

**Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Escola de Administração
Programa de Pós-Graduação em Administração**

MICHELE DIAS MEDEIROS

**PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO E DO USUÁRIO SOBRE A NOÇÃO
DO TEMPO NO SERVIÇO OFERECIDO POR UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA**

**Porto Alegre
2006**

MICHELE DIAS MEDEIROS

**PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO E DO USUÁRIO SOBRE A NOÇÃO
DO TEMPO NO SERVIÇO OFERECIDO POR UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA**

Trabalho de conclusão de curso de
Especialização apresentado ao Programa de
Pós-Graduação em Administração da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
como requisito parcial para a obtenção do
título de Especialista em Administração.

Orientador: Prof^a. Neusa Rolita Cavedon

**Porto Alegre
2006**

Para André
Você faz diferença
E isto é bom.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço à UFRGS, pela concessão da bolsa de estudos que através do Programa de Pós-Graduação em Administração viabilizou a realização deste curso. Agradeço aos colegas de curso, pela acolhida e troca de experiências.

Na fase de escolha do tema, não poderia deixar de agradecer o empenho da Prof^a. Elaine Antunes em me orientar a seguir o caminho mais apropriado. Em especial gostaria de agradecer à minha orientadora, Neusa Cavedon, que com sua serenidade soube me guiar nessa caminhada.

Aos funcionários da Biblioteca da Escola de Administração, por terem tido a paciência e a compreensão de interromper suas jornadas para me conceder as entrevistas.

Aos usuários que colaboraram com o estudo.

A coisa mais importante não são os livros,
mas as pessoas. São as pessoas que usam os
livros.

Wilfred Gordon Mcdonald Partridge

RESUMO

Este estudo pretende verificar de que maneira as novas tecnologias de informação alteraram a rotina de trabalho nas bibliotecas e a maneira de seus usuários se relacionarem com as mesmas, principalmente no contexto espaço-temporal. O objetivo do estudo é verificar como usuários e bibliotecários percebem esta realidade no contexto dos serviços oferecidos pela biblioteca. Trata-se de uma pesquisa qualitativa. Os dados foram coletados através de entrevistas semi-estruturadas com usuários e profissionais da Biblioteca da Escola de Administração da UFRGS. Nos resultados encontrados, percebemos que a tecnologia alterou as práticas de pesquisa dos usuários e os hábitos de uso da Biblioteca, principalmente em relação à percepção espaço-temporal. Sob o aspecto do trabalho bibliotecário constatou-se que a tecnologia gerou novas sociabilidades do usuário com o bibliotecário, estando o profissional em um papel de mediador e educador desta nova realidade tecnológico-informacional.

Descritores: Bibliotecas Universitárias. Bibliotecários. Estudos de Usuários de Informação. Tempo. Tecnologia.

ABSTRACT

The intent of this work is to verify the ways that the new information technologies changed the work routine in the libraries and the way their users relate with them, mainly in the spatial-time context. The objective is to check how users and librarians perceive this reality with regard to the services offered by the library. This is a qualitative research, where the data was collected through semi-structured interviews with users and professionals from the Library of the Administration School of UFRGS. In the results, we perceive that technology has changed the user practices used in the research activity and their habits in using the Library, mainly with regard to the spatial-time perception. From the perspective of the librarian work, it was perceived that the technology has generated a new user sociability regarding the librarian, where the later takes the role of mediator and educator in this new technical-informational reality

Descriptors: *Academic Libraries. Librarians. Information User Studies. Time. Technology.*

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	<i>American Library Association</i>
EA	Escola de Administração
FAURGS	Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul
FCE	Faculdade de Ciências Econômicas
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
SABi	Sistema de Automação de Bibliotecas
SBD	Serviço de Bibliografia e Documentação
SBU	Sistema de Bibliotecas da UFRGS
SCIB	Serviço Central de Informações Bibliográficas
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. OBJETIVOS	13
2.1 Objetivo geral	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	14
4. REFERENCIAL TEÓRICO	15
4.1 Tempo	15
4.2 Tempo e trabalho	22
4.3 Biblioteca Universitária e trabalho bibliotecário	23
4.4 Relações de tempo e espaço com o trabalho bibliotecário no contexto do usuário	26
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
6. ANÁLISE DOS RESULTADOS	33
6.1 Frequência que utiliza a Biblioteca e motivo	33
6.2 Práticas de pesquisa	35
6.3 Sentimentos em relação aos serviços prestados pela Biblioteca	42
6.4 Tecnologia e trabalho	43
6.5 Noção do usuário sobre o trabalho em Biblioteca	49
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	53
ANEXO – Roteiro de Entrevista	57

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho levantamos algumas características da profissão de bibliotecários no contexto de uma biblioteca universitária, apresentando certas questões para discussão sobre a percepção do tempo *versus* trabalho sob a ótica do profissional e do usuário, e que impacto que isso gera no dia-a-dia do profissional e na satisfação do usuário.

