caixa	34
Figura 10 - Posição da estante de reserva	35
Figura 11 – Catalogação	36
Figura 12 - Controle de datas do sistema	37
Figura 13 - Controle de direitos dos operadores	37
Figura 14 – Configurações	38
Figura 15 - Auditoria do sistema	39
Figura 16 - Circulação – estatística por dia	39

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características das informações valiosas	19
Quadro 2 - Sistemas de informação <i>versus</i> Tecnologia da Informação	21
Quadro 3 - Princípios que regem a Administração Pública	27

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tempo de serviço - Gestores	42
Tabela 2 - Faixa etária - Gestores	43
Tabela 3 - Nível de escolaridade - Gestores	43
Tabela 4 - Atividades do sistema SIABI - Gestores	44
Tabela 5 - Dificuldade em acessar o Sistema SIABI - Gestores	45
Tabela 6 - Participou de algum de treinamento/capacitação - Gestores	46
Tabela 7 - Praticidade no atendimento com as ferramentas do SIABI - Gestores	46
Tabela 8 - Eficiência do Sistema - Gestores	47
Tabela 9 - Avaliação do Sistema - Gestores	47
Tabela 10 - Geração de relatórios - Gestores	48
Tabela 11 - Frequência de travamento/a lentidão do Sistema - Gestores	48
Tabela 12 - Percepção de outra (s) possível (s) falha (s) - Gestores	49
Tabela 13 - Quanto ao suporte técnico – Gestores	49
Tabela 14 - Compatibilidade com outros modelos de softwares- Gestores	50
Tabela 15 - O SIABI atende as necessidades do IFPB e da BNP – Gestores	50
Tabela 16 - O SIABI atende às suas expectativas enquanto usuário do Sistema- gestores	51
Tabela 17 - Tempo de serviço – Atendimento ao usuário	51
Tabela 18 - Faixa etária - Atendimento ao usuário	51
Tabela 19 - Nível de escolaridade - Atendimento ao usuário	52
Tabela 20 - Dificuldade em acessar o Sistema SIABI – Atendimento ao usuário	52
Tabela 21 - Participou de algum de treinamento/capacitação – Atendimento ao usuário	53
Tabela 22 - Praticidade no atendimento com as ferramentas do SIABI – Atendimento ao usuário	54
Tabela 23 - Eficiência do Sistema – Atendimento ao usuário	54
Tabela 24 - Avaliação do Sistema – Atendimento ao usuário	55
Tabela 25 - Frequência de travamento/lentidão – Atendimento ao usuário	56
Tabela 26 - Percepção de outra (s) possível (s) falha (s) - Atendimento ao usuário	56
Tabela 27 - Tempo de serviço – Bibliotecários	57
Tabela 28 - Faixa etária – Bibliotecários	57
Tabela 29 - Nível de escolaridade – Bibliotecários	58
Tabela 30 - Dificuldade em acessar o Sistema SIABI - Bibliotecários	58
Tabela 31 - Participação em treinamento/capacitação - Bibliotecários	59
Tabela 32 - Praticidade no atendimento com as ferramentas do SIABI – Bibliotecários	59
Tabela 33 - Eficiência do SIABI – Bibliotecários	60

Tabela 34 - Avaliação do Sistema – Bibliotecários	60
Tabela 35 - Frequência de travamento e/ou lentidão na catalogação - Bibliotecários	61
Tabela 36 - Indexação de dados – Bibliotecários	62
Tabela 37 - Uso de palavras-chave – Bibliotecários	62
Tabela 38 - Percepção de falhas – Bibliotecários	63
Tabela 39 - Geração de relatórios – Bibliotecários	63

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	14
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	16
2.1 TEORIA SISTÊMICA	16
2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	16
2.2.1 Tipos de Sistemas de Informação	29
2.2.2 Sistema Manual <i>versus</i> Sistema Computadorizado/Informatizado	29
2.2.3 Sistemas de informação <i>versus</i> Tecnologia da Informação	20
2.2.4 A influência dos Sistemas de Informação nos processos organizacionais	21
2.2.5 Informações operacionais, gerenciais e estratégicas	22
2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	22
2.3.1 Conceito de Informação	23
2.3.2 Teoria da Informação	23
2.3.3 Tecnologia da Informação	24
2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	25
2.5 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	25
<b>3 O SISTEMA DE AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS</b>	27
3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS	27
3.2 TELA – ATENDIMENTO AO USUÁRIO	28
3.3 TELA DE ACESSO RESTRITO, APENAS PESSOAS AUTORIZADAS PODEM MEXER	30
3.4 MÓDULO DE CIRCULAÇÃO – ATENDIMENTO AO USUÁRIO	31
3.5 PROCESSOS TÉCNICOS – BIBLIOTECÁRIOS	34
3.6 MÓDULO DE ADMINISTRAÇÃO - COORDENAÇÃO	35
3.7 MÓDULO DE ESTATÍSTICA - COORDENAÇÃO	37
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	39
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS</b>	40
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	63
<b>REFERÊNCIAS</b>	65

## 1 INTRODUÇÃO

A proposta precípua deste trabalho foi avaliar a utilização de sistemas dentro da instituição, notadamente, do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI), como Sistemas de Informação (SI), por parte dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha (BNP) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) – *campus*- João Pessoa. A avaliação se deu referente às funcionalidades, no que diz respeito a questões técnicas da informática, e à aplicabilidade no desenvolvimento de suas atividades laborais.

Fundada em 3 de dezembro de 1976, a BNP tem por objetivo apoiar efetivamente o processo de ensino desenvolvido pelo IFPB, além de contribuir na formação intelectual e integral de seus usuários de forma individual e/ou coletiva. A biblioteca é gerida por uma coordenadora geral e mais dois coordenadores, nos turnos diurno e noturno. Atualmente, oferece à comunidade acadêmica um diversificado acervo composto por obras das áreas de: Ciências Exatas e da Terra; Ciências Biológicas; Engenharia/Tecnologia; Ciências da Saúde; Ciências Agrárias; Ciências Sociais e Aplicadas; Ciências Humanas; Linguísticas, Letras e Artes, distribuídos numa área de 800m<sup>2</sup> dividida em dois pisos.

A BNP procurou, ao longo dos anos, acompanhar as mudanças ocorridas na Instituição, ajustando-se a uma clientela cada vez mais exigente e consciente de suas necessidades informacionais. Para que a biblioteca possa cumprir com sua função social e servir igualmente a todos, é necessário que o usuário observe as normas de utilização dos seus serviços, incluindo o respeito ao silêncio, o zelo pelos livros e o cumprimento dos prazos de empréstimos.

Antes da informatização, os dados bibliográficos eram transcritos numa planilha elaborada pela equipe de bibliotecários, com base em sistemas de automação de bibliotecas. Os serviços como empréstimo, devolução, reserva eram seguros, mas não eficientes conforme a demanda. Era um processo bastante lento. Foi então criada uma comissão composta por membros da biblioteca e Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) para discutir, planejar e executar ações na aquisição de um software para atender uma necessidade emergente.

O sistema utilizado pela BNP foi desenvolvido pelo DTI, que auxiliou nos processos de trabalho por um determinado período, porém, não estava mais atendendo as demandas do setor, devido ao grande fluxo de informações, e também não permitia que os usuários renovassem ou efetuassem a reserva via web. Assim sendo, em agosto de 2013, foi adquirido o SIABI. O SIABI possui interface WEB com renovação e reserva de materiais, divulgação

de notícias, acervo, horário de funcionamento, visualização das capas, galeria de fotos, além de dados estatísticos. Os usuários recebem e-mails automáticos confirmando os empréstimos, as devoluções, as reservas e os empréstimos que estão para vencer/ou em atraso.

O foco desta pesquisa envolveu avaliar o nível de satisfação dos servidores da BNP quanto à funcionalidade do SIABI, em relação à aplicabilidade dessas funcionalidades nas rotinas de trabalho no IFPB.

Este trabalho surgiu da ideia de o servidor lotado na BNP *campus* João Pessoa, em avaliar pontos como a eficiência e eficácia, além da praticidade no manuseio pelos usuários do sistema de automação de bibliotecas, adquirido e implantado desde agosto de 2013. Sendo assim, com os avanços de novas tecnologias disponíveis no mercado global e uma clientela cada vez mais exigente, fez-se necessário, não apenas a atualização dos servidores que manuseiam o sistema, mas um SI que possibilite, normalmente, uma configuração como imagens, ícones, campos de texto e demais ferramentas que auxiliam os mesmos a desempenhar suas tarefas no software.

O pressuposto para o estudo originou-se da temática tão intimamente ligada entre acessibilidade, agilidade, dinâmica nos processos e/ou serviços oferecidos pelo o IFPB e atendendo ao princípio constitucional da Carta de 1988 que preza pela celeridade, eficiência e eficácia, foi oportuno avaliar a confiabilidade do SIABI no que tange os servidores da biblioteca em seu manuseio.

Diante dessa premissa prevista na Constituição Federal, esta pesquisa trouxe como questão fundamental: o SIABI atende às expectativas e necessidades dos servidores da BNP no que diz respeito ao desempenho de suas atividades laborais?

Pode-se dizer que essa pesquisa teve como objetivo geral avaliar a utilização do SIABI pelos servidores da BNP. Como objetivos específicos, foram citados: caracterizar a utilização das funcionalidades do SIABI pelos servidores, nas rotinas administrativas do sistema; descrever as facilidades e as dificuldades dos servidores no desempenho de suas atividades cotidianas, através do SIABI e identificar o grau de satisfação dos servidores quanto ao uso do SIABI.

O referido estudo destacou a importância da avaliação do SIABI não apenas para a biblioteca, mas como um conjunto de ferramentas para todos os servidores da instituição, sejam docentes e/ou técnicos administrativos, além dos alunos, especialmente pelo fato de que o sistema permite visualização e acesso ao acervo on-line.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este tópico apresenta conceitos referentes a Sistemas de Informação, Teoria Sistêmica, características e tipos de sistemas, bem como as discussões em torno da comparação entre os Sistemas Manuais e os Sistemas Computadorizados/Informatizados, além da relação entre Sistemas de Informação e Tecnologia da Informação. Outros temas abordados são a influência dos Sistemas de Informação nos processos organizacionais, a caracterização das informações como operacionais, gerenciais e estratégicas, as reflexões sobre Sistemas de Informação na Administração Pública e os Princípios da Administração Pública, de forma geral.

### 2.1 TEORIA SISTÊMICA

De acordo com Chiavenato (2014) a Teoria Geral de Sistemas (TGS) surgiu com os trabalhos do biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy. A TGS não busca solucionar problemas ou tentar soluções práticas, mas produzir teorias e formulações conceituais para aplicações na realidade empírica. Essa teoria se baseia na compreensão da dependência recíproca de todas as disciplinas e da necessidade de sua interação.

Dentre as definições de sistemas, assim conceitua Maximiano (2006, p. 308), “Sistema é um todo complexo ou organizado; é um conjunto de partes ou elementos que formam um todo unitário ou complexo. Um conjunto de partes que interagem e funcionam como todo é um sistema”.

Para Maximiano (2006) quando se fala em sistemas, o entendimento, a ideia abrange um conjunto de entidades chamadas partes, elementos ou componentes e algum tipo de relação, interação e uma visão distinta em nível sistêmico de análise.

### 2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

No mundo contemporâneo onde às decisões antecipam a permanência das organizações no mercado global, o uso como ferramenta de um Sistema de Informação é fundamental para qualquer empresa, sejam públicas ou privadas, como diferencial na oferta de produtos e/ou serviços. Para Côrtes (2008, p. 25):

Sistema de informação será considerado um conjunto de componentes ou módulos inter-relacionados que possibilitam a entrada ou coleta de dados, seu processamento e a geração de informações necessárias à tomada de decisões voltadas ao planejamento, desenvolvimento e acompanhamento de ações.

“Os sistemas de informação é um conjunto que visa captar o que acontece na organização, apresentando de forma sucinta, a cada nível, o que lhe cabe, e tendo por objetivo dar subsídio ao processo decisório” (OLIVEIRA 2007, p. 169). Neste contexto, O’Brien (2013, p. 2) explica que “pode ser qualquer combinação organizada de pessoas, hardware, software, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram, transformam e disseminam informações em uma organização”.

A informação valiosa tem sido o diferencial nos modelos organizacionais nos dias atuais. Quanto ao valor da informação e sua importância dentro das empresas, os autores Rezende e Abreu (2010, p. 75) assim contextualizam:

A informação nos dias de hoje tem um valor altamente significativo e pode representar grande poder para quem a possui, seja pessoa, seja instituição. Ela possui seu valor, pois está presente em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias, etc.

Para os autores Stair e Reynolds (2011) SI é um agrupamento de fatores intimamente organizados na coleta, organização e multiplicação de informações, possibilitando as Instituições oferecerem melhor serviço à sua clientela, em seus processos, segundo características diversas, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro1 – Características das informações valiosas

CARACTERÍSTICAS	DEFINIÇÕES
Acessíveis	As informações devem ser facilmente acessíveis para que os usuários autorizados possam obtê-las no formato e no tempo certo para atender as suas necessidades.
Exatas	As informações exatas estão livres de erros. Em alguns casos, as informações inexatas são geradas porque dados imprecisos são colocados no processo de transformação (isso é comumente chamado de lixo entra e lixo sai [GIGO – garbage in, garbage out]).
Completas	Informações completas contêm todos os fatos importantes. Por exemplo, um relatório de investimentos que não inclua todos os custos importantes não é completo.
Econômicas	As informações devem também ser relativamente econômicas para ser produzidas. Os tomadores de decisões devem sempre comparar o valor das informações com o custo de produzi-las.
Flexíveis	Informações flexíveis podem ser utilizadas para diversos propósitos. Por exemplo, informações sobre disponibilidade no estoque, de uma peça em particular, podem ser utilizadas por representantes de venda para fechar uma venda, por um gerente de produção para determinar se é preciso repor os estoques e por executivo financeiro para determinar o valor total investido pela empresa em estoque.
Relevantes	Informações relevantes são importantes para o tomador de decisões. Informações que mostram que os preços da madeira vão cair podem não ser relevantes para um fabricante de chips de computador.
Confiáveis	Informações confiáveis são aquelas em que os usuários podem confiar. Em muitos casos, a confiabilidade das informações depende da confiabilidade do método de coleta dos dados. Em outros casos, a confiabilidade depende da fonte das informações. Um boato originário de uma fonte desconhecida de que os preços do petróleo devem subir pode não ser confiável.
Seguras	As informações devem ser protegidas do acesso de usuários não autorizados.
Simples	As informações devem ser simples, e não exageradamente complexas. Informações sofisticadas e detalhadas podem não ser necessárias. De fato, informações demais podem causar sobrecarga, fazendo com que o tomador de decisões possua informações demais, tornando-o incapaz de determinar o que é realmente importante.
Apresentadas em tempo hábil	Informações devem ser apresentadas no momento exato, quando elas são necessárias. Saber as condições do tempo da semana passada não ajudará, quando se está tentando decidir qual roupa vestir hoje.
Verificáveis	As informações devem ser verificáveis. Isso significa que você pode verificá-las para assegurar-se de elas são corretas, talvez verificando muitas fontes para a mesma informação.

