

TREINAMENTO DA EQUIPE DO SBU DECORRENTE DA MIGRAÇÃO DE
SISTEMA DE AUTOMAÇÃO NA UFRGS

Caterina Groposo Pavão
caterina@cpd.ufrgs.br

Janise Silva Borges da Costa
janise@cpd.ufrgs.br

Laís Freitas Caregnato
lais@cpd.ufrgs.br

Sônia Regina Zanotto
sonia@cpd.ufrgs.br

Zita Prates de Oliveira
zita@inf.ufrgs.br

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Centro de Processamento de Dados
Rua Ramiro Barcelos, 2574
90035-003 Porto Alegre RS
BRASIL

RESUMO

A migração de sistema de automação de bibliotecas vem acompanhada de muita expectativa dos profissionais com relação à integridade dos dados, ao funcionamento e apresentação da base de dados em outra plataforma. Não obstante a experiência acumulada ao longo de dez anos de uso do SABi versão 4.0, sistema proprietário, requereu um esforço de toda a equipe no sentido de adaptar-se aos novos fluxos e procedimentos. A qualificação do quadro de pessoal para uso dos recursos e mecanismos disponibilizados pela nova ferramenta é vista como um requisito fundamental para a motivação da equipe e imprescindível para a manutenção da qualidade dos registros incluídos na base, bem como da recuperação da informação. Este trabalho relata as etapas de planejamento, organização e avaliação dos treinamentos ministrados à equipe de bibliotecários e auxiliares das trinta e três bibliotecas que integram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - SBU, decorrentes do processo de migração da base SABi para o sistema Aleph.

1 INTRODUÇÃO

A migração de sistema de automação no Sistema de Bibliotecas da UFRGS - SBU, integrado por uma Biblioteca Central e 32 bibliotecas setoriais distribuídas geograficamente em cinco pontos distintos, porém atuando, tecnicamente, de forma integrada, demanda esforços da equipe de implantação, no sentido de mobilizar, envolver, divulgar e treinar a equipe das bibliotecas.

Toda mudança gera ansiedade, apreensão e expectativa nos profissionais, o que não é diferente quando se trata de migração de sistema de automação, uma vez que ocasiona mudanças de grande impacto nas atividades das bibliotecas, como a alteração de rotinas, fluxo de trabalho e na própria filosofia do sistema. Para minimizar estes efeitos, a informação, a participação e, sobretudo, o treinamento da equipe são de fundamental importância.

A equipe é composta por 77 bibliotecários efetivos, 26 bibliotecários contratados, 140 servidores pertencentes a outras categorias funcionais, 98 alunos bolsistas e 13 funcionários contratados, totalizando 354 pessoas (dados de 2000).

2 AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS NA UFRGS

Desde a década de 70, quando foi iniciado o processo de automação no SBU, passou-se por várias experiências que se caracterizaram pela adoção de padrões e normas nacionais e internacionais, de modo a permitir a evolução deste processo no âmbito da Universidade, acompanhando o desenvolvimento da tecnologia da informação, bem como dos recursos de informática e comunicação de dados.

Em 1987, contudo, estas iniciativas foram encaminhadas de forma mais efetiva e abrangente, tendo sido desenvolvido um sistema proprietário para automação das rotinas das bibliotecas, denominado SABi (Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS), o qual foi instalado em 1989 em um servidor dedicado para a gerência da base de dados do SBU.

O SABi contribuiu para otimizar as rotinas técnicas e administrativas das bibliotecas, assim como para facilitar e agilizar a recuperação e disseminação da informação no âmbito da Universidade e fora dela. Estava estruturado em módulos, tendo sido implementados os Módulos de Registro Bibliográfico e de Recuperação da Informação.

A partir de 1997 foi disponibilizado para consulta em versão gráfica, através da Web, mas apresentava problemas de recuperação da informação que, devido a limitações do sistema gerenciador da base de dados, o CDS/ISIS, não foi possível solucionar, de maneira a atender satisfatoriamente às necessidades das bibliotecas e dos usuários.

Ao longo dos dez anos em que foi utilizado nas bibliotecas o sistema passou por diversos ajustes e atualizações, insuficientes para atender às exigências dos profissionais, com vistas à otimização dos serviços oferecidos à comunidade usuária.

O crescimento dos acervos, os problemas com a segurança dos dados e a necessidade de implementar os demais módulos, visando a ampliação e modernização do SABi, foram decisivos para a realização de estudo acerca da viabilidade de continuidade de desenvolvimento do SABi, enquanto sistema proprietário, bem como das alternativas de softwares disponíveis no mercado que atendessem às especificações técnicas e operacionais exigidas pelo SBU.