A biblioteca objeto da investigação está inserida no contexto da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) que tem seu início com a fundação da Escola de Farmácia e Química no ano de 1895 e logo em seguida da Escola de Engenharia, inaugurando assim o ensino superior no Rio Grande do Sul. Em 1934 foi criada a Universidade de Porto Alegre, que integrava várias Escolas, Institutos e Faculdades. Em 1947 passa a ser denominada Universidade do Rio Grande do Sul, UFRGS. Em 1950 a Universidade tornou-se federal, passando à esfera administrativa da União.

Em 1959 a UFRGS assina convênio com o Conselho Nacional de Pesquisas através do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), criando o Serviço Central de Informações Bibliográficas (SCIB). Este convênio promovia a troca de bibliografias; troca de microfimes; cooperação na composição do Catálogo Coletivo Nacional; localização de livros e colaboração na composição de um Boletim do IBBBD que visava a divulgação da pesquisa científica e bibliográfica no país. Em 1962 o SCIB é extinto e é criado então o Serviço de Bibliografia e Documentação (SBD). Segundo Becker e Fortes (1961) somente na década de 1970 é aprovado o Estatuto e Regimento Geral da Universidade o qual previa a criação de uma Biblioteca Central, que foi instituída através da Portaria nº 1516, de 13 de dezembro de 1971.

A Biblioteca Central da UFRGS atualmente é um órgão suplementar da Universidade e está vinculado à Reitoria e à Pró-Reitoria de Coordenação Acadêmica. Cabe à Biblioteca Central coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBU), composto por 29 bibliotecas setoriais especializadas, 2 bibliotecas de ensino fundamental, médio e ensino técnico e 1 biblioteca depositária da Organização das

Nações Unidas (ONU). Em 1989 foi implementado o Sistema de Automação de Bibliotecas, o SABi, que atualmente adota o software *ALEPH* 500, responsável por gerenciar as atividades e serviços oferecidos pelas 33 bibliotecas da UFRGS à sua comunidade de usuários. Segundo dados da Biblioteca Central, o acervo total das bibliotecas da UFRGS em 2004 era de 1.031.446 itens; 48.429 usuários habilitados, entre professores, alunos de graduação e pós-graduação, alunos de educação básica e fundamental e outros. Segundo estes mesmos dados de 2004, a Biblioteca Central conta com 87 bibliotecários, tendo como número total de recursos humanos, distribuídos entre as 33 bibliotecas do Sistema, 303 funcionários.

A Biblioteca escolhida para o estudo foi a da Escola de Administração que assim como a Escola, originou-se da Faculdade de Ciências Econômicas (FCE). Em 1951 foi criado o Instituto de Administração e em 6 de setembro de 1996 aconteceu a criação da Escola de Administração (EA), que então se tornou uma unidade autônoma na Universidade. Foi então que parte do acervo bibliográfico se desmembrou da Biblioteca Gládis W. do Amaral, da FCE para formar então a Biblioteca da Escola de Administração. A criação de uma biblioteca específica da área de Administração tornou-se fundamental para complementar as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na Escola de Administração. Atualmente a Biblioteca conta com duas Bibliotecárias, dois Assistentes Administrativos e sete Bolsistas. O acervo chega a aproximadamente 20.000 volumes de Livros, Teses e Dissertações, 327 títulos de Periódicos, 2 Bases de Dados, 315 CD-ROMs, 11 Disquetes, 5 DVDs, 328 Folhetos e 104 Fitas de Vídeo. O número de usuários habilitados a utilizarem os serviços da Biblioteca em 2005 era de 2.575, sendo em sua maioria alunos de graduação, correspondendo a 72,62% do total de usuários habilitados, o restante, 27,38% corresponde a usuários com outros vínculos, como alunos de pós-graduação, professores, técnicos-administrativo e outros. No ano de 2005 foi registrado um movimento de 23.333 empréstimos, dos mais diversos documentos. A Biblioteca ainda apresenta um *website* com informações diversas como: horário de funcionamento, telefone e *email* para contato, localização, informações sobre serviços, *links* para o catálogo *on-line*, bases de dados, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e um manual com normas para apresentação de trabalhos acadêmicos.