Fonte: Stair e Reynolds (2011).

Uma das prerrogativas ao desenvolvimento de um projeto de sistema é possibilitar o atendimento das necessidades de informações para produzi-la na quantidade e qualidade necessária que auxiliem nas tomadas de decisões, como: com maior grau de certeza possível e no menor tempo viável. Conforme enfatiza Bio (2008, p. 92) sobre a importância da informação o seguinte:

É preciso sintonizar as informações com a autoridade e a responsabilidade dos vários níveis hierárquicos pela tomada de decisões; este é um trabalho que só pode ser levado a bom termo se na estrutura da organização com que se depara o analista está claro quem decide o quê.

### 2.2.1 Tipos de Sistemas de Informação

#### a) Sistemas de Suporte às Operações

Produzem uma variedade de resultados de informação para uso interno e externo.

#### b) Sistemas de Processamento de Transação

Sistemas de suporte de operações que registram e processam os dados que resultam de transações de negócios.

#### c) Sistemas de Controle de Processo

Monitoram e controlam processos físicos.

#### d) Sistemas de Colaboração Empresarial

Aprimoram as comunicações e a produtividade da equipe e de grupos de trabalho.

#### e) Sistemas de Apoio Gerencial

O fornecimento de informações e suporte para a tomada de decisão por todos os tipos de gerentes e profissionais de negócios é uma tarefa complexa.

#### f) Sistemas de Informação Gerencial

Fornecem informação na forma de relatórios e exibições em tela para gerentes e muitos profissionais de negócios.

### 2.2.2. Sistema Manual *versus* Sistema Computadorizado/Informatizado

Sistema de Informação é a expressão utilizada para descrever um sistema que possa ser automatizado ou mesmo manual. Sendo computadorizado, originam rotinas de trabalho e métodos que envolvem pessoas, máquinas, computadores, equipamentos, e de maneira organizada podem coletar, processar e transmitir informações dentro e fora das organizações.

Para o autor Bio (2008, p. 28), um sistema de informação “É um conjunto de normas e procedimentos que objetivam transmitir, através de um meio qualquer, informações entre pessoas ou órgãos”. Os sistemas computadorizados têm como base o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

### 2.2.3 Sistemas de Informação *versus* Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação tem evoluído e se tornado um fator estratégico para o sucesso de algumas empresas, que concorrem num mercado sem fronteira, como diz Oliveira (2007) para atender um nível cada vez mais exigente em crescimento de clientes. O Quadro 02 explica como os Sistemas de Informação são interligados com a Tecnologia da Informação.

**Quadro 2** – Sistemas de informação *versus* Tecnologia da Informação.

<b>Sistemas de Informação (SI)</b>	<b>Tecnologia da Informação (TI)</b>
Usam a tecnologia de informação para capturar, transmitir, armazenar, recuperar, manipular ou apenas apresentar informações em um ou mais processos de trabalho.	É o hardware, o software e as comunicações (infraestrutura) que oferecem o contexto físico para armazenamento e transmissão de dados e informações para os sistemas de informações.

**Fonte:** Adaptado de O’Brien e Marakas (2013).

O SI e a TI caminham sempre juntos. Quanto a TI, como diz Laudon e Laudon (2010, p. 12) “entenda-se todo o software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”. E não apenas computadores, drives e outros componentes são usados para fins operacionais, mas uma gama de programas como os sistemas operacionais (exemplo: Windows ou Linux) são encontrados em grandes empresas. Como mostra a Figura 1, há uma inter-relação entre os sistemas e a TI.

Figura 1- (SI) versus (TI).



**Fonte:** <http://gacsgroup.blogspot.com.br/2015/04/fundamentos-de-sistemas-de-informacao.html>

Os SI aplicam-se ao desenvolvimento de “sistemas de informação organizacionais” que facilitem as tomadas de decisão e auxiliem gerentes e trabalhadores a analisar problemas, criar produtos novos, como ponderam Laudon e Laudon (2010), proporcionam o que as organizações necessitam.

#### 2.2.4 A influência dos Sistemas de Informação nos processos organizacionais

É notório como as organizações investem cada vez mais em tecnologias e sistemas de informação. Independentemente se pública e/ou privada, a empresa tem como meta atingir seis importantes objetivos organizacionais, que segundo Laudon e Laudon (2010, p. 9-10) são: “excelência operacional; novos produtos, serviços e modelos de negócio; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva; e sobrevivência”.

Os sistemas de Informação como programas de suportes a estratégias inseridos numa instituição proporcionam vantagem competitiva, na opinião de O’Brien (2013, p. 7). Segundo este autor: “Conseguir uma vantagem estratégica sobre concorrentes exige aplicação inovadora de tecnologia da informação”. Neste contexto, Turban e Volonino (2013) asseguram que as empresas estão passando por um processo rápido de mudanças na reformulação de processos organizacionais no mercado global.

### 2.2.5 Informações operacionais, gerenciais e estratégicas

As empresas investem maciçamente em tecnologias e sistemas de informação. A sociedade atual é uma sociedade informatizada. Estes investimentos para os autores Laudon e Laudon (2010) são fatores predominantes e destacam os seis importantes desdobramentos aos objetivos organizacionais:

- a) Excelência operacional – as empresas estão sempre focadas em melhorar sua eficiência operacional para conseguir maior lucratividade;
- b) Novos produtos, serviços e modelos de negócio – as tecnologias e os sistemas de informação são a principal ferramenta que as empresas utilizam para criar novos produtos e serviços, assim como novos modelos de negócios;
- c) Relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores – manter um relacionamento verdadeiro com clientes e fornecedores;
- d) Melhor tomada de decisões – uso da informação em tempo real;
- e) Vantagem competitiva – fazer os itens anteriores melhor que seus concorrentes e
- f) Sobrevivência – a importância dos investimentos em tecnologia e sistemas de informação liga-se à sobrevivência das instituições.

## 2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A realidade atual demonstra a necessidade de as organizações manterem grandes volumes de informações em bancos de dados que servem como suporte e fornece subsídio necessário às empresas como ferramenta para desenvolver suas atividades.

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida, segundo Oliveira (2007) como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações.

Os avanços tecnológicos possibilitam a interatividade numa dimensão global. Para Cruz (1998 *apud* REZENDE e ABREU 2010, p. 54) “Tecnologia da Informação pode ser todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada ao processo”.

Ou como diz Bio (2008, p. 109) “Outro aspecto que merece muita atenção é a velocidade de instalação de novos recursos de telecomunicações”. Estes recursos propiciam um cenário de conectividade global como demonstra a Figura 2.

**Figura 2 – Conectividade Global.**



**Fonte:** [www.google.com.br/search?q=conectividade+global](http://www.google.com.br/search?q=conectividade+global)

Na verdade, as aplicações para TI são tantas e estão intimamente ligadas às mais diversas áreas, que há várias definições para a expressão e nenhuma delas consegue determiná-la por completo. Em outras palavras, como diz Oliveira (2007, p. 198), “é um conhecimento e uma ação que não param jamais, em constante reciprocidade, na medida que a tecnologia está buscando, permanentemente, aperfeiçoar as mudanças trazidas pela ciência”.

### 2.3.1 Conceito de Informação

Na linguagem popular ou no ponto de vista científico, a informação envolve um processo de redução de incerteza. Na definição de Chiavenato (2014, p. 418) “É um conjunto de dados com significado, ou seja, que reduz a incerteza ou que aumenta o conhecimento a respeito de algo”. Na sociedade moderna, a informação ampla e variada, disponível na mídia, influencia as organizações na tomada de decisões, seja pública e/ou privada. “Informação é um conjunto de fatos organizados de tal maneira que possuem valor adicional, além do valor dos fatos individuais” (STAIR; REYNOLDS 2011, p. 4).

### 2.3.2 Teoria da Informação

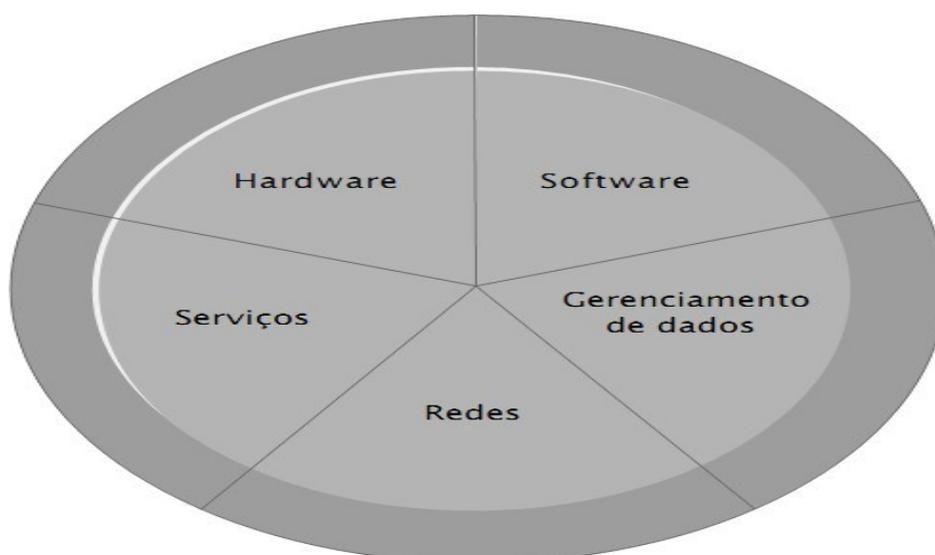
A Teoria da Informação é um ramo da matemática que estuda a quantificação da informação (CHIAVENATO, 2014). Originalmente, o objetivo inicial era para armazenar,

transmitir e comprimir dados no campo da telefonia. Segundo Chiavenato (2014), a Teoria da Informação surgiu com os estudos de Claude E. Shannon e Warren Weaver no desenvolvimento de método para medir e calcular a quantidade de informação, tendo como parâmetro a física e a estatística. Na atualidade tem-se diversificado sua amplitude e seu uso em diversas áreas.

### 2.3.3 Tecnologia da Informação

A infraestrutura de TI nos dias atuais é composta por cinco elementos principais: hardware, software, tecnologias de gestão de dados, tecnologias de rede e telecomunicações e serviços de tecnologias, como mostra a Figura 3.

**Figura 3** – Componentes de infraestrutura de TI.



**Fonte:** Laudon e Laudon (2010).

a) Hardware – consistem na tecnologia para processamento computacional, armazenamento, entradas e saídas de dados, como periféricos, memórias e CPU.

b) Software – abrange softwares de sistema, que administram os recursos e as atividades do computador, e os softwares de aplicativos, que são direcionados ao computador para uma tarefa específica solicitada pelo usuário final, como o processamento de um pedido ou a geração de lista de mala direta.

c) Tecnologia de gestão de dados – utilizada no armazenamento de dados; as empresas necessitam de um software especializado para organizar esses dados e disponibilizá-los aos usuários.

d) Tecnologia de rede e telecomunicações – proporciona a conectividade de dados, voz e vídeos a funcionários, clientes e fornecedores.

e) Serviços de tecnologia – são pessoas que operam e gerenciam essas tecnologias em suas atividades diárias.

## 2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Para se avaliar a importância de um SI é preciso conhecer as necessidades e particularidades dentro de uma organização. Para O'Brien (2013, p. 2), “pode ser qualquer combinação organizada de pessoas, hardware, software, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram, transformam e disseminam informações dentro de uma organização”. Segundo o mesmo autor, este sistema funciona como um conjunto de componentes interligados, com funções bem definidas, trabalhando em prol de um objetivo comum. Neste contexto, (LAUDON e LAUDON 2010, p. 12)

Um sistema de informação (SI) pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

## 2.5 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Carta Magna, em seu caput 37, afirma: “A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” e, também, aos princípios destacados no Quadro3.

**Quadro 3** – Princípios que regem a Administração Pública.

<b>Princípio</b>	<b>Legalidade</b>	Significa que toda e qualquer atividade administrativa deve ser autorizada por lei. Não sendo, a atividade é ilícita. Observemos a comparação de Hely Lopes Meirelles, que diz “enquanto na administração particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei autoriza”.
	<b>Impessoalidade</b>	Em primeiro sentido, nada mais é que o clássico princípio da finalidade, o qual impõe que o administrador tenha seus atos voltados, exclusivamente, para o interesse público. Caso contrário, ocorrerá desvio de finalidade, o que constitui modalidade de desvio de poder.
	<b>Moralidade</b>	Impõe que o administrador público não dispense os princípios éticos que devem estar presentes em sua conduta.
	<b>Publicidade</b>	Exige ampla divulgação dos atos praticados pela Administração, de forma a dar transparência a estes atos, ressalvadas as hipóteses nas quais a lei admite o sigilo.
	<b>Eficiência</b>	Este princípio, o mais moderno da função administrativa, foi inserido no texto constitucional através da Emenda Constitucional nº 19/1998. Impõe ao agente público um modo de atuar que produza resultados favoráveis à consecução dos fins que cabem ao Estado alcançar, mas exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades dos administrados.

**Fonte:** Adaptado de Freire e Motta (2010).

O servidor público no desempenho de suas atividades enfrenta com bastante frequência situações novas ou inusitadas; os hábitos devem se relacionar mais intimamente pela excelência de nosso comportamento, acontecendo naturalmente. Como diz (Chalita 2003, p. 59), “A força do hábito não é uma expressão vazia. Ao contrário, aponta para a importância que os hábitos têm em nossas ações”. E “Os bons hábitos são fundamentais para a realização de atividades harmonizadas com a excelência porque boas ações precisam fazer parte de nosso dia-a-dia”.

As ações devem ser conscientes, baseadas nos padrões e comportamentos éticos e não fruto de um automatismo, competitivas ou condicionadas arbitrariamente como boas. Para a ética, é impossível executar boas ações sem o intelecto. Essas dimensões existem em todo ser humano, formando parcerias para que o resultado seja o agir bem, conforme (Chalita 2003, p. 69), que diz ainda:

Além disso, toda boa atividade precisa ser realizada de maneira declarada, isto é, com transparência, sem intenções ocultas. Só assim o indivíduo mostra responsabilidade pelos atos praticados, e mostra que age segundo a ética que assumiu. Por isso, considera as suas decisões e práticas conforme as consequências que terão e podem ter, de modo “público”: tanto no sentido de não esconder seus objetivos, quanto no de considerar os efeitos de suas ações na vida de outras pessoas.

### 3 O SISTEMA DE AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS

A WJ INFORMÁTICA é líder no desenvolvimento de aplicativos de alta tecnologia para a automação de Centros de Documentação e está presente em todo o Brasil, com mais de 180 clientes em 23 Estados da União.