2 MIGRAÇÃO DA BASE SABi

O estudo realizado apontou para a necessidade de aquisição de um software que contemplasse todos os módulos e que atendessem às exigências técnicas e operacionais pré-definidas pela equipe de bibliotecários e analistas de sistemas da Universidade.

Assim sendo, em 1999 a Universidade adquiriu o software Aleph 500 mas, desde 1998, vinham sendo realizados estudos e desenvolvidas atividades imprescindíveis para o processo de migração de sistema de automação.

A partir da identificação da necessidade de aquisição de um software comercial de automação de bibliotecas, o qual viria substituir o SABi, versão 4.0, foi designada a Comissão de Automação, constituída por cinco bibliotecários e um analista de sistemas, com a atribuição de planejar, coordenar e executar sua implantação no SBU.

O preparo da base SABi para tal envolveu a consistência dos registros bibliográficos, o estudo comparativo dos formatos SABi e USMARC e a definição do novo Formato SABi e conseqüente customização do sistema.

A consistência dos registros bibliográficos caracterizou-se, basicamente, pela identificação de erros de digitação e de grafias distintas para uma mesma entrada, tendo sido consistidos, nesta etapa, os nomes pessoais.

O estudo comparativo entre os formatos SABi e USMARC abrangeu, inicialmente, um estudo aprofundado do Formato USMARC e, em etapa subsequente, a análise minuciosa dos campos, estabelecendo a compatibilização dos mesmos com o Formato SABi. A partir deste trabalho foi definido o novo Formato SABi a ser adotado, adequando-o ao USMARC que, pela sua abrangência e flexibilidade, possibilita o registro de diversos tipos de materiais e a adoção de campos que contemplam as necessidades institucionais, como o controle da produção intelectual da Universidade.

Definido o formato para registro bibliográfico foi realizada a customização do sistema, de forma a atender à demanda dos profissionais do SBU.

Concluídas estas fases, em maio de 2000, foi realizada a conversão definitiva dos cerca de 270.000 registros disponíveis na base SABi, versão 4.0.

No período de maio de 1998 a dezembro de 1999 a Comissão adotou como sistemática de trabalho a divulgação regular de suas atividades, tendo utilizado os seguintes mecanismos: envio, através do correio eletrônico, de boletim semanal, às bibliotecas, com o relato de atividades; promoção do Seminário Introdutório ao USMARC e ao Aleph e participação eventual nas reuniões mensais de chefias das bibliotecas. A partir de janeiro de 2000 o boletim passou a ser divulgado mensalmente, considerando a regularidade das atividades.

Desta forma, os profissionais foram mantidos informados durante todo o processo de preparação de mudança de sistema de automação, ao mesmo tempo que foram bastante participativos, sempre que requisitados pela Comissão. Além disto, a integração e participação da equipe de bibliotecários que atua junto aos Grupos Assessores Técnicos do SBU - GATs foi extremamente importante, tendo contribuído de forma decisiva na qualificação da base e customização do sistema.

A participação e o envolvimento da equipe nas várias fases do processo de transição de sistema de automação contribuíram muito para o êxito da migração da base de dados, preservando o trabalho realizado até então, e para a receptividade demonstrada até o momento com relação ao novo sistema.

Concluída a migração o grande desafio foi proporcionar à equipe a qualificação necessária para o uso adequado do novo sistema, a fim de aumentar o nível de satisfação da equipe e a melhoria dos serviços oferecidos aos usuários.

4 TREINAMENTO DA EQUIPE

O treinamento constitui-se em um dos requisitos primordiais para que qualquer sistema de automação de biblioteca resulte, concretamente, em aumento da eficiência, melhoria dos serviços, facilidade de gerenciamento da informação, supressão de atividades rotineiras e economia de tempo da equipe.

No SBU tem sido planejado de maneira bastante criteriosa pelo grupo responsável pela implantação do novo sistema, com o intuito de que a equipe utilize todo o potencial que está sendo disponibilizado.

O treinamento está dividido em duas etapas distintas: aquele oferecido pela empresa que comercializa o software, o qual, por cláusula contratual, atinge um número limitado de pessoas, denominadas multiplicadores, por serem responsáveis pela difusão aos demais, e aquele estruturado e ministrado pela equipe da UFRGS já treinada, o qual deve contemplar a todos que atuam no SBU.