Uma biblioteca deve ser administrada como uma organização, tendo em vista que está inserida em um macro-ambiente, com fatores externos que influenciam no seu funcionamento interno, ou seja, nas práticas, procedimentos e nas políticas adotadas, o que por sua vez interferirá na maneira como as pessoas se relacionam entre si e com a organização.

De acordo com Rasche (2005, p. 22) devemos pensar a biblioteca “como um ambiente de relações, a informação como um bem social e o bibliotecário como um ator social imerso num sistema ocupacional e num mundo de trabalho em processo de mudanças constantes”.

No caso de uma biblioteca universitária federal, fatores como políticas educacionais, fontes de recursos, fatores sociais, econômicos e políticos interferem na maneira como os profissionais irão gerir os seus recursos.

Atualmente a tecnologia permite às bibliotecas do SBU oferecer uma variedade de serviços, entretanto, os profissionais inseridos nesse contexto necessitaram se reposicionar diante deste novo modo de trabalho. Entre os vários fatores que alteraram a forma de trabalho no SBU na última década, podemos destacar:

- a escassez de recursos financeiros, resultado da política econômica do país, que nos últimos anos reduziu os recursos das universidades públicas, assim como das bibliotecas universitárias;
- o aumento significativo de cursos de graduação e aumento do número de vagas oferecidas nestes e em outros cursos da Universidade, resultado da política educacional do país nos últimos anos;
- diminuição das vagas de bibliotecários, onde o número de servidores que se aposentam ou desligam da universidade é maior do que as vagas abertas através de concursos públicos;
- automação da maioria dos serviços, em 2003 foi concluída a implantação do módulo de circulação de coleções nas 33 bibliotecas da UFRGS, sendo possível realizar transações de empréstimo, renovação, devolução e reservas de documentos através do SABI. A proposta de modernizar o SABI começou em 1999 quando foi adquirido o sistema *ALEPH*, sendo implantados os módulos de registro

bibliográfico e recuperação de informações. Embora o sistema de catálogo e empréstimo *on-line* ofereça autonomia ao usuário, a maioria do acervo bibliográfico não estava inserido na base quando da implantação deste módulo.

É provável que todos esses fatores estejam contribuindo para causar a intensificação do trabalho e produzir uma mudança no modo de trabalho, podendo interferir nas condições necessárias para que se tenha qualidade de vida no trabalho, em face, principalmente, da noção de tempo experimentada pelo bibliotecário e pelo usuário.

Frente a estes fatores a questão de pesquisa é investigar qual a percepção do bibliotecário e do usuário sobre a noção do tempo no serviço oferecido pela biblioteca.

2. OBJETIVOS

Com o intuito de responder às indagações formuladas, foram traçados os seguintes objetivos para o desenvolvimento deste estudo.

2.1 Objetivo geral

O objetivo geral é verificar como o profissional bibliotecário e o usuário da biblioteca percebem o tempo em relação aos serviços oferecidos pela mesma.

2.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos deste estudo:

- a) verificar se a tecnologia alterou a representação temporal dos usuários sobre a maneira na qual eles utilizam os serviços da biblioteca;
- b) como a questão do tempo *versus* contemporaneidade alterou na busca do usuário por informação nas bibliotecas;
- c) identificar qual foi o impacto da tecnologia sobre o trabalho do bibliotecário no contexto do tempo de trabalho;
- d) comparar como os bibliotecários administram estas representações sobre o tempo do seu próprio trabalho com as representações sobre o tempo do usuário na busca por serviços da biblioteca;

3. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Com base nas afirmações levantadas anteriormente, como escassez de recursos financeiros; aumento significativo da demanda de serviços; diminuição das vagas de bibliotecários e automação da maioria dos serviços oferecidos pela biblioteca, justifica-se analisar se estes fatores interferiram na representação temporal do profissional bibliotecário no ambiente de trabalho. Com relação ao usuário, a pesquisa justifica-se, pois pretende revelar de que maneira as tecnologias de informação mudaram a maneira que este se relaciona com os serviços da biblioteca, buscando a informação de maneira diferente, inclusive no contexto temporal.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta alguns conceitos relevantes sobre o tempo e como percebemos o mesmo, como se configura a representação do tempo nas organizações, portanto, tempo no trabalho e levanta algumas questões importantes sobre a caracterização do trabalho bibliotecário no contexto de uma biblioteca universitária.