O SIABI é a resposta à criação de uma solução completa para bibliotecas de Instituições de Ensino que possuem a necessidade de trabalhar com padrões nacionais e internacionais de catalogação com o objetivo de atender às exigências das comissões do Ministério de Educação e Cultura (MEC), assim como Bibliotecas especializadas em Direito, sendo o software padrão utilizado pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) e por todos os Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) no país.

#### 3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS

ABNP foi criada em 1968, para atender às necessidades dos alunos, professores e técnicos administrativos da Escola Técnica Federal da Paraíba. Nos primeiros anos, por falta de prédio próprio, a biblioteca funcionou em um espaço não adequado à realização dos serviços. No início de 1975 foi iniciada a construção do prédio da biblioteca, com um pavimento único, e sua inauguração aconteceu em 1976.

A BNP procurou, ao longo dos anos, acompanhar as mudanças ocorridas na Instituição, ajustando-se a uma clientela cada vez mais exigente e consciente de suas necessidades informacionais. Desta forma e com o objetivo de atender essas necessidades com um sistema que gerenciasse os serviços ofertados pela biblioteca com eficiência e segurança, foi adquirido o SIABI em agosto de 2013.

O SIABI é um programa compatível com padrões nacionais e internacionais da biblioteconomia: *MachineReadableCataloging* – Catalogação Legível por Computador (MARC-21), *International Organization for Standardization* - Organização Internacional para

Padronização (ISO-2709), formato compatível com a segunda edição das normas de catalogação expressas no *Anglo American Cataloging Rules* – Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2) AACR2, Normas Brasileiras (NBR-6023) e Z39.50, que é um protocolo de comunicação entre computadores desenhado para permitir pesquisa e recuperação de informação - documentos com textos completos, dados bibliográficos, imagens, multimeios, em redes de computadores distribuídos.

O SIP 2.0 (*Session Initiation Protocol* - Protocolo de Início de Sessão) oferece uma solução de baixo custo, aberta e com um bom nível de segurança na privacidade da conversa telefônica.

RFID é uma sigla que vem do inglês e significa *Radio Frequency Identification* (Identificação por Radiofrequência). Ou seja, trata-se de um sistema de captura de dados que utiliza o sinal, frequência, de rádio para realizar tal tarefa.

O formato MARC 21 para dados bibliográficos inclui informação sobre material textual impresso ou manuscrito, arquivo de computador, mapas, música, recurso contínuo, material visual e material misto; os dados bibliográficos normalmente incluem título, nome, assunto, nota, dado de publicação e descrição física. A compatibilidade com estes softwares é devido ao uso de normas com padrões de tecnologia internacionais, que permitem aos servidores o manuseio dessas funcionalidades nos processos de trabalho através do SIABI.

### 3.2 TELA – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

De uma maneira geral, a plataforma SIABI, apresenta várias interfaces de fácil manipulação. Esta tela (atendimento ao usuário) permite ao usuário tomador de empréstimos renovar seus títulos, caso não haja reservas, assim como, efetuar reserva se o material de seu interesse estiver emprestado.

Para alcançar um nível satisfatório que atenda uma clientela cada vez mais exigente, o IFPB, como organização, precisa investir e absorver novas tecnologias, acompanhando sempre os benefícios advindos das inovações, como afirma Oliveira (2007, p. 62) “Descuidar-se da inovação significa danos ao progresso da empresa, além de desprezo às expectativas comunitárias, ao emprego, à carreira e ao desenvolvimento dos funcionários”. O uso remoto via web, permite a consulta ao acervo e efetuar a reserva, caso o material desejado esteja emprestado, como também proporcionada a renovação desse título. As demais funcionalidades são restritas apenas aos servidores da biblioteca. Três recursos são disponíveis ao usuário, tomador de empréstimo, ou não, de uso, como mostra a Figura 4.

**Figura 4** – Tela para consulta, renovação e/ou reserva.

Fonte: SIABI (2015).

Na tela mostrada da Figura 4 é possível realizar a renovação e reserva de materiais, visualizar a divulgação de notícia, acervo, horário de funcionamento, capas e galeria de fotos. Os usuários recebem e-mails automáticos quando suas reservas são ativadas, quando o prazo do empréstimo está expirando ou em atraso.

A consulta ao acervo não exige a identificação, porém, se o usuário deseja efetuar alguma reserva ou renovação é obrigatório o uso de login e senha. Na pesquisa rápida é possível identificar o material apenas com o sobrenome dos autores ou parte do título ou assunto. Todo o material que estiver cadastrado aparecerá na tela, cujo sobrenome seja igual ou palavras-chave semelhantes.

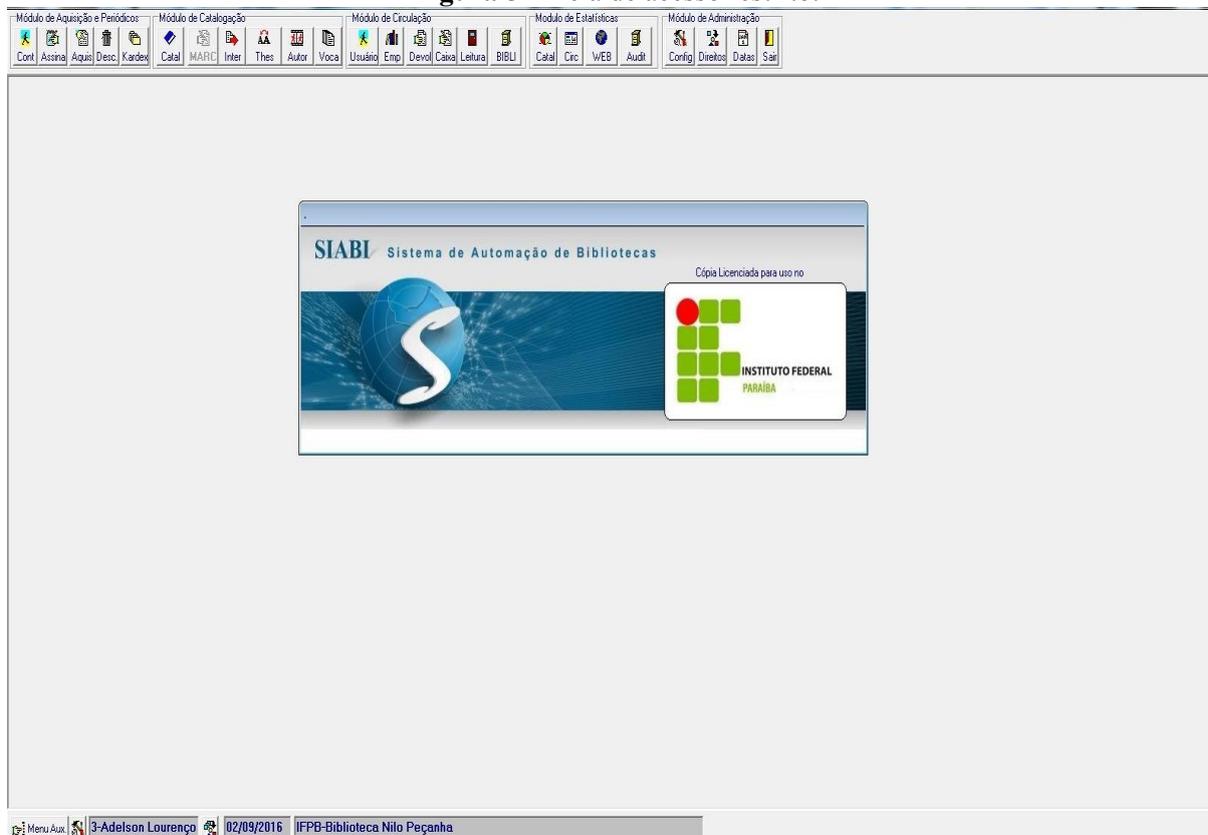
Na pesquisa por campo, é uma pesquisa mais apurada. Se o usuário selecionar por editora, apenas os títulos dessa editora serão visualizados. Se os campos forem preenchidos na pesquisa avançada como título, autor, série, somente surgirá na tela essas informações. Quando o usuário seleciona o material pesquisado, a capa, a galeria de fotos, se disponível, aparecerá.

Esta tela permite também ao usuário varias opções de pesquisa, ou seja, uso de palavras-chave, autor, título, editora, tipos de materiais, como demonstrado no menu principal. Se o material pesquisado fizer parte do acervo, há recursos de imagens da capa, edição, ano de publicação, quantidade, disponibilidade, localização, chamada e o tipo de material na mesma tela.

### 3.3 TELA DE ACESSO RESTRITO, APENAS PESSOAS AUTORIZADAS PODEM MEXER

A tela principal apresenta em sua configuração, como diferencial, todas as abas para o desenvolvimento das tarefas cotidianas. Desde o atendimento como cadastro, empréstimo, renovação, devolução, multa, quitação e reintegração do usuário. Nos processos técnicos permite aos bibliotecários todos os serviços afins. De forma geral, apresenta a emissão de relatórios, gráficos, estatísticas dos processos executados pelo o sistema, conforme pode ser visto na Figura 5.

**Figura 5 – Tela de acesso restrito.**



Fonte: SIABI (2015).

### 3.4 MÓDULO DE CIRCULAÇÃO – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O Módulo de Circulação é composto por quatro abas: controle de usuários do sistema, controle de empréstimos do tipo normal, especial e/ou xerox, controle de devoluções e controle de caixa.

A “aba controle de usuários” permite o cadastramento de alunos regularmente matriculados, servidores técnicos administrativos e docentes do *campuse* reitoria. Outras funções importantes são passíveis de manuseio como o credenciamento, histórico, reserva e renovação ou devolução de todos os títulos. O SIABI bloqueia periodicamente a matrícula de o tomador de empréstimo, porém, permite a atualização. A aba “histórico” permite aos servidores visualizarem todo o processo de empréstimo, devolução e renovação efetuado de maneira individual. O histórico possibilita, ainda, identificar se os procedimentos como “data de devolução” estão sendo observados pelos os usuários da biblioteca, como se verifica na Figura 6.

**Figura 6 – Controle de usuários do sistema.**

**Fonte:** SIABI (2015).

A aba “controle de empréstimos” permite ao tomador três modalidades de empréstimos. A primeira - normal - que permite o empréstimo domiciliar. A modalidade xerox- possibilita que o usuário tome o material para uso rápido, apenas para tirar copias. A outra - especial - é possível tomar um material de consulta como empréstimo no final de semana. A Figura 7 ressalta a aba empréstimos.

Figura 7- Controle de empréstimos.

Fonte: SIABI (2015).

Através da aba “controle de devoluções” é possível efetuar toda a devolução advinda do tomador. O sistema não emite nenhuma mensagem quando o material é devolvido em atraso, mas havendo reserva para aquele título, o sistema identifica e avisa automaticamente na tela que esse título está reservado e pergunta se o usuário realmente deseja continuar com a devolução. Para evitar o desperdício de papel não se imprime o comprovante de devolução, mas o de reserva. No entanto, envia-se mensagem automática para o e-mail cadastrado, confirmando tanto a devolução como o material reservado e o prazo para ser retirado. Os dados do controle de devoluções podem ser vistos na Figura 8.

Figura 8 – Controle de devoluções.

Fonte: SIABI (2015).

A aba “controle do caixa” permite ao operador executar a emissão do comprovante de pagamento, estorno de pagamento de multa ou a dispensa, se o tomador de empréstimo atrasar seus títulos, mas justifique o motivo por meio de documentação legal. No ato da devolução, caso o material esteja em atraso, gera-se uma multa, que pode ser paga ou não pelo o usuário. A Figura 9 retrata o passo a passo do controle do caixa.

**Figura 9** – Controle do caixa.

**Fonte:** SIABI (2015).

A aba “posição da estante reserva” tem como marco o acompanhamento do material reservado. Clicando em reserva, aparecem na tela dois ícones: estante reserva e fila de espera. Em estante reserva é possível visualizar todos os títulos que estão disponíveis no aguardo dos usuários que os reservaram. Fila de espera é a relação dos materiais que foram reservados, mas não se encontram ainda na biblioteca. A Figura 10 enfatiza a importância da aba posição da estante reserva.

**Figura 10 – Posição da estante de reserva.**

SIABI - Consultas Gerenciais e Estatísticas do Módulo de Circulação

Estat por Dia/Turno | Estatísticas | Estat por Operador | Empréstimos Ativos | Materiais SEM Empréstimos | **RESERVAS** | Usuários | Cresc.Usuários | Lista de Usuários | Atrasos | Estações

### Posição da Estante RESERVA

Biblioteca: 1 | Biblioteca Nilo Peçanha | Estante Reserva | Sair

Usuário: | Usuários: Todos os Usuários Selecionados | Fila de Reservas

Registro Bibliográfico: | Materiais: Todos os Registros Bibliográficos Selecionados | Histórico

Data Inicial e Final de Reserva: 01/01/2000 | 02/09/2016 | Tit mais reservados

Nova Consulta | Total de Registros:

Biblioteca	Usuário	Data da Reseva	Prazo para Retirada	Prazo Anterior	Exemplar	Situação	Título da Obra Reservada

Fonte: SIABI (2015).

### 3.5 PROCESSOS TÉCNICOS – BIBLIOTECÁRIOS

A tela “catalogação” permite aos profissionais em Biblioteconomia, a inserção de documentos como: anais, arquivo, artigo de periódico, base online, capítulo, cd-rom, coleção especial, cópia de livro, dvd, evento, folheto, fotografia, jornal, legislação, livro, mapa, monografia, norma técnica, periódicos internacional e nacional, projeto, reverência, revista, teses diversas. A Figura 11 possibilita, passo a passo, a inserção de dados, como recuperar a informação através de palavras-chave.

Figura 11 – Catalogação.

Catálogo | Histórico dos Exemplares

**Catálogo** Consultar Alterar Novo Reg. Bibliográfico

Tipo de Material: Livro Registro Bibliográfico: 9.974

Autor: Silva, Edson Braga da 100 - Entada Principal - Nome Pessoal

Título: Curso de química 1

Responsabilidade: Edson Braga da Silva, Ronaldo Henriques da Silva

CDU: 54 Cutter/PHA: 5586c Número de Chamada: 54 5586c

Coleção: Série

Imprenta e Descrição Física

Local: São Paulo Editora: Harper & Row do Brasil Ano Public: 1979

Edição: Volume: 1 Pagnação: 433 p. Nustrada

Grava Reg. Bibliog. Coleções Especiais

Ld=008 Capítulos

Refer. F.Cat. MARC

Título Uniforme

Notas Gerais: Possui resolução dos exercícios de revisão.