4.1 Treinamento dos multiplicadores

O treinamento oferecido pela empresa que comercializa o software apresenta uma visão geral do sistema, abrangendo aspectos técnicos do software e informações sobre os módulos específicos, incluindo suas características e potencialidades.

Na Universidade foram realizados, até o momento, quatro treinamentos formais, indicados na tabela 1.

TABELA 1 - Treinamento dos multiplicadores

Treinamento	Participantes
Sistemas I	Membros das áreas de suporte e manutenção do sistema, gerenciamento de rede do Centro de Processamento de Dados e da Comissão de Automação
Módulos de OPAC, Catalogação, Itens & Autoridades	Membros das Comissão de Automação e dos GATs
Módulos de Circulação e de Caixa	Membros das Comissão de Automação e dos GATs
Sistemas II	Analista e programadores do sistema e membros das Comissão de Automação

Os treinamentos de Sistemas I e nos Módulos de OPAC, Catalogação, Itens & Autoridades antecederam a migração da base SABi, pois eram indispensáveis para compreensão do software.

Participaram de cada um dos respectivos treinamentos cerca de 20 profissionais. Este grupo variou em relação ao(s) módulo(s) que estava(m) sendo apresentado(s) e a este grupo coube planejar e treinar a equipe de bibliotecários e auxiliares do SBU.

4.2 Treinamento da equipe do SBU

No planejamento e desenvolvimento do programa de treinamento foram observados aspectos como conteúdo programático, instrutores, material didático, duração, instalações e metodologia.

O conteúdo programático foi abordado de forma abrangente e detalhada, de modo a apresentar todos os recursos disponíveis no novo sistema.

Os instrutores variaram de acordo com sua área de atuação principal e o módulo alvo do treinamento, a fim de que questões técnicas que comumente se confundem com dúvidas de sistema fossem dirimidas.

Os treinamentos foram elaborados em PowerPoint e enviados aos participantes para cópia e posterior utilização em sala de aula.

A duração de cada treinamento variou de 4 a 20 horas-aula, distribuídas em turnos, tomando por base o conteúdo programático, sem deixar de prever tempo para a realização de exercícios e esclarecimento de dúvidas.

Como recursos didáticos foram utilizadas aulas expositivas e exercícios. Cada aluno dispôs de um micro para os exercícios.

Dando início às atividades de implantação do SABi versão Aleph 500, no primeiro semestre de 2000, foram realizados quatro treinamentos para a equipe do SBU, conforme apresentado na tabela 2.

TABELA 2 - Treinamentos oferecidos ao SBU - 1º semestre 2000

Treinamento	Informações	Carga horária	Público	Nº de participantes
Treinamento no SABi versão Aleph 500		20h	Bibliotecários	87
Treinamento Avançado na Recuperação da Informação		16h	Bibliotecários	75
Treinamento Avançado SABi versão Aleph: Processamento Técnico		20h	Bibliotecários	78
Treinamento Geral na Recuperação da Informação no OPAC/WEB		4h	Auxiliares	54

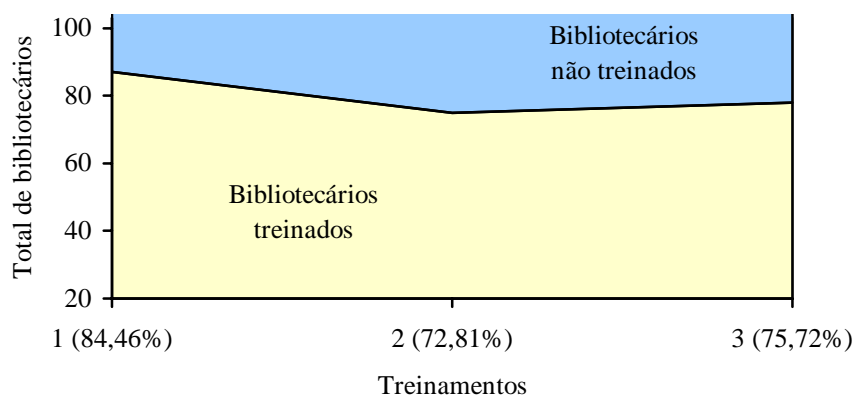
O primeiro treinamento SABi versão Aleph 500 tinha por objetivo:

- estabelecer comparação entre o novo sistema e a versão anteriormente em uso;
- oferecer uma visão geral do sistema, seus módulos, bases de dados (Bibliográfica e Autoridades), interfaces de trabalho e de acesso público;
- habilitar os bibliotecários no uso das interfaces de registro bibliográfico (GUI) e de recuperação da informação (OPAC/GUI e OPAC/WEB).