4.1 Tempo

Quando pensamos no tempo como uma construção social, ou seja, sua medida é um processo socialmente padronizado, somos remetidos inevitavelmente a instrumentos que nos permitem aferir e modelar o tempo com o objetivo de regular as relações humanas, como o relógio e o calendário. Nos parece que o tempo é uma progressão linear medida pelo relógio e pelo calendário e tendemos a pensar que o tempo é algo universal e absoluto. Mas Elias nos coloca uma questão importante

Por que e como podemos chegar a essa determinação do tempo com a ajuda de instrumentos exatos, muitas vezes com diferenças de dias, horas ou segundos, bem como ao modelo correspondente de autodisciplina, à necessidade interna de saber que horas são? (ELIAS, 1998, p. 10).

Então devemos pensar como estamos gerindo esta determinação do tempo frente ao contexto atual de nossa sociedade como seres biopsicossociais. Segundo Chanlat (1996, p. 30): “o tempo remete aos ritmos biológicos, psicológicos e sociais que marcam nossas atividades individuais e coletivas”. Como resultado, nos vemos cada vez mais adequando nosso ritmo pessoal ao cronograma determinado pelo relógio e o calendário, ficando condicionados ao tempo e subordinados aos ritmos impostos pelos padrões sociais.

Ao longo de sua evolução, os homens determinaram formas de medir o tempo e relacioná-lo com o seu cotidiano. Construíram e aperfeiçoaram símbolos para representá-lo mas, ainda assim, estes continuam sendo um enigma, pois não adquirimos uma consciência clara sobre como estes símbolos funcionam e a consequência disto é o risco de nos perdermos na densidade de nossos próprios simbolismos (ELIAS, 1998). Durand reafirma esta idéia do ser humano com um ser simbólico quando diz

Todo ser humano e toda sociedade humana produziram uma representação do mundo que lhe confere significação. A imaginação simbólica busca representar para si antes de mais nada o ausente, o imperceptível, o indescritível (DURAND¹ *apud* CHANLAT, 1996, p. 30).

A percepção que temos do tempo surge de um processo estruturado de aprendizagem sobre experiências vividas progressivamente. Sobre o nosso sentido interno de tempo, podemos dizer que é: “[...]uma característica fundamental da experiência humana, mas nada prova que tenhamos um sentido especial do tempo, como temos a visão, a audição, o tato, o paladar ou o olfato” (WHITROW, 1993, p. 17). Não possuímos um sentido do tempo e sim uma percepção do tempo pelos sentidos, que muitas vezes é denominado como sentido do tempo. O sentido do tempo envolve uma consciência de duração, e nossa experiência sobre o tempo é sempre do presente e só conseguimos ter idéia dele quando refletimos sobre a experiência vivida, ou seja, quando estamos atentos ao presente não conseguimos ter consciência do tempo.

Nossa percepção do tempo é marcada por uma característica da espécie humana, o poder de síntese, ou seja, a capacidade que temos de estabelecer relações entre os acontecimentos. Utilizamos essa capacidade para nos orientarmos e através dela relacionarmos nosso aprendizado, experiência como indivíduos e experiência acumulada ao longo das gerações, o que leva sempre ao aperfeiçoamento e desenvolvimento dos nossos meios de orientação ao longo da evolução.

A maneira como sentimos o tempo está então relacionada aos nossos interesses, experiências, aprendizado e ao modo como focalizamos nossa atenção. Whitrow (1993 p. 17) diz que: “se o que estamos fazendo nos interessa, o tempo parece curto, e,

quanto mais atenção dedicamos ao próprio tempo, isto é, à sua duração, mais longo ele parece". Outro fator que altera a nossa percepção do tempo é a idade, pois nosso organismo tende a se tornar mais lento quanto envelhecemos e comparado a ele o tempo físico parece passar mais depressa. A aceleração do tempo físico com a idade é o tema dos versos de Guy Pentreath (*apud* WHITROW, 2005, p. 49)

Pois quando eu era um bebê e chorava e dormia,
O tempo se arrastava;
Quando eu era um menino e ria e falava,
O tempo andava;
Quando os anos fizeram de mim um homem,
O tempo correu,
Mas quando fiquei velho, o tempo voou.