Notas de Conteúdo

Notas de Resumo

**Assuntos** Vocabulário Sair

Código do Assunto

Código	Assuntos Associados ao Reg. Bibliográfico	Reg. Bib.	Campo
3307	Química	9974	650
5584	Valência	9974	650
4198	Ligação química	9974	650
5339	Periodicidade química	9974	650
4196	Estrutura atômica	9974	650

Incluir Exemplos nota

Publica na WEB Consulta Exemplos

Encontrar Exemplo Por

Código de Bana

No de Patrimônio

Incluir Vários Exemplos

Incluir Vários Exemplos

Visualizar/Cancelar Reservas

Auditoria de Catalogação

Dois cliques no USUÁRIO para ver os dados completos

Situação	Prev. Devolução	Usuário	Localização	Pieço	No. Patrimônio	Volume	Tom
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	11790		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	11792		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	11793		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	11794		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	11797		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	13594		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	13683		
01-Disponível			54 5586c	R\$ 0.00	13684		

Exemplar(es) Associados ao Registro Bibliográfico

2 Cliques p/Alterar

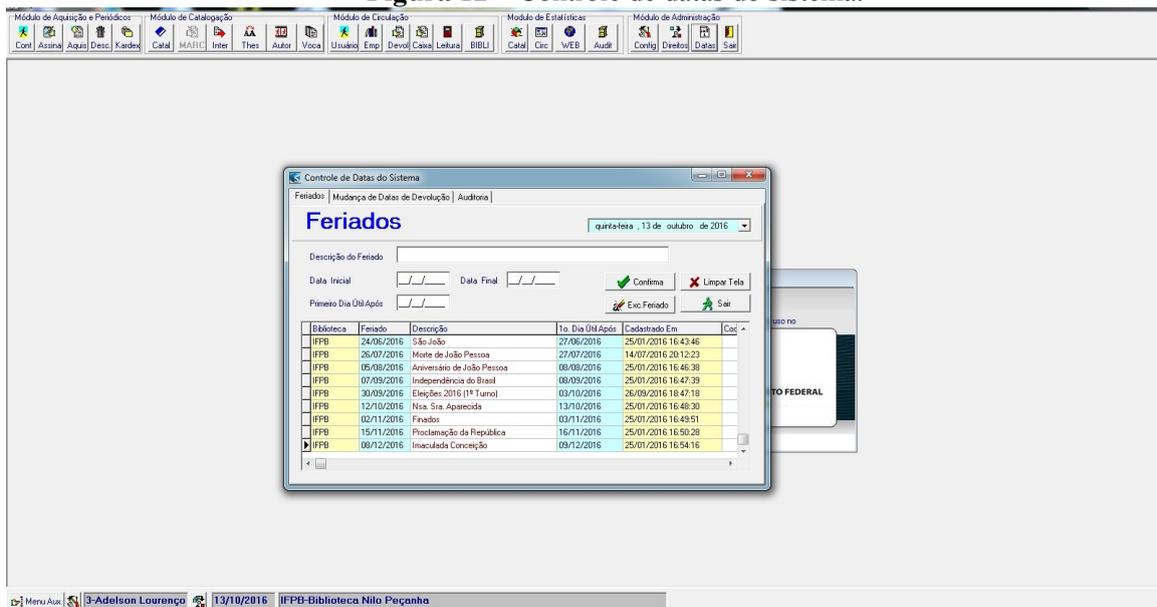
Fonte: SIABI (2015).

### 3.6 MÓDULO DE ADMINISTRAÇÃO - COORDENAÇÃO

A Coordenação tem a prerrogativa de acesso a vários mecanismos de manipulação no Sistema de Automação de Bibliotecas. Sendo assim, há uma cadeia hierárquica no comando e distribuição de tarefas, segundo as necessidades no desenvolvimento de cada atividade.

O “módulo de administração” apresenta como recurso três ícones distintos. O controle de datas do sistema permite ao coordenador a alteração de datas na existência de feriados em dias úteis, alterando a data devolução, como se vê na Figura 12.

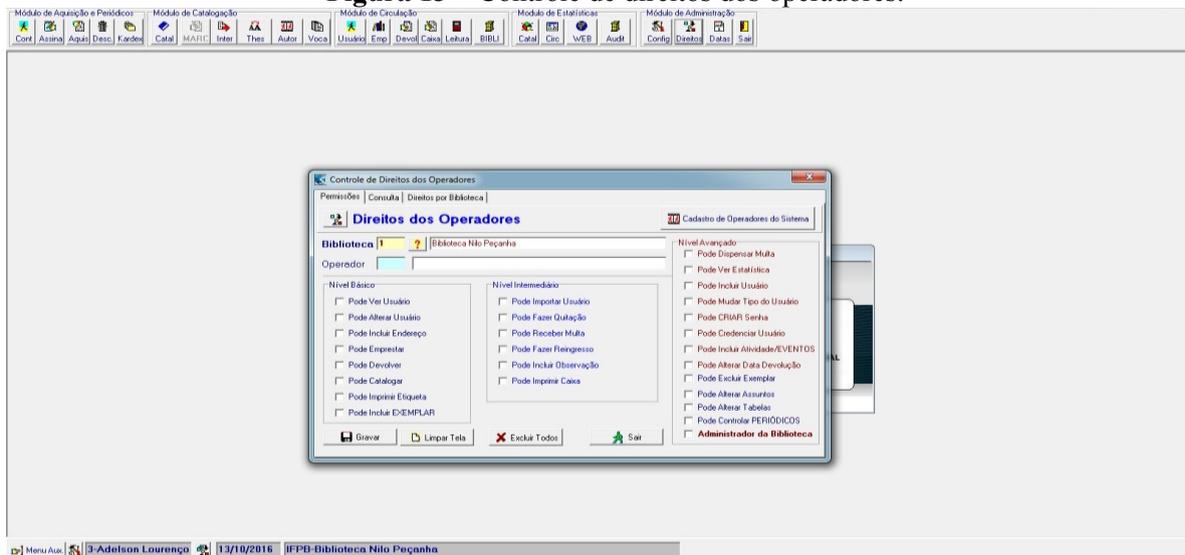
**Figura 12 – Controle de datas do sistema.**



Fonte: SIABI (2015).

A aba “direitos de operadores” é onde se dá a distribuição das atribuições. É nesta tela que o coordenador delega a cada servidor a permissão de uso no manuseio das funcionalidades do sistema. A Figura 13 mostra como isso pode ser feito no âmbito laboral.

**Figura 13 – Controle de direitos dos operadores.**



Fonte: SIABI (2015).

A aba “configurações” permite ao que está na cadeia de comando delegar ao servidor hierarquicamente inferior autonomia no quadro de distribuição de serviços. A Figura 14 mostra o tipo de usuário e o alcance de sua competência.

**Figura 14 – Configurações.**

Categorias de Usuários | Política de Empréstimos | Turnos e RESERVAS | Logomarca | Controle de ESTAÇÕES | Configurações DSI e Aviso | E-mails e Msg



**Categorias de USUÁRIOS**

Código:

Descrição da Categoria:

No. Máx. de Materiais que pode emprestar simultaneamente:

Data de Validade do Cadastro em Anos ( Ex 1 = 1 ano; 0,5 = 6 meses):

Categoria pode SUGERIR COMPRA de MATERIAL via WEB:

SUSPENDER em caso de ATRASO DE MATERIAL?:

Enviar COBRANÇA por ATRASO de MATERIAL via e-mail?:

Número Máximo de RENOVACÕES por MATERIAL:

Código	Descrição da Categoria	Máx. Empréstimos	Validade	Pode Sugerir	Máx. Renovações	Suspender por Atraso	Enviar Cobrança
01	Aluno	8	1	S	9	N	N
02	Técnico Administrativo	8	10	S	9	N	N
03	Professor	8	1	S	9	N	N
04	Terceirizado	8	1	S	9	N	N
05	Estagiário	8	1	S	9	N	N

Fonte: SIABI (2015).

### 3.7 MÓDULO DE ESTATÍSTICA - COORDENAÇÃO

A aba “módulo auditoria de sistemas” permite ao gestor visualizar os últimos títulos cadastrados, alterados e/ou excluídos na base. Nesta aba é possível também identificar os últimos exemplares cadastrados, alterados e/ou excluídos, conforme o período de consulta, como mostra a Figura 15.

**Figura 15 – Auditoria do sistema.**

**Auditoria do Sistema - Últimos Títulos cadastrados na Base**

Usar os seguintes Filtros:

- Últimos Títulos cadastrados na Base
- Últimos Títulos alterados na Base
- Últimos Títulos Excluídos na Base
- Últimos Exemplares cadastrados
- Últimos Exemplares alterados
- Últimos Exemplares Excluídos

Usar os seguintes Filtros:

Biblioteca:  [Todas as BIBLIOTECAS Selecionadas]

Catalogador:  [Todos os CATALOGADORES Selecionados]

Data Inicial e Final para Auditoria:

13/09/2016 13/10/2016

Realiza Consulta Nova Consulta Sair

Imprimir PDF Imprimir RTF

No Registro	Título	Tipo	Autor	Catalogador	Ano	Edição	Exemplares	No de Chamada	Data Catalogação
-------------	--------	------	-------	-------------	-----	--------	------------	---------------	------------------

Fonte: SIABI (2015).

Esta aba se destaca, principalmente, na emissão de relatório, seja diário, mensal ou anual. Sendo assim, esses relatórios podem ser gerados por número de empréstimos, devoluções, multas e/ou dispensa destas. Nesta planilha é possível acompanhar o material que está reservado pelos os usuários quando disponível em estante reserva, em fila de espera e a ordem sequencial conforme solicitado, como ilustra a Figura 16.

**Figura 16 – Circulação – estatística por dia.**

**Circulação - Estatística por Dia**

Biblioteca:  Biblioteca Nilo Peçanha

Data Inicial e Final: 13/10/2016 13/10/2016

Impime

Sair Consulta Por Dia Por Dia / Turno Por Turno Por Mês Nova Consulta

dia	Turno	Tot. Emp.	Tot. Dev.	Rec. Multa	Disp. Multa
-----	-------	-----------	-----------	------------	-------------

**Totais no Período**

Empréstimos:

Devoluções:

Rec. Multas:

Disp. Multas:

Fonte: SIABI (2015).

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos adotados no desenvolvimento desta pesquisa estão embasados na literatura de Metodologia Científica. Por se tratar de um trabalho relacionado que envolve pessoas e suas considerações sobre o SIABI, sistema utilizado na biblioteca, o mesmo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

O estudo foi deferido pelo Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB em 26/10/2016, através do Parecer Consubstanciado de nº 651.013 e foi desenvolvida em consonância com a Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que estabelecem diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos no âmbito nacional.

De forma geral, objetivo em foco deste trabalho foi avaliar a utilização do SIABI pelos servidores da BNP. Neste propósito foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental e um questionário com perguntas objetivas e subjetivas numa amostra específica de servidores do IFPB, mas que equivale à população de servidores permanentes que compõem a BNP.

Será enfatizada a pesquisa documental. Como menciona Vergara (2009), a pesquisa documental se dá quando se usam documentos do próprio órgão, sejam públicos ou privados como registros, anais, regulamentos ou quaisquer outros documentos afins e/ou pessoas. A pesquisa bibliográfica “é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” (VERGARA 2009, p. 43). Para os autores Marcone e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica insere o pesquisador em contato direto com temas determinados que fossem escritos, propondo-se à sua finalidade. Nesse contexto, Köche (2009, p. 122), explica que o objetivo da pesquisa bibliográfica “é o de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa”.

A população que foi estudada apresenta um total de 14 servidores, todos lotados na BNP e do quadro permanente. Vergara (2009, p. 46) define população: “Entenda-se aqui por população não o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo”. Quanto à temática, a presente pesquisa teve o propósito de analisar as variáveis que ponderam no sistema de informação utilizado pela BNP e o quadro de servidores que o manipulam. Quanto à abordagem e aos critérios que foram utilizados na análise dos dados, a pesquisa foi quali-quantitativa. Acreditou-se que a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas e a análise quali-quantitativa

consistiram em condições adequadas de coleta e análise de dados, para avaliar a utilização do SIABI pelos servidores que o manuseiam. Segundo Roesch (2005, p. 142) “O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa”. A pesquisa qualitativa tanto investiga a descrição, exploração e análise da complexidade de determinado problema, quanto à compreensão do comportamento humano. É por isso que Haguette (2013, p. 63) diz que “os métodos qualitativos enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser”. Para Rodrigues (2007, p. 38-39) “Qualitativa é a pesquisa que – predominantemente – pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos, sem que os aspectos quantitativos sejam a preocupação precípua, a lógica que conduz o fio do seu raciocínio, a linguagem que expressa as suas razões”.

Para enfatizar a abordagem quantitativa da pesquisa, ela proporcionou outras condições de coleta e análise de dados. Para Marconi e Lakatos (2010), a abordagem quantitativa se utiliza da quantificação, sendo realizada por meio dos modelos estatísticos, buscando objetividade e sistematização dos dados. Neste contexto, os autores Gonçalves e Meirelles (2004) entendem que, em alguns casos, com o propósito de solucionar o problema, o pesquisador pode associar a pesquisa qualitativa à quantitativa, e assim, fazer uso dos dois métodos que associados podem solucionar o problema de forma mais eficiente e eficaz.

Os resultados da pesquisa foram apresentados de forma tabular e textual, sendo as informações processadas a partir de planilha eletrônica, com o objetivo de ter uma análise mais segura dos dados obtidos, através de métodos de estatística simples.

## **5 ANÁLISE DOS DADOS**

Nesta seção, a abordagem quali-quantitativa foi utilizada para analisar os dados de um problema e identificá-los. A análise dos dados foi distribuída em trinta e nove tabelas com o objetivo de poder verificá-los melhor e, ao mesmo tempo, ter uma visão mais realista do estudo proposto.

Com o objetivo de fazer uma análise de dados mais coerente, os dados foram avaliados de três maneiras distintas: em um grupo os dois gestores (Coordenadores) da biblioteca; em outro os sete atendentes (Atendimento ao Usuário) e, por fim, os cinco bibliotecários (Bibliotecários), que se diferenciam conforme suas particularidades laborais. As informações foram obtidas a partir de uma população de 14 servidores do quadro permanente. Os dados coletados originalmente por meio de fontes primárias se deram por meio de questionário aplicado aos servidores da biblioteca entre os dias 1º a 4 de novembro de 2016,

que seguiram para análise, conforme sua especificidade. Um dos questionários direcionado ao “Atendimento ao Usuário” não foi devolvido.

O foco da pesquisa foi avaliar a utilização das ferramentas do SIABI, no âmbito da praticidade, eficiência e eficácia, quanto ao atendimento ao usuário, pelos os coordenadores, pelos os bibliotecários e pelos os demais servidores da biblioteca. Todos os envolvidos na pesquisa tinham conhecimento de práticas de trabalho do sistema anterior, que fora desenvolvido pelo DTI e, particularmente, os bibliotecários, em outras instituições, já haviam vivenciado essas habilidades com outros softwares como (exemplo: o koha, o biblivre).

O software Koha é uma solução open-source para gestão integrada de bibliotecas. Este software é composto por vários módulos dando suporte a todas as atividades realizadas no contexto de uma biblioteca: catalogação, gestão de autoridades, circulação, gestão de utilizadores, aquisições, periódicos, relatórios, administração e ferramentas.