Os treinamentos avançados em Recuperação da Informação e Processamento Técnico procuraram aprofundar tópicos e recursos oferecidos pelo sistema: pesquisa numérica, por listas e por palavras, estratégias de busca, aspectos específicos do formato USMARC, de descrição como, por exemplo, suporte x formato, manuscritos, seriados, catálogo de autoridades, descrição de assuntos e impressão de etiquetas, vistos de forma genérica no treinamento do SABi versão Aleph 500.

O treinamento na Recuperação da informação no OPAC/WEB foi oferecido para o pessoal auxiliar das bibliotecas, considerando que eles recebiam muitas solicitações de informação e deveriam ter instrumental mínimo de recuperação para poder orientar os usuários.

Os três treinamentos oferecidos para bibliotecários possibilitaram treinar a maioria dos profissionais em exercício no SBU, bem como os contratados para trabalho temporário, que totalizam 103 bibliotecários, conforme demonstrado na figura 1.



- 1 Treinamento no SAbi versão Aleph 500
- 2 Treinamento Avançado na Recuperação da Informação
- 3 Treinamento Avançado SAbi versão Aleph: Processamento Técnico

Figura 1 - Treinamento de bibliotecários do SBU

O treinamento oferecido aos auxiliares atendeu menos da metade dos servidores lotados nas bibliotecas, que correspondem a 140, devendo ser estendido àqueles que não tiveram oportunidade na ocasião, conforme apresentado na figura 2.

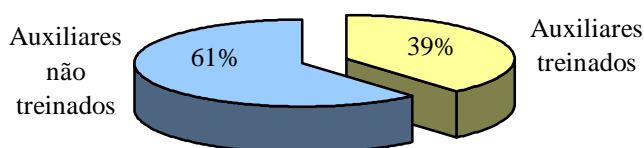


Figura 2 - Treinamento de auxiliares

Em 2001, com o objetivo de suprir a necessidade de treinamento em áreas específicas, num curto espaço de tempo, foram disponibilizados dois treinamentos remotos, acessível a todos os bibliotecários do SBU, através do site da Biblioteca Central:

- Importação de registros bibliográficos MARC, estimulando os catalogadores a utilizarem o recurso para otimizar o processo de catalogação retrospectiva do acervo do SBU;
- Emissão de relatório de produção intelectual por tipo de documento no SAbi, suprimindo a necessidade de divulgação da produção da UFRGS, de forma sistemática, pelas bibliotecas do SBU.

A adoção dos treinamentos remotos, via Web, possibilitou à equipe do SBU a utilização de um moderno recurso educacional para vencer as limitações de tempo e de dispersão geográfica das bibliotecas na Universidade.

Após os treinamentos oferecidos em 2000 a Comissão de Automação manteve uma rotina de monitoria sistemática dos novos registros incluídos na base SABi. Tal acompanhamento detectou inconsistências nos registros pelo uso inadequado dos recursos da interface de catalogação oferecida pelo Aleph.

Foi proposto um treinamento individualizado, de reforço em catalogação, para seis catalogadores do SBU. Com duração de 4 horas tinha como objetivos:

- habilitar os catalogadores no uso correto dos recursos da interface de catalogação (telas de função, planilhas para cada tipo de material, catálogo de autoridades e outros) e
- dirimir eventuais dúvidas de catalogação.

Além dos treinamentos formais, a Comissão de Automação mantém canais de comunicação direta com as bibliotecas, por telefone ou por e-mail, através dos quais auxilia e orienta os profissionais esclarecendo dúvidas de operação do sistema.

5 AVALIAÇÃO

5.1 Alunos

Ao término de cada treinamento foram realizadas avaliações contemplando os seguintes tópicos:

- conteúdo do módulo,
- instrutor,
- material didático,
- duração e
- instalações

Os três primeiros tópicos foram conceituados de Muito bom a Ótimo (85% das avaliações). A duração dos treinamentos recebeu conceitos Bom e Muito bom (77% das avaliações), mas um número significativo de alunos (10%) considerou o tempo de treinamento de Insuficiente a Regular.

As instalações foram consideradas de Regular a Boas (81% das avaliações), mas também foram consideradas Insuficientes por 10% dos participantes.

5.2 Instrutores/Comissão

Em reunião conjunta dos instrutores e Comissão de Automação foram identificados pontos positivos e negativos dos treinamentos, bem como providências a serem tomadas.