O programa “Biblioteca Livre” (BIBLIVRE) é um aplicativo que permite a inclusão digital do cidadão na sociedade da informação. Trata-se de um software para catalogação e a difusão de acervos de bibliotecas públicas e privadas, de variados portes. Além disso, qualquer pessoa pode compartilhar no sistema seus próprios textos, músicas, imagens e filmes.

Como mencionado anteriormente, a “Análise dos Dados”, foi dividida em três subseções, para se estudar mais criteriosamente suas fases. Analisemos, pois os “Gestores” (Coordenadores) da BNP.

Inicialmente, o tempo de serviço dos gestores é caracterizado por um período relativamente pequeno. Faz-se importante lembrar que em 2013 o SIABI foi adquirido pelo IFPB, podendo haver coincidência ou aproximação de tempos de gestão e aquisição do sistema. Analisando o tempo de serviço dos gestores, é possível dizer que boa parte ou praticamente todo o período de gestão contou com o apoio do SIABI, já que 100% dos respondentes apontaram quatro a dez anos de tempo de serviço, como mostra a Tabela 1.

<b>Tabela 1 - Tempo de serviço - Gestores</b>		
<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>0 - 3</b>		
<b>4 -10</b>	02	100
<b>11 - 20</b>		
<b>31 - 40</b>		
<b>Não respondeu</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Em relação à faixa etária, há uma equivalência ou aproximação entre as idades, já que se projetam 100% de gestores entre trinta e um e quarenta anos, conforme identificado na Tabela 2.

<b>Tabela 2 - Faixa etária - Gestores</b>		
<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>18 – 20</b>		
<b>21 - 30</b>		
<b>31 – 40</b>	02	100
<b>41 – 50</b>		
<b>51 – 60</b>		
<b>Acima de 60</b>		
<b>Não respondeu</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

A educação está presente em todas as fases da vida. À medida que avançamos no aprimoramento de novas conquistas, os desafios aumentam, porém esses se deparam com o acúmulo de conhecimento, adquirido com experiências ao longo da vida.

O nível de escolaridade é outro fator determinante que abrange o grau de maturidade de uma instituição na melhoria e qualidade de seus serviços. O conhecimento tem contribuído sistematicamente no avanço de novas ideias, flexibilidade à mudança em um ambiente cada vez mais exigente. A titulação dos gestores apresenta 50% com “Pós-graduação completa” e 50% com “Graduação completa”. A Tabela 3 apresenta o grau de formação acadêmica dos gestores.

<b>Tabela 3 - Nível de escolaridade - Gestores</b>		
<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Fundamental incompleto</b>		
<b>Fundamental completo</b>		
<b>Ensino médio incompleto</b>		
<b>Ensino médio completo</b>		
<b>Graduação incompleta</b>		
<b>Graduação completa</b>	01	50
<b>Pós-graduação incompleta</b>		
<b>Pós-graduação completa</b>	01	50
<b>Não respondeu</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Quanto às atividades administrativas desenvolvidas pelos gestores, apenas um descreve que utiliza ferramentas como folha de ponto, atendimento ao usuário e processos técnicos de livros. Referente aos módulos/funcionalidades do sistema há coerência em ambas as opiniões. Assim sendo, existe uma complementação em ambas as respostas.

No que se refere aos módulos e/ou funcionalidades, os mesmos retratam a operacionalização de catalogação, circulação, neste caso, empréstimo e devolução, e retratam ainda cadastro de usuários, reserva de material, controle estatístico dos títulos em atraso e os mais ou menos utilizados. Os títulos de mais solicitação como “Cálculo” e os menos solicitados como “Literatura infante juvenil”. Como afirmam Laudon e Laudon (2010, p. 12) “Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”. Essas funcionalidades que o sistema SIABI permite aos gestores ou coordenadores da biblioteca a executar as atividades cotidianas com muita praticidade.

OSIABI oferece múltiplas funções aos agentes em suas atividades administrativas. Todas as funções, em regra, seguem o padrão determinado pelo o sistema. Assim sendo, 100% dos respondentes utilizam apenas essas funcionalidades. O quadro exposto denota a importância dos SI nos processos de trabalho e o uso correto por aqueles que o manuseiam. Nesse entendimento O’Brien e Marakas (2013, p. 15) apontam que:

Neste ponto, você deve ser capaz de perceber que o êxito de um sistema de informação não deveria ser medido apenas por sua eficiência em termos de minimização de custos, tempo e uso de recursos da informação, mas também pela eficácia da tecnologia da informação em dar suporte a estratégias de negócio de uma organização, tornando possíveis seus processos, aprimorando suas estruturas e sua cultura organizacionais, e aumentando o valor do cliente e do negócio da empresa.

Sendo assim, o uso correto das ferramentas de um sistema de informação poderá trazer benefícios, tanto para um determinado setor como para toda instituição. Todas as atividades são padronizadas, como ilustra a Tabela 4.

<b>Tabela 4 - Atividades do Sistema SIABI - Gestores</b>		
<b>Há atividade administrativa que você desempenha não equivalente à funcionalidade no SIABI</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	00	
<b>Não</b>	02	100
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

No quesito que se aplica a dificuldades em acessar o sistema, visto na Tabela 06, 50% afirmou “Não” sentir nenhuma dificuldade, no entanto, os outros 50% admitiram esse obstáculo quando o acesso se faz através de celular, pois não funciona a página da web, referente à renovação on-line. Todo aprendizado pode e deve ser melhorado continuamente.

Esse conhecimento deverá ser complementado por programas de treinamento para quaisquer novos dispositivos de hardware, pacotes de software, assim como sua utilização para atividades de trabalhos específicos (O'BRIEN E MARAKAS 2013, p. 435).

Segundo estes autores acima citados faz-se necessário que os usuários finais conheçam os impactos que essa nova tecnologia pode acarretar no ambiente de trabalho. Quanto à dificuldade no acesso ao sistema, os dados são apresentados na Tabela 5.

<b>Dificuldade em acessar o Sistema SIABI</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	01	50
<b>Não</b>	01	50
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

No tocante à participação em cursos de treinamento e/ou capacitação, dentre as respostas, 100% pontuaram não haver participado de nenhum treinamento no SIABI. Um dos gestores afirma que estava ausente na época da implantação do sistema. O outro gestor participou apenas do treinamento referente à implantação do sistema em 2013. Neste período ocorreu tanto a implantação como o treinamento das funcionalidades disponíveis no SIABI, que seriam utilizadas pelos os servidores da biblioteca. Na implantação de qualquer ferramenta ou mecanismo que agrega qualidade e praticidade nos processos de trabalho faz-se necessário uma capacitação, como apontam O'brien e Marakas (2013, p. 435) “O treinamento é uma atividade vital da implementação” e “O treinamento pode envolver apenas atividades como a entrada de dados ou todos os aspectos do uso apropriado de um novo sistema”. As respostas quanto à participação ou não em treinamento são descritas na Tabela 6.

<b>Participou de algum de treinamento/capacitação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	00	
<b>Não</b>	02	100
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Entre os benefícios oferecidos pelo SIABI, segundo os entrevistados, está a praticidade, que permite ao gestor um controle melhor do acervo, usuários, circulação de materiais, geração de relatórios das atividades desenvolvidas, a eficiência no planejamento, na aquisição de títulos mais solicitados. As melhorias são constantes no ambiente de trabalho e dentro da própria instituição, o que permite um atendimento rápido e seguro, como coloca Rezende (2003, p. 61) “São incontestáveis os benefícios que os sistemas de informação trazem para as organizações, principalmente quando são utilizados como fatores de solução de problemas e como ferramentas de diferenciais de negócios”.

Dentre os dois gestores pesquisados, um admite a impossibilidade de acesso ao sistema pelo celular; o que seria a ausência de funcionalidades para essa plataforma, e não uma dificuldade em manusear o sistema.

Na perspectiva dos entrevistados referente à praticidade no atendimento aos usuários com as ferramentas do SIABI, 50% disseram “Concordo totalmente”, demonstrando satisfação ao utilizar tais mecanismos e 50% disseram “Discordo parcialmente”, afirmando que alguns procedimentos poderiam ser simplificados, isto é, que o sistema não permite “o aproveitamento das informações em mais de um acesso”. Explicando de outra forma, quando se faz uma consulta em uma aba, o SIABI não permite uma nova consulta, sem que o usuário saia da consulta anterior e abra de novo a tela de opção de consulta. Embora haja alguns entraves, o SIABI oferece bastante praticidade e como define Oliveira (2007, p. 37) “Nenhuma quantidade de eficiência pode substituir a falta de eficácia” e “Na verdade, a eficácia é a chave para o sucesso de uma organização”. A Tabela 7 apresenta a opinião dos gestores sobre a praticidade.

	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	50
<b>Concordo parcialmente</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>	01	50
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

A eficiência do SIABI é avaliada positivamente no entendimento de um dos entrevistados, quando 50% pontuaram “Concordo totalmente” com a qualidade e agilidade que o mesmo oferece na resolução das demandas cotidianas. Os outros 50% respondentes assinalaram “Concordo parcialmente”. A avaliação da eficiência do Sistema SIABI é medida apresentada na Tabela 8.

<b>Tabela 8 - Eficiência do Sistema - Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	50
<b>Concordo parcialmente</b>	01	50
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>		
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Na avaliação do SIABI quanto à satisfação, um dos entrevistados (equivalente a 50%) pontuou como “Ruim”. Neste quesito, justificou como “Ruim” devido às falhas, procedimentos repetitivos, falta de clareza nos dados apresentados. Os outros 50% que avaliaram como “Muito bom”; ressaltaram a importância do mesmo na relação com o processo desenvolvido no IFPB – *campus* João Pessoa, particularmente, na biblioteca. Esta avaliação é visualizada na Tabela 9.

<b>Tabela 9 - Avaliação do Sistema - Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Péssimo</b>		
<b>Muito ruim</b>		
<b>Ruim</b>	01	50
<b>Bom</b>		
<b>Muito bom</b>	01	50
<b>Excelente</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Os pontos positivos e/ou negativos na opinião dos gestores são: os positivos julgam que o SIABI é um software que atende às demandas de trabalho e serviços de bibliotecas de todos os portes, desde uma biblioteca infantil à universitária; os negativos julgam que o SIABI: facilita algumas atividades da biblioteca, mas a forma como foi desenvolvido e a tecnologia utilizada o tornam menos eficiente.

Na geração de relatórios é questionado aos gestores se acontece com frequência o travamento e/ou a lentidão do sistema. Na emissão desses documentos, 50% dos respondentes defenderam que o sistema “Geralmente” trava e/ou fica lento, quando utilizado para gerar relatórios de empréstimos e usuários em atraso. O outro percentual de 50% opinou que o SIABI “Pouco” trava, quando usado no processamento dessas informações, que varia de acordo com a velocidade da internet. No entendimento dos entrevistados há uma discordância bastante singular ao comparar suas respostas. Segundo Dall’Oglio (20114) devido a particularidades, os sistemas não atendem a todos os tipos de usuário. “Além disso, não podemos nos esquecer de que cada usuário tem necessidades específicas”(DALL’OGLIO 2011, p. 174). A Tabela 10 ilustra os dados sobre o processo de geração de relatórios.

<b>Tabela 10 - Geração de relatórios - Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sempre</b>		
<b>Geralmente</b>	01	50
<b>Pouco</b>	01	50
<b>Quase nunca</b>		
<b>Nunca</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Na execução de atividades como enviar e-mails confirmando o empréstimo ou devolução de títulos, na opinião dos gestores, é comum a funcionalidade apresentar o travamento/a lentidão do SIABI, com maior ou menor frequência; essa falha também se estende ao serviço de empréstimo e devolução. Os dados que retratam esse cenário podem ser observados na Tabela 11.

<b>Tabela 11 - Frequência de travamento/a lentidão do Sistema- Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sempre</b>	01	50
<b>Geralmente</b>		
<b>Pouco</b>	01	50
<b>Quase nunca</b>		
<b>Nunca</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Como usuários do SIABI, os pesquisados diferem na opinião quanto à percepção de outra (s) possível (is) falha (s). Um dos gestores afirmou que “Sim” e elucida que na renovação via web, a data de devolução fica diferente do prazo configurado no SIABI, além

de o sistema ignorar os feriados. O outro gestor respondeu “Não”, mas não justifica. Em vista das possíveis falhas que os SI podem apresentar, O’Brien e Marakas (2013, p. 15) explicam:

Contudo, é importante notar que a tecnologia da informação e os sistemas de informação podem ser mal administrados e mal empregados, de tal modo que os problemas de desempenho dos SI gerem fracasso tanto tecnológico como comercial.

Quanto à percepção sobre outras falhas, a Tabela 12 deve ser observada.

<b>Tabela 12 - Percepção de outra (s) possível (is) falha (s) - Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	01	50
<b>Não</b>	01	50
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Outro ponto divergente entre os coordenadores refere-se ao suporte técnico. O percentual de 50% assinalou como “Péssimo”, pois o mesmo não arquiva as solicitações e dificilmente consegue identificar e solucionar os problemas no ato do atendimento. Os outros 50% declararam como “Bom”, mas não contextualizam essa afirmação. A Tabela 13 apresenta essa divergência.

<b>Tabela 13 - Quanto ao suporte técnico - Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Péssimo</b>	01	50
<b>Muito ruim</b>		
<b>Ruim</b>		
<b>Bom</b>	01	50
<b>Muito bom</b>		
<b>Excelente</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

No questionamento sobre a compatibilidade do SIABI com outros modelos de softwares, 50% dos entrevistados disseram “Concordo totalmente” quanto à flexibilidade do sistema e mencionam outros programas como o protocolo SIP2. O para sistema de segurança RFID. Os outros 50% apenas responderam “Concordo parcialmente”, mas não acrescentaram detalhes. A Tabela 14 ilustra a compatibilidade do SIABI com outros softwares, segundo os gestores.

<b>Tabela 14 - Compatibilidade com outros modelos de softwares- Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	50
<b>Concordo parcialmente</b>	01	50
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>		
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Outro questionamento bastante relevante é se o SIABI atende as necessidades do IFPB e da BNP. 50% responderam “Concordo totalmente” e outros 50% disseram “Concordo parcialmente”. Diante desse cenário e de sua importância para a biblioteca e para a organização, reflete-se sobre a ideia de que um SI é essencial para a BNP, assim como: “Todo e qualquer sistema que manipula ou gera conhecimentos organizados para contribuir com os seres humanos, com as organizações e com a sociedade como um todo pode ser chamado de sistema de conhecimento” (REZENDE 2003, p. 88). O entendimento sobre as necessidades supridas pelo sistema é o mesmo, mas não se apresenta como um contraste, na opinião dos gestores, conforme mostra a Tabela 15.

<b>Tabela 15 - O SIABI atende as necessidades do IFPB e da BNP - Gestores</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	50
<b>Concordo parcialmente</b>	01	50
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>		
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Com o propósito de avaliar o SIABI mais profundamente no âmbito individual dos gestores, foi questionado se o mesmo atende às suas expectativas enquanto usuários. Um dos gestores respondeu “Concordo totalmente”; o outro respondeu “Concordo parcialmente”. Sendo assim, acredita-se que o SIABI supre positivamente a maior parte das demandas. A situação exposta quanto ao SIABI sugere que a análise de ajustes para acomodar novas necessidades e/ou melhorias seja feita regularmente. Bio (2008, p. 27) explica que “Os níveis de eficiência exigem aperfeiçoamentos contínuos para a empresa sobreviver ao acirramento da competição ou para se criarem melhores condições competitivas”. Os dados sobre as expectativas dos usuários são vistos na Tabela 16.

	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	50
<b>Concordo parcialmente</b>	01	50
<b>Indiferente</b>	00	
<b>Discordo parcialmente</b>	00	
<b>Discordo totalmente</b>	00	
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Neste momento, a segunda subseção a ser analisada foi a de “Atendimento ao Usuário”, composta por servidores de formação acadêmica diversa.

No que se refere às informações obtidas dos questionários aplicados aos servidores de Atendimento ao Usuário é possível identificar no decorrer da análise pontos com bastante divergência. Todos os respondentes são do quadro permanente. Quanto ao tempo de serviço, os percentuais são descritos como 50% tendo de vinte e um a trinta anos; 16.67% de quatro a dez anos; 33.33% entre zero e três a anos. A Tabela 17 mostra o tempo de serviço que cada servidor tem desempenhado em suas atividades laborais.

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>0 - 3</b>	02	33.33
<b>4 - 10</b>	01	16.67
<b>11 - 20</b>		
<b>21 - 30</b>	03	50
<b>31 - 40</b>		
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Quanto à faixa etária, esta se desdobra nos seguintes percentuais: 16.67% entre 21 e trinta anos; 16.67% entre trinta e um e quarenta anos; 16.67% entre quarenta e um e cinquenta anos; 50% entre cinquenta e um e sessenta anos. Há uma variação notável com a possibilidade de troca de experiências no ambiente de trabalho. A Tabela 18 detalha a faixa etária.

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>18 - 20</b>		
<b>21 - 30</b>	01	16.67
<b>31 - 40</b>	01	16.67
<b>41 - 50</b>	01	16.67
<b>51 - 60</b>	03	50
<b>Acima de 60</b>		
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Outro fator questionado foi o nível de escolaridade dos respondentes. Há uma variação entre os entrevistados que apresenta os seguintes percentuais de 16.67% com Ensino médio completo; 16.67% com Graduação incompleta; 33.33% aparecem com Graduação completa; 33.33% com Pós-graduação. Segundo os resultados é possível identificar a capacitação formativa, mas não o empenho desses profissionais no exercício laboral na biblioteca. Essa formação acadêmica dos servidores destaca-se tendo dois com Especialização em Gestão Pública e dois graduados em Biblioteconomia. A Tabela 19 apresenta o nível de escolaridade desses atendentes.

<b>Tabela 19 - Nível de escolaridade - Atendimento ao usuário</b>		
<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Fundamental incompleto</b>		
<b>Fundamental completo</b>		
<b>Ensino médio incompleto</b>		
<b>Ensino médio completo</b>	01	16.67
<b>Graduação incompleta</b>	01	16.67
<b>Graduação completa</b>	02	33.33
<b>Pós-graduação incompleta</b>		
<b>Pós-graduação completa</b>	02	33.33
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Sobre as dificuldades em acessar o sistema SIABI, esse índice de verificação é indicado na Tabela 20 e apresenta o percentual de 33.33% para as pessoas que responderam “Sim”. Essas dificuldades no entendimento dos entrevistados correspondem a manusear o Sistema e a localizar na tela a aba desejada. Os outros 66.67% assinalaram que não tem nenhuma dificuldade. Neste contexto em manusear o sistema de maneira positiva, isto é, usar as ferramentas adequadamente, os servidores que tem conhecimento produzem segundo Rezende (2003, p. 66) “Todo e qualquer sistema que manipula ou gera conhecimentos organizados para contribuir com os seres humanos, com as organizações e com a sociedade toda pode ser chamado de sistemas de conhecimento”.

<b>Tabela 20 - Dificuldade em acessar o Sistema SIABI – Atendimento ao usuário</b>		
<b>Dificuldade em acessar o Sistema SIABI</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	02	33.33
<b>Não</b>	04	66.67
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No item que questiona se houve a participação dos entrevistados em curso de capacitação e/ou treinamento no Sistema SIABI oferecido pelo IFPB, observa-se na Tabela 21 que 33.33% responderam “Sim”, e que o mesmo aconteceu no período de instalação. 66.67% responderam “Não” afirmaram que não estavam lotados na biblioteca ou não estavam presentes na implantação. Fica evidente, como observado na Tabela 21, um percentual bastante elevado sem o treinamento. “Todas as organizações para que possam funcionar plenamente necessitam ser e estar envolvidas com o meio ambiente interno e externo e com seus respectivos recursos” (REZENDE 2003, p. 42). Quanto maior a participação de indivíduos em cursos de treinamento, melhor para a organização, devido ao conhecimento sobre os processos e o sistema.

<b>Participou de algum de treinamento/capacitação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	02	33.33
<b>Não</b>	04	66.67
<b>Total</b>		<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Dentreos benefícios que o SIABI oferece, no entendimento dos entrevistados, quando esses desempenham suas funções, são a agilidade no atendimento, os serviços on-line para renovação e reserva, identificação do tomador de empréstimos através de matrícula, senha e/ou digital (biometria), segurança e controle no total de empréstimo/devolução, pagamento das multas e a compatibilidade com outros softwares internacionais, como o MARC 21, dentre outros. Diante desses benefícios que o Sistema oferece aos servidores que o manuseiam nas rotinas de trabalho, considera-se que o mesmo pode oferecer um atendimento de qualidade, como corrobora Laudon e Laudon (2010, p. 90) “Espera-se que todos contribuam para a melhoria geral da qualidade”. Para Rezende e Abreu (2010, p. 41) “Um Sistema de Informação eficiente pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa”. Ou seja, os recursos disponíveis usados corretamente seriam o grande diferencial das empresas nos dias atuais.

No quesito que trata a concepção de cada servidor sobre a praticidade no atendimento aos usuários com as ferramentas do SIABI, dentre os seis que atenderam ao questionamento, 50% responderam “Concordo totalmente” com respaldo no número total de empréstimos e devoluções, bloqueio de renovação se houver reserva para aquele material; segundo eles, embora apresente algumas falhas como lentidão, travamento, de maneira geral, o sistema atende as necessidades de forma prática. O outro percentual de 50% respondeu “Concordo

parcialmente”, não diverge nesse entendimento, no entanto, alega que os empréstimos são efetuados um por vez. A Tabela 22 apresenta esse questionamento na visão dos respondentes. Com a implantação do Sistema SIABI em 2013, a biblioteca pode oferecer um atendimento mais ágil. Como ilustra Athur (2009 *apud* TIGRE, 2014, p. 79), “a oferta de novas tecnologias e a demanda do mercado interagem e precisam existir simultaneamente”. Ou seja, a implantação de uma nova tecnologia estimula o investimento em outras.

**Tabela 22 - Praticidade no atendimento com as ferramentas do SIABI – Atendimento ao usuário**

	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	03	50
<b>Concordo parcialmente</b>	03	50
<b>Indiferente</b>	00	
<b>Discordo parcialmente</b>	00	
<b>Discordo totalmente</b>	00	
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

No indicador que mede a eficiência do SIABI como se observa na Tabela 23, houve uma concordância maior. No entendimento dos entrevistados, 16.67% responderam “Concordo totalmente” e 83.33% assinalaram “Concordo parcialmente”, mas não omitem a necessidade de melhorias no processamento de informações, lentidão, falha de notificação ao usuário com datas próximas do vencimento de empréstimo. No que se refere à Tabela 23, e ainda que segundo o autor Bio (2008, p. 25) “A eficiência refere-se à quantidade de recursos despendidos no processamento interno ao sistema para produzir um volume de produtos, bens ou serviços”, o sistema pode ser melhorado para se tornar mais eficiente.

**Tabela 23 - Eficiência do Sistema – Atendimento ao usuário**

	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	16.67
<b>Concordo parcialmente</b>	05	83.33
<b>Indiferente</b>	00	
<b>Discordo parcialmente</b>	00	
<b>Discordo totalmente</b>	00	
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Em seguida, buscou-se junto aos entrevistados como os mesmos avaliam o Sistema de Informação e como essa ferramenta pode ser útil no atendimento. A Tabela 24 apresenta uma avaliação positiva desse item. O desempenho do SIABI se destacou em 66.67% como “Bom”; em 16.67% como “Muito bom” e 16.67% como “Excelente”. Essa justificativa é proveniente

da compatibilidade do mesmo com outros aplicativos, como por exemplo, MARC 21. Diante dessa visão dos respondentes na avaliação do SIABI como apresentado na Tabela 25, assim enfatizam Stair e Reynolds (2011, p. 565) “À medida que os computadores e outros componentes de SI ficam mais baratos e tornam-se mais fáceis de usar, mais trabalhadores serão beneficiados com o aumento de produtividade e eficiência fornecido pelos computadores”.

	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Péssimo</b>	00	
<b>Muito ruim</b>	00	
<b>Ruim</b>	00	
<b>Bom</b>	04	66.67
<b>Muito bom</b>	01	16.67
<b>Excelente</b>	01	16.67
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Sobre os pontos positivos e negativos questionados aos servidores que lidam diretamente com o sistema, com atendimento ao usuário, são pontuados como positivos a agilidade nos processos de empréstimos, devoluções, renovações e reservas. De uma maneira geral o sistema atendesatisfatoriamente. No entanto, os pontos negativos também são elencados, como lentidão, travamento, a falta de envio de mensagens aos usuários e o não uso da identificação digital. O usuário ao invés de digitar a senha, seria identificado pela digital cadastrada. Quanto aos pontos negativos pontuados são como as deficiências na manipulação do sistema.

Quanto à eficiência no atendimento foi perguntado aos respondentes se acontece com frequência o travamento e/ou a lentidão do sistema na execução dessas ferramentas no atendimento aos usuários. 16.67% responderam “Sempre”; 16.67% “Geralmente”; um total de 50% disse que trava “Pouco” e 16.67% “Quase nunca”. Essa eficiência, lentidão e travamento pode ser vista conforme Tabela 25. Diante do contexto exposto como a lentidão, o travamento na efetivação dos processos da biblioteca não o habilita como sistema eficiente.

<b>Tabela 25 - Frequência de travamento/lentidão – Atendimento ao usuário</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sempre</b>	01	16.67
<b>Geralmente</b>	01	16.67
<b>Pouco</b>	03	50
<b>Quase nunca</b>	01	16.67
<b>Nunca</b>	00	
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Ainda foi perguntado aos entrevistados se existem a percepção de outra (s) possível (is) falha (s) no SIABI. 50% responderam “Sim” e 50% afirmaram que “Não”. Os que confirmaram justificam o seu posicionamento ao responder que o sistema falha muitas vezes ao não enviar e-mails de confirmação de reservas de material, prazo de vencimentos dos empréstimos e a frequente lentidão na operacionalização. Essas possíveis falhas identificadas pelos respondentes podem ser originadas por diversos fatores, como afirmam Laudon e Laudon (2010, p. 215) “Elas podem originar-se de fatores técnicos, organizacionais e ambientais, agravados por decisões administrativas equivocadas”. A Tabela 26 ilustra esse posicionamento dos respondentes.

<b>Tabela 26 - Percepção de outra (s) possível (is) falha (s) - Atendimento ao usuário</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	03	50
<b>Não</b>	03	50
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Nesta terceira fase da análise, a subseção estudada foi direcionada aos “Bibliotecários”, profissionais que lidam com a inserção de dados no SIABI.

No que se refere aos dados obtidos dos questionários aplicados aos bibliotecários, é possível identificar, concomitantemente, no decorrer da análise, pontos divergentes, outros, porém, harmônicos. Todos os respondentes são do quadro permanente do IFPB. A Tabela 27 mostra o tempo de serviço que cada servidor tem desempenhado em suas atividades laborais. Os percentuais de tempo de serviço são: 60% possuem entre quatro e dez anos; 20% entre vinte e um e trinta anos; 20% entre trinta e quarenta anos.

<b>Tabela27 - Tempo de serviço – Bibliotecários</b>		
<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>0 - 3</b>		
<b>4 -10</b>	03	60
<b>11 - 20</b>		
<b>21 - 30</b>	01	20
<b>31 – 40</b>	01	20
<b>Não respondeu</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Quanto à faixa etária, esta se desdobra nos seguintes percentuais: 20% dos respondentes têm entre vinte e um e trinta anos; 40% entre trinta e um e quarenta anos; 20% entre quarenta e um e cinquenta anos e 20% entre cinquenta e um e sessenta anos. Há uma variação de idade significativa e, portanto, a possibilidade de troca de experiências no ambiente de trabalho. A Tabela 28 detalha a faixa etária.

<b>Tabela 28 - Faixa etária - Bibliotecários</b>		
<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>18 – 20</b>		
<b>21 - 30</b>	01	20
<b>31 – 40</b>	02	40
<b>41 – 50</b>	01	20
<b>51 – 60</b>	01	20
<b>Acima de 60</b>		
<b>Não respondeu</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Um fator relevante diz respeito ao nível de escolaridade dos respondentes. Prevalece a Pós-graduação completa, pontuada por 80% dos entrevistados e, apenas 20% destes possuem Graduação completa. Segundo os resultados é possível identificar a capacitação e empenho para qualificação desses profissionais, o que potencialmente melhora o exercício laboral na biblioteca. A Tabela 29 apresenta o nível de escolaridade desses bibliotecários.

**Tabela 29 - Nível de escolaridade – Bibliotecários**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Fundamental incompleto</b>		
<b>Fundamental completo</b>		
<b>Ensino médio incompleto</b>		
<b>Ensino médio completo</b>		
<b>Graduação incompleta</b>		
<b>Graduação completa</b>	01	20
<b>Pós-graduação incompleta</b>		
<b>Pós-graduação completa</b>	04	80
<b>Não respondeu</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Dentre tantos questionamentos, foi também perguntado aos bibliotecários se os mesmos teriam algum tipo de dificuldade em acessar o SIABI quando desenvolvem suas atividades de trabalho. Os 100% dos respondentes foram categóricos ao afirmar que não sentem nenhuma dificuldade ao acessar o sistema; e que suas funcionalidades são usadas no cotidiano. Neste contexto, podem ser citados os autores Rezende e Abreu (2010, p. 105): “O desafio para conquistar essas habilidades é cotidiano e principalmente individual, leal e profissional, trabalhado de forma conjunta, continua e crescente”. Este questionamento e as respostas dadas podem ser observados na Tabela 30.