Como pontos positivos foram apontados:

- a receptividade dos alunos na aprendizagem do novo sistema;
- início do treinamento pelo Módulo de Recuperação da Informação, oferecendo aos participantes uma visão do comportamento do sistema quando usado pela comunidade da UFRGS.

As principais dificuldades identificadas foram:

- de uso do computador/mouse e do próprio sistema por parte de alguns participantes dos treinamentos;
- de entendimento do Catálogo de Autoridades;

Foram apresentadas as seguintes sugestões para melhoria:

- estender o Treinamento em Recuperação da Informação aos demais auxiliares;
- reforçar a utilização do Catálogo de Autoridades;
- envolver um maior número de profissionais na implantação e uso do sistema, mediante a participação nos GATs;
- utilizar exercícios específicos para cada participante, nos próximos treinamentos, a fim de evitar que o trabalho seja interrompido na etapa de gravação de um registro ou de um resultado de pesquisa.

6 DOCUMENTOS ELABORADOS

O esforço de treinamento da equipe do SBU exigiu a elaboração de extensa documentação para uso durante as aulas e para suporte posterior ao processamento técnico e à recuperação da informação nas bibliotecas.

Foram elaborados:

- quatro treinamentos formais em PowerPoint;
- dois treinamentos remotos na Web;
- manuais do sistema (Registro Bibliográfico, Registro de Autoridades, Registro de Itens e Impressão de Etiquetas e Tabelas auxiliares);
- Guia de funções utilizadas no módulo de Catalogação;

- Manuais de Recuperação da Informação no OPAC/GUI e OPAC/WEB, e
- Catálogo on-line das bibliotecas da UFRGS (cartão de referência) distribuído aos usuários com informações sobre a recuperação da informação no SABi.

Os treinamentos formais e os manuais foram elaborados pela Comissão e GATs e enviados/disponibilizados, por via eletrônica, para cópia nas bibliotecas. A adoção deste procedimento eliminou a trabalhosa etapa de duplicar e distribuir os documentos para todo o SBU.

A impressão em gráfica foi utilizada apenas para o Guia de funções e para o cartão de referência, considerando o grande número de cópias a serem distribuídas para os usuários das bibliotecas.

7 CONCLUSÕES

O êxito do processo de migração de sistema de automação nas bibliotecas da UFRGS pode ser atribuído à participação da equipe do SBU em todas as fases que o envolveram e, sobretudo, nos treinamentos realizados.

O conhecimento da equipe com relação ao potencial da nova ferramenta é condição para que haja segurança, tranquilidade e, acima de tudo, pleno domínio dos recursos de que dispõem para otimizar o desenvolvimento de suas atividades.

Práticas como o uso intensivo do e-mail como canal de comunicação, dos recursos de edição de texto, do envio de documentos por via eletrônica e dos treinamentos via Web se consolidaram no SBU por otimizarem o trabalho de implantação dos módulos do SABi versão Aleph.

Os treinamentos realizados enfatizaram a habilitação dos profissionais no uso da interface GUI e dos recursos do sistema para o processamento técnico de documentos. A Comissão responsável pela implantação reconhece, entretanto, a necessidade de que outros focos de treinamento sejam abordados:

- treinamentos básicos e avançados a serem oferecidos, de forma sistemática, aos atuais e aos novos usuários do SBU e
- treinamento de fluxo contínuo para profissionais e/ou bolsistas contratados para o processamento técnico nas bibliotecas.

ABSTRACT

The move to a new library automation system generates a lot of expectations in the staff as far as data integrity, database performance, and data presentation in the new system are concerned. Despite the accumulated experience of ten years with the proprietary SABi 4.0 system, a strong effort by the whole staff was necessary to adapt to the new procedures. The training of the staff to better use the resources of the new tool is seen as an important requisite for team motivation and necessary to insure the quality of the database records and of the information retrieval. We describe the planning, organization and evaluation of the training for the move from the SABi base to the Aleph system that was given to the group of librarians and assistants at the thirty three libraries that belong to the Universidade Federal do Rio Grande do Sul Library System - SBU.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central. *Relatório 2000*. Porto Alegre, 2001. 14f.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Comissão de Automação. *Relatório de atividades 2000*. Porto Alegre, 2000. 10f.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central, Centro de Processamento de Dados. Comissão de Automação. *Treinamentos de implantação do SABi versão ALEPH: relatório geral*. Porto Alegre, 2000. 7f.