**Tabela 30 - Dificuldade em acessar o Sistema SIABI - Bibliotecários**

<b>Dificuldade em acessar o Sistema SIABI</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>		
<b>Não</b>	05	100
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

No questionamento sobre se o IFPB ofereceu algum tipo de treinamento e/ou capacitação sobre o manuseio do SIABI, 100% dos respondentes afirmou “Sim” e ressaltaram que o mesmo aconteceu em julho de 2013, no período em que o sistema foi instalado. Essa capacitação é importante, não apenas para um determinado setor, mas para toda a instituição, como afirmam O’Brien e Marakas (2013, p. 435) “Esse conhecimento deverá ser complementado por programas de treinamento para quaisquer novos dispositivos de hardware, pacotes de software, assim como sua utilização para atividades de trabalhos específicos”. A Tabela 31 mostra os dados obtidos.

<b>Tabela 31 - Participação em treinamento/capacitação - Bibliotecários</b>		
<b>Participou de algum de treinamento/capacitação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	05	100
<b>Não</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

A pesquisa investigou ainda os benefícios que o sistema SIABI oferece aos profissionais em Biblioteconomia e as vantagens que o mesmo oferece ao ambiente de trabalho. Na opinião dos respondentes o SIABI facilita as formas de busca de informações por autor, título, assunto, entre outros. Além destes, existe a praticidade na catalogação das obras, como material bibliográfico, eletrônico e periódico; rapidez e eficiência na recuperação de informação por um ou mais campos. Diante dessa praticidade que o SIABI proporciona aos seus usuários, conforme explicam O'brien e Marakas (2013), um sistema permite personalizar e ofertar produtos e serviços sob medida baseado nos desejos e necessidades dessa clientela.

Sobre a concepção dos bibliotecários em relação à existência de praticidade no atendimento aos usuários através das ferramentas do SIABI, 40% dos respondentes afirmaram “Concordo totalmente” e justificaram esta praticidade exemplificando que o sistema permite a recuperação de informação, além de reserva de material de forma prática. O outro percentual de 60% respondeu “Concordo parcialmente” e alega que enquanto sistema para automação, o SIABI é passível de falhas e algumas limitações, porém, não referentes aos itens mencionados anteriormente. Assim sendo, pode-se dizer que todo sistema de informação influencia diretamente no desenvolvimento e praticidade das tarefas, como contextualiza Bio (2008, p. 184): “Ao se examinar a melhoria da eficiência operacional como um benefício que pode ser obtido pelo planejamento dos sistemas [...]” pode-se chegar a perceber “[...] a contribuição desses sistemas à eficiência operacional como um todo”. Os dados da pesquisa que retratam esse ponto podem ser vistos na Tabela 32.

<b>Tabela 32 - Praticidade no atendimento com as ferramentas do SIABI - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	02	40
<b>Concordo parcialmente</b>	03	60
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>		
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

A questão que trata da eficiência do SIABI teve as seguintes respostas: 80% dos consultados “Concordo parcialmente” e complementaram que nenhum sistema é totalmente eficiente; para os bibliotecários, é necessária atualização, principalmente, para atender as normas de catalogação, além de apresentar falhas e algumas limitações, mas não citadas. O outro percentual, 20% “Concordo totalmente” com a eficiência, e não menciona nada sobre essas funcionalidades. Ainda sobre esse questionamento, o SIABI atende satisfatoriamente, segundo os entrevistados. Para Oliveira (2007, p. 36), a capacidade de agir, fazer corretamente as coisas: “Envolve a noção do bom uso dos recursos humanos, materiais, tecnológicos, espaciais, podendo o conceito abranger o desempenho de um setor e da instituição como um todo e não apenas de um personagem principal”. A eficiência do sistema na avaliação dos bibliotecários pode ser vista conforme a Tabela 33.

<b>Tabela 33 - Eficiência do SIABI - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	01	20
<b>Concordo parcialmente</b>	04	80
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>		
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No que se refere à avaliação do SIABI, 60% avaliou o sistema como “Bom” e justificaram dizendo que ele atende as necessidades fundamentais do ambiente de trabalho, como foi mencionado anteriormente; 40% dos entrevistados avaliaram o sistema como “Muito bom”, mas não acrescentaram nenhuma justificativa. Conforme os respondentes, o SIABI atende de maneira eficaz. Segundo Bio (2008, p. 25) “A eficácia é definida pela relação entre resultados pretendidos/resultados obtidos”. A Tabela 34 ilustra essa avaliação mediante o entendimento dos respondentes.

<b>Tabela 34 - Avaliação do Sistema - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Péssimo</b>		
<b>Muito ruim</b>		
<b>Ruim</b>		
<b>Bom</b>	03	60
<b>Muito bom</b>	02	40
<b>Excelente</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Quanto à avaliação dos pontos positivos e/ou negativos do SIABI, para os questionados, os pontos positivos são bastante amplos. Estes pontos são destacados e listados: possui várias formas de busca; permite a duplicação e importação de registro; possui módulo de fácil catalogação; permite consulta ao acervo; renovação e reserva de títulos são feitos através de acesso remoto. Alguns pontos negativos foram identificados e listados: a planilha de catalogação é limitada e o sistema apresenta apenas uma para qualquer tipo de material; o não envio de recibo eletrônico como comprovante de empréstimo, devolução e reserva acontece com bastante frequência. Diante desse cenário que envolve pontos positivos e negativos no entendimento dos entrevistados, pode-se refletir sobre o que dizem os autores Stair e Reynolds (2011, p. 50), na definição de um sistema de informação de qualidade: “Um sistema de informação de qualidade normalmente é flexível, eficiente, acessível e oportuno”.

No quesito que avalia a funcionalidade do sistema quanto à catalogação, foi indagado aos bibliotecários se acontece com frequência o travamento e/ou lentidão nas tarefas cotidianas; 20% responderam “Pouco”, 60% afirmaram “Quase nunca” e 20% opinaram que “Nunca” acontece. Baseado nas informações dos respondentes acredita-se que o SIABI atende de forma eficiente quanto ao desempenho. Os dados que elucidam essa questão do desempenho estão ilustrados na Tabela 35.

<b>Tabela 35 -Frequência de travamento e/ou lentidão na catalogação- Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sempre</b>		
<b>Geralmente</b>		
<b>Pouco</b>	01	20
<b>Quase nunca</b>	03	60
<b>Nunca</b>	01	20
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Com relação à indexação de dados como livros, periódicos, artigos, as visões são divergentes. São opiniões conflitantes que podem ser vistas nos percentuais da Tabela 36. Na avaliação dos respondentes, 20% sinalizaram a indexação como “Muito ruim”; 20% como “Excelente”; 20% como “Bom” e 40% como “Muito bom”. O percentual referente a “Muito ruim” e que impacta diretamente nos demais é justificado, a partir do relato de que o SIABI não recupera a informação a partir da palavra-chave do meio ou do final da indexação, mas apenas da que está no início. Para alcançar níveis que atendam satisfatoriamente algumas demandas no ambiente de trabalho faz-se necessário aprimorar algumas funcionalidades do sistema. “Os níveis de eficiência exigem aperfeiçoamentos contínuos para a empresa

sobreviver ao acirramento da competição ou para se criarem melhores condições competitivas” (BIO 2008, p. 27).

<b>Tabela 36 - Indexação de dados - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Péssimo</b>		
<b>Muito ruim</b>	01	20
<b>Ruim</b>		
<b>Bom</b>	01	20
<b>Muito bom</b>	02	40
<b>Excelente</b>	01	20
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Quanto ao uso eficaz de palavras-chave na recuperação de informação no SIABI, os entrevistados responderam: 40% disseram “Concordo totalmente” e 60% afirmaram “Concordo parcialmente”. Esses indicadores apresentados na Tabela 37 não refletem as constatações observadas a partir do questionamento anterior, que refletem opiniões divergentes na indexação dessas informações, em se tratando de eficácia sobre a praticidade do SIABI no uso de palavras-chave na recuperação de informação. Para Bio (2008), a eficácia refere-se a resultados provenientes de uma atividade rotineira, a solução para um determinado problema ou necessidade.

<b>Tabela 37 - Uso de palavras-chave - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Concordo totalmente</b>	02	40
<b>Concordo parcialmente</b>	03	60
<b>Indiferente</b>		
<b>Discordo parcialmente</b>		
<b>Discordo totalmente</b>		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Sobre a percepção de falhas detectadas no sistema da biblioteca, 60% responderam “Sim” e reforçam dizendo que todo sistema é passível de falhas. Os que justificaram positivamente sua resposta observaram que a planilha de catalogação é limitada, sendo apenas uma para diversos tipos de materiais. Os outros 40% assinalaram “Não”. Esse posicionamento contrasta diretamente no entendimento dos demais consultados referente ao tópico “percepção de falhas”. Essa divergência entre os respondentes sobre as possíveis falhas do SIABI pode ser contextualizada no entendimento de O’Brien e Marakas (2013, p. 15) que dizem:

[...] você deve ser capaz de perceber que o êxito de sistema de informação não deveria ser medido apenas por sua eficiência em termos de minimização de custos, tempo e uso de recursos da informação, mas também pela eficácia tecnologia da informação em dar suporte a estratégias de negocio de uma organização, tornando possíveis os seus processos, aprimorando suas estruturas e sua cultura organizacionais, e aumentando o valor do cliente e do negocio da empresa.

A Tabela 38 ilustra essa divergência dos respondentes que avaliam a percepção dessas possíveis falhas.

<b>Tabela 38 - Percepção de falhas - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	03	60
<b>Não</b>	02	40
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Sobre a geração de relatórios, foi perguntado aos entrevistados se durante a utilização dessa funcionalidade acontece com frequência o travamento e/ou lentidão do SIABI. 40% responderam “Nunca”; 20% “Quase nunca” e 40% afirmaram não fazer uso dessa ferramenta. Dentre os bibliotecários que justificaram que utilizam esse mecanismo, mas não com frequência, porém, quando foi usado não apresentou essa deficiência, isto é, esta funcionalidade se estende a todos, no entanto, usado de forma específica pelos os bibliotecários que emitem relatórios. Para Dall’Oglio (2011), apesar da simplicidade de alguns relatórios, a maioria não atende a todos os tipos de usuários, e ainda permite o acesso apenas aos habilitados. Na visão desses habilitados, a geração de relatórios no SIABI funciona eficazmente. Para Bio (2008, p. 25) “Eficiência diz respeito a resultados, a produtos decorrentes de uma atividade qualquer”. Como mostra a Tabela 39, dos cinco entrevistados apenas três utilizam essa ferramenta na emissão de relatórios.

<b>Tabela 39 - Geração de relatórios - Bibliotecários</b>		
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Sempre</b>		
<b>Geralmente</b>		
<b>Pouco</b>		
<b>Quase nunca</b>	01	20
<b>Nunca</b>	02	40
<b>Não usa</b>	02	40
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa alcança o ápice. É o momento em que se avalia se o objetivo proposto foi alcançado. Por fim, formulam-se novas pesquisas para serem exploradas em trabalhos futuros; de forma a dar continuidade à pesquisa realizada no trabalho em questão.

O presente estudo visou avaliar a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI) pelos servidores da BNP. Com o propósito de caracterizar a utilização dessas funcionalidades pelos servidores em suas rotinas administrativas e descrever as facilidades e as dificuldades em função do desempenho de suas atividades cotidianas e identificar o grau de satisfação, este trabalho foi dividido em três etapas para entrevistas e análise dos dados colhidos, a partir de grupos de servidores: coordenadores, atendimento ao usuário e bibliotecários.

No que se refere às funcionalidades do SIABI, na visão dos dois coordenadores, percebem-se conflitos de percepção. As divergências são avultantes quanto ao suporte, lentidão do sistema, percepção de possíveis falhas. Concernente à concordância, embora parcialmente, percebem-se os tópicos de compatibilidade com outros aplicativos, de atender às necessidades do IFPB e da biblioteca. Para esses questionamentos, expectativas enquanto gestores se aproximam, a partir das suas respostas.

No tocante ao questionamento direcionado aos servidores que atendem ao público diretamente - atendimento ao usuário – os benefícios oriundos do sistema SIABI são citados quando se fala em praticidade e eficiência no atendimento. Esses itens não são criticados pelos entrevistados, mas avaliados de modo positivo. Para esse grupo de servidores, o SIABI também apresenta pontos conflitantes no que tange travamento/lentidão e a percepção de possíveis falhas.

No que concerne à avaliação do SIABI pelos os bibliotecários há uma concordância quase unânime nas respostas referente à praticidade, eficiência, uso de palavras-chave, sendo, esses pontos, avaliados satisfatoriamente. No tocante à discordância é possível identificá-la quando mencionados aspectos como lentidão/ travamento, indexação de dados e percepção de falhas.

Uma vez obtidas às informações junto aos Gestores (Coordenadores), Atendimento ao Usuário e Bibliotecários, essas informações foram analisadas e interpretadas segundo suas especificidades. De maneira geral, embora em grupos distintos, os entrevistados, apresentaram pontos de vista próximos ao avaliar o SIABI, a partir dos seus aspectos positivos e negativos.

Quanto à eficiência do SIABI e à utilização de suas funcionalidades nas rotinas de trabalho, segundo os envolvidos nesta pesquisa, o sistema tem contribuído satisfatoriamente para o desempenho dos processos de trabalho da biblioteca e do IFPB, permitindo oferecer um atendimento de qualidade aos usuários.

Referente aos pontos negativos identificados e apontados pelos os envolvidos neste estudo sobre o SIABI sugere-se a importância na busca de dirimi-los e respostas para as deficiências, melhorar as funcionalidades referentes ao uso de palavras-chave, suporte técnico eficiente na resolução de problemas e melhoria na velocidade da internet, visando o aprimoramento da qualidade das atividades executadas e dos serviços prestados ao público.

Sugere-se ainda, a padronização de ícones como “sair” em um local determinado, pois surge em cada área de trabalho em local diferente. Habilitar o SIABI a permitir mais de uma consulta por campo, isto é, efetuar o empréstimo e poder copiar a matrícula do usuário.

Ressalta-se ainda a ideia de que o SI é um tema abrangente e atual na sociedade moderna, que encanta e desafia desbravadores no descobrimento de novas ferramentas e estratégias em prol da humanidade.

Durante a análise dos dados foi possível perceber ideias antagônicas sobre as funcionalidades do SIABI entre os envolvidos. Diante desse entendimento conflitante, outro treinamento far-se-ia necessário para dirimir dificuldades ora encontradas e apontadas pelos os respondentes.

No desenvolvimento desta pesquisa, os fatos ocorreram naturalmente. Os entrevistados corresponderam cordialmente à solicitação. O acervo bibliográfico da BNP supriu as necessidades do estudo.

## REFERÊNCIAS

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHALITA, Gabriel Benedito Issaac. **Os dez mandamentos da ética**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DALL'OGGIO, Pablo. **Criando relatório com PHP**. São Paulo: Novatec Editora, 2011.

Disponível em <http://www.ifpb.edu.br/joaopessoa/assuntos/biblioteca>. Acesso em: 13 jul 2016.

\_\_\_\_\_ <<http://www.bibliivre.org.br/index.php/sobre-bibliivre>> Acesso em: 08 fev 2017.

\_\_\_\_\_ <<https://www.keep.pt/produutos/koha/>> Acesso em: 08 fev 2017.

\_\_\_\_\_ <<http://gacsgroup.blogspot.com.br/2015/04/fundamentos-de-sistemas-de-informacao.html>> Acesso em: 13 fev 2017.

FREIRE, Elias; MOTTA, Sylvio. **Ética na Administração Pública: teoria e questões**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GONÇALVES, C. A.; MEIRELLES, A. M. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

O'BRIEN, James A.; MARAKAS, George M. **Administração de sistemas de informação**. 15. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 5. ed. São Paulo: Érica, 2007.

**PRINCIPIA**. Ano 3, n. 7, 1999. João Pessoa: Órgão de Divulgação Científica e Tecnológica do CEFET-PB.

**Relatório de gestão 2006 – 2014**. (Org.). Ivanise Andrade Melo de Almeida; Josinete Nóbrega de Araújo; Adelson Lourenço da Silva. João Pessoa: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, 2014.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. O papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Planejamento de Sistemas de informação e informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações**. São Paulo: Atlas, 2003.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SIABI: Sistema de Automação de Bibliotecas. Disponível em <<https://www.siabi.com.br/>> Acesso em: 08 fev 2017.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação**: a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

TURBAN, Efraim; VOLONINO, Linda. **Tecnologia da informação para gestão**: em busca do melhor desempenho estratégico e operacional. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar da pesquisa **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS: uma abordagem avaliativa dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do campus João Pessoa**, desenvolvida por **Adelson Lourenço da Silva**, discente do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, sob orientação da Professora Me. **Nadja da Nóbrega Rodrigues**.

O objetivo central do estudo é: Avaliar a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI) pelos servidores da biblioteca Nilo Peçanha. Os objetivos específicos são: Caracterizar a utilização das funcionalidades do SIABI pelos servidores, nas rotinas administrativas do sistema; Descrever as facilidades e as dificuldades dos servidores no desempenho de suas atividades cotidianas, através do SIABI; Identificar o grau de satisfação dos servidores quanto ao uso do SIABI.

O motivo de sua participação se deve ao fato de você ter participado do processo de implantação do Sistema de Automação de Biblioteca (SIABI) desde agosto de 2013. Sua participação é voluntária e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir do seu consentimento. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa.

A sua participação consistirá em responder a um questionário com perguntas abertas e fechadas que abordará questões inerentes ao processo de implantação e funcionalidade do SIABI na biblioteca no âmbito do IFPB. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução no 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Este estudo visa obter resultados que contribuirão para melhoria de possíveis falhas, ao passo que, proporcionará medidas de correção, conforme o caso, pela Coordenação ante a empresa administradora do Sistema, contribuindo diretamente para a melhoria das atividades dos servidores que utilizam o SIABI.

Em decorrência de sua participação na pesquisa, você poderá se sentir desconfortável em compartilhar informações inerentes as atividades cotidianas desenvolvidas no SIABI. Para

minimizar este risco, você pode se recusar a responder a qualquer pergunta formulada pelo pesquisador responsável.

Os resultados desta pesquisa serão divulgados em artigos científicos e em monografia do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Pública do IFPB. Seu nome não será identificado em nenhum momento deste estudo.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido é redigido em duas vias, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador. Todas as páginas do documento serão rubricadas pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador responsável, com exceção da última página, onde serão apostas ambas as assinaturas.

Para qualquer outra informação sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com o pesquisador responsável no endereço Rua José Espínola Guedes, 47, José Américo, João Pessoa-PB, telefone (83) 98883-4319, e-mail [adelsonsilvajp@gmail.com](mailto:adelsonsilvajp@gmail.com). Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB através dos seguintes canais de comunicação: telefone (83) 3612-9725, e-mail [eticaempesquisa@ifpb.edu.br](mailto:eticaempesquisa@ifpb.edu.br), endereço Avenida João da Mata, 256, Jaguaribe, João Pessoa-PB.

#### Consentimento Pós-Informação

Eu, \_\_\_\_\_, abaixo assinado, fui devidamente esclarecido quanto os objetivos da pesquisa, aos procedimentos aos quais serei submetido e os possíveis riscos decorrentes da minha participação. Diante do exposto, aceito livremente participar do estudo intitulado **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS: uma abordagem avaliativa dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do campus João Pessoa**, desenvolvido pelo pesquisador **Adelson Lourenço da Silva (pesquisador responsável pelo estudo)**, sob a orientação da Professora **Me. Nadja da Nóbrega Rodrigues**.

João Pessoa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador responsável

## APÊNDICE B - Questionário – Gestor

Questionário aplicado aos usuários técnicos administrativos da BNP do IFPB – campus João Pessoa.

### **Questionário 01 – Coordenação**

#### **Prezado (a) Senhor (a):**

O presente questionário trata de um instrumento de pesquisa que será aplicado junto aos servidores técnicos administrativos da Biblioteca Nilo Peçanha, IFPB campus João Pessoa. Esta pesquisa está relacionada a um trabalho de monografia da pós-graduação em Gestão Pública pelo Instituto Federal da Paraíba – IFPB, que tem como objetivo de pesquisa “*Avaliar a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI) pelos servidores da biblioteca Nilo Peçanha*”.

Desde já agradecemos por sua contribuição para com esta pesquisa.

#### **Perfil dos respondentes:**

Tempo de serviço: 0 a 3 anos ( ) 4 a 10 anos ( ) 11 a 20 anos ( ) 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) Acima de 40 anos ( )

Faixa etária: 18 a 20 anos ( ) 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) 41 a 50 anos ( ) 51 a 60 anos ( ) acima de 60 anos ( )

Nível de escolaridade:

Fundamental incompleto  Ensino médio completo  Pós-graduação incompleta

Fundamental completo  Graduação incompleta  Pós-graduação completa   
Ensino médio incompleto  Graduação completa

#### **Quanto ao SIABI**

01 - Que tipo de atividades administrativas você desempenha na BNP?

---



---



---

02 - Quais módulos/funcionalidades do SIABI você usa?

---



---



---

03 - Existe alguma atividade administrativa que você desempenha e que não tem funcionalidade equivalente no SIABI?

Sim       Não

Se sim, qual? Como você a(s) realiza fora do SIABI?

---

---

---

04 - Você sente alguma dificuldade em acessar o Sistema SIABI?

Sim       Não

Se sim, qual (is)?

---

---

---

05 - Você participou de algum curso de capacitação/treinamento sobre o SIABI oferecido pelo IFPB? Se sim, quando? Se não, por que motivo?

Sim       Não

---

---

---

06 - Quais os benefícios que o SIABI oferece no desempenho de sua função?

---

---

---

07 - Na sua concepção, existe praticidade no atendimento aos usuários com as ferramentas do SIABI?

Concordo totalmente     Concordo parcialmente     Indiferente     Discordo parcialmente     Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

08 - Você considera que o sistema SIABI é eficiente?

Concordo totalmente     Concordo parcialmente     Indiferente     Discordo parcialmente     Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

09 - Como você avalia o SIABI?

Péssimo  Muito ruim  Ruim  Bom  Muito bom  Excelente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

10 – Qual a opinião sobre o SIABI (o que você acha positivo, o que você acha negativo)?

---

---

---

11 – Na geração de relatórios acontece com frequência o travamento/a lentidão do sistema?

Sempre  Geralmente  Pouco  Quase nunca  Nunca

Se sim, qual relatório?

---

---

---

12 - Na execução de alguma funcionalidade, acontece com frequência o travamento/a lentidão do sistema?

Sempre  Geralmente  Pouco  Quase nunca  Nunca

Se sim, para qual funcionalidade?

---

---

---

13 – Como usuário do SIABI, existem a percepção de outra (s) possível (is) falha (s)?

Sim  Não

Se sim, qual (is)?

---

---

---

### **Quanto ao suporte técnico**

14 – Quanto ao suporte técnico.

Péssimo  Muito ruim  Ruim  Bom  Muito bom  Excelente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

15 – O SIABI é compatível com outros modelos de softwares?

Concordo totalmente  Concordo parcialmente  Indiferente  Discordo parcialmente  Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

16 - O SIABI atende às necessidades do IFPB e da BNP?

Concordo totalmente  Concordo parcialmente  Indiferente  Discordo parcialmente  Discordo totalmente

17 – O SIABI atende às suas expectativas enquanto usuário do sistema de informação (SIABI)?

Concordo totalmente  Concordo parcialmente  Indiferente  Discordo parcialmente  Discordo totalmente

## APÊNDICE C- Questionário – Atendimento ao Usuário

Questionário aplicado aos usuários técnicos administrativos da BNP do IFPB – campus João Pessoa.

### **Questionário 02 – Atendimento ao usuário**

#### **Prezado (a) Senhor (a):**

O presente questionário trata de um instrumento de pesquisa que será aplicado junto aos servidores técnicos administrativos da Biblioteca Nilo Peçanha, IFPB campus João Pessoa. Esta pesquisa está relacionada a um trabalho de monografia da pós-graduação em Gestão Pública pelo Instituto Federal da Paraíba – IFPB, que tem como objetivo de pesquisa “*Avaliar a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI) pelos servidores da biblioteca Nilo Peçanha*”.

Desde já agradecemos por sua contribuição para com esta pesquisa.

#### **Perfil dos respondentes:**

Tempo de serviço: 0 a 3 anos ( ) 4 a 10 anos ( ) 11 a 20 anos ( ) 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) Acima de 40 anos ( )

Faixa etária: 18 a 20 anos ( ) 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) 41 a 50 anos ( ) 51 a 60 anos ( ) acima de 60 anos ( )

Nível de escolaridade:

Fundamental incompleto  Ensino médio completo  Pós-graduação incompleta

Fundamental completo  Graduação incompleta  Pós-graduação completa   
 Ensino médio incompleto  Graduação completa

#### **Quanto ao SIABI**

02 -Você sente alguma dificuldade em acessar o Sistema SIABI?

( ) Sim ( ) Não

Se sim, qual(is)?

---



---



---

03 - Você participou de algum curso de capacitação/treinamento sobre o SIABI oferecido pelo IFPB?

Se sim, quando? Se não, por que motivo?

(  ) Sim      (  ) Não

---

---

---

04 - Quais os benefícios que o SIABI oferece no desempenho de sua função?

---

---

---

05 - Na sua concepção, existe praticidade no atendimento aos usuários com as ferramentas do SIABI?

[  ] Concordo totalmente [  ] Concordo parcialmente [  ] Indiferente [  ] Discordo parcialmente [  ] Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

06 - Você considera que o sistema SIABI é eficiente?

[  ] Concordo totalmente [  ] Concordo parcialmente [  ] Indiferente [  ] Discordo parcialmente [  ] Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

07 - Como você avalia o SIABI?

[  ] Péssimo [  ] Muito ruim [  ] Ruim [  ] Bom [  ] Muito bom [  ] Excelente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

08 – Qual a opinião sobre o SIABI (o que você acha positivo, o que você acha negativo)?

---

---

---

**Quanto à eficiência**

09 – No atendimento ao usuário acontece com frequência o travamento/a lentidão do sistema?

Sempre  Geralmente  Pouco  Quase nunca  Nunca

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

10 – Como usuário do SIABI, existem a percepção de possível (is) falha (s)?

Sim  Não

Se sim, qual (is)?

---

---

---

## APÊNDICE D– Questionário – Bibliotecário

Questionário aplicado aos usuários técnicos administrativos da BNP do IFPB – campus João Pessoa.

### **Questionário 03 – Bibliotecário**

#### **Prezado (a) Senhor (a):**

O presente questionário trata de um instrumento de pesquisa que será aplicado junto aos servidores técnicos administrativos da Biblioteca Nilo Peçanha, IFPB campus João Pessoa. Esta pesquisa está relacionada a um trabalho de monografia da pós-graduação em Gestão Pública pelo Instituto Federal da Paraíba – IFPB, que tem como objetivo de pesquisa “*Avaliar a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI) pelos servidores da biblioteca Nilo Peçanha*”.

Desde já agradecemos por sua contribuição para com esta pesquisa.

#### **Perfil dos respondentes:**

Tempo de serviço: 0 a 3 anos ( ) 4 a 10 anos ( ) 11 a 20 anos ( ) 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) Acima de 40 anos ( )

Faixa etária: 18 a 20 anos ( ) 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) 41 a 50 anos ( ) 51 a 60 anos ( ) acima de 60 anos ( )

Nível de escolaridade:

Fundamental incompleto  Ensino médio completo  Pós-graduação incompleta  
 Fundamental completo  Graduação incompleta  Pós-graduação completa   
 Ensino médio incompleto  Graduação completa

#### **Quanto ao SIABI**

02 - Você sente alguma dificuldade em acessar o Sistema SIABI?

( ) Sim ( ) Não

Se sim, qual (is)?

---



---



---

03 - Você participou de algum curso de capacitação/treinamento sobre o SIABI oferecido pelo IFPB? Se sim, quando? Se não, por que motivo?

( ) Sim ( ) Não

---

---

---

04 - Quais os benefícios que o SIABI oferece no desempenho de sua função?

---

---

---

05- Na sua concepção, existe praticidade no atendimento aos usuários com as ferramentas do SIABI?

Concordo totalmente  Concordo parcialmente  Indiferente  Discordo parcialmente  Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

### **Quanto à eficiência**

06 - Você considera que o sistema SIABI é eficiente?

Concordo totalmente  Concordo parcialmente  Indiferente  Discordo parcialmente  Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

07 - Como você avalia o SIABI?

Péssimo  Muito ruim  Ruim  Bom  Muito bom  Excelente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---

---

---

08 – Qual a opinião sobre o SIABI (o que você acha positivo, o que você acha negativo)?

---



---



---

09 – Na catalogação acontece com frequência o travamento/a lentidão do sistema?

( ) Sempre ( ) Geralmente ( ) Pouco ( ) Quase nunca ( ) Nunca

Caso deseje, justifique sua resposta.

---



---



---

10 – No que se refere à indexação de dados, como: livros, periódicos, artigos, etc.

[ ] Péssimo [ ] Muito ruim [ ] Ruim [ ] Bom [ ] Muito bom [ ] Excelente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---



---



---

11 – Quanto ao uso de palavras-chave para recuperação de informação, o sistema atende eficazmente?

[ ] Concordo totalmente [ ] Concordo parcialmente [ ] Indiferente [ ] Discordo parcialmente [ ] Discordo totalmente

Caso deseje, justifique sua resposta.

---



---



---

12 – Como usuário do SIABI, existe a percepção de possível (is) falha (s)?

( ) Sim ( ) Não

Se sim, qual (is)?

---



---



---

13 – Na geração de relatórios acontece com frequência o travamento/a lentidão do sistema?

( ) Sempre ( ) Geralmente ( ) Pouco ( ) Quase nunca ( ) Nunca

Se sim, qual relatório?

---



---



---