Segundo Elias (1998, p. 34), "a experiência humana do que chamamos 'tempo' modificou-se ao longo do passado, e continua a se modificar em nossos dias". Podemos dizer que o que nos diferencia de nossos antepassados é a nossa crescente consciência do tempo e importância dada a ele, pois todos os povos ao longo da evolução humana desenvolveram maneiras de medir o tempo, mas nem sempre elas exerceram essa coerção sobre as relações sociais. Como exemplo desta diferença entre povos podemos citar os Nuer, uma etnia sudanesa que vive ao sul do rio Nilo e foi pesquisada por Evans-Pritchard entre 1930 e 1936. Segundo o pesquisador, nessa época, eram aproximadamente 200 mil. Os Nuer não tinham uma palavra para designar tempo, e os conceitos de tempo eram divididos entre o que revelava as relações do grupo com o meio-ambiente, chamado de tempo ecológico e outro que revelava as relações sociais, ou dos indivíduos entre si, chamado de tempo estrutural. Porém, o tempo dos Nuer parecia ser sempre estrutural, pois mesmo os eventos classificados na categoria tempo ecológico eram determinados pelas ligações sociais e econômicas, e a observação do tempo ecológico servia como ponto de referência para definir o movimento da sociedade, ou seja, alguns acontecimentos ecológicos eram utilizados como sinalizadores temporais porque interferiam mais diretamente nas atividades econômicas e sociais do grupo e sua periodicidade coincidia com a movimentação da sociedade. Em sua descrição dos Nuer o autor fala que ao contrário de nós, eles não podiam

¹ DURAND, G. *L'imagination symbolique*. 4.ed. Paris: PUF, 1984. (Col. "Quadrige").

[...] falar do tempo como se fosse algo de concreto, que passa, pode ser perdido, pode ser economizado, e assim por diante. Não creio que eles jamais tenham a mesma sensação de lutar contra o tempo ou de terem de coordenar as atividades com uma passagem abstrata do tempo, porque seus pontos de referência são principalmente as próprias atividades, que, em geral, têm o caráter de lazer. Os acontecimentos seguem uma ordem lógica, mas não são controlados por um sistema abstrato, não havendo pontos de referência autônomos aos quais as atividades devem se conformar com precisão. Os Nuer têm sorte (EVANS-PRITCHARD, 1978, p. 116).

Ao analisarmos a relação dos Nuer com o tempo chegamos à idéia de que a noção de tempo de qualquer povo está fundamentada na organização social, no ritmo da vida social, e que a importância que dedicamos ao tempo atualmente é resultado do desenvolvimento social.

Os sinalizadores temporais observados na natureza, como o movimento do sol ou da lua, podem desempenhar um papel de referência em relação ao tempo, mas quando este povo evolui, esses processos naturais tendem a se tornar imprecisos para servir à finalidade a qual se destinam e se faz necessária a criação de padrões de medida mais exatos e confiáveis. Elias (1998, p. 40) diz sobre esta evolução que “os relógios não são outra coisa senão ‘contínuos evolutivos’, [...] elaborados pelo homem e padronizados em algumas sociedades para servir de quadro de referência e escala de medida a outros processos de caráter social ou físico”.

Podemos pensar que ao longo de toda a humanidade, para todos os povos a vida se desenvolveu sempre da mesma maneira, do nascimento à morte, independente da nossa vontade ou consciência, e que foi no momento o qual criamos símbolos capazes de regular essa passagem de tempo, como os calendários e a contagem dos anos, que ordenamos esse processo e nos tornamos cada vez mais conscientes dele.

Ao crescer, nos familiarizamos com os sinais temporais utilizados em nossa sociedade e adequamos nossa conduta em relação a eles, dessa forma, a memória e representação que temos do tempo dependem do nível de desenvolvimento da sociedade em que estamos inseridos e das nossas experiências individuais ao longo da vida.

Conforme as sociedades vão se tornando mais complexas, o uso de símbolos como o calendário e o relógio faz-se necessário para regular as relações entre os homens. Mesmo os relógios assumindo valores tão importantes em sociedades ditas avançadas, eles representam o tempo, mas não são o tempo. Elias (1998, p. 16) explica essa relação ao dizer que

Um processo físico só se torna instrumento de determinação do tempo na medida em que, consideradas as suas propriedades físicas, é associado a um símbolo social móvel, sob a forma de informação ou de regulação, que esteja inserido no sistema de comunicação das sociedades humanas.

Podemos dizer então que o relógio indica o tempo por meio de símbolos que só têm significado porque aprendemos a associar esses símbolos numéricos como meios de orientação do que está por vir em todos os níveis da nossa vida física, biológica, social e individual. O relógio nos mostra através dos seus símbolos, o que chamamos de tempo, e nos orientamos através dele não somente como indivíduos, pois quando olhamos que horas são, sabemos que são tantas horas também para o conjunto da sociedade a qual pertencemos (ELIAS, 1998).

O tempo na nossa sociedade se desenvolveu para atender propósitos e atividades específicas, servindo como um instrumento de orientação que já se tornou indispensável à realização destas atividades, sendo a representação simbólica de uma rede de relações. Os sistemas de avaliação do tempo refletem as atividades sociais de um grupo.

Quando o que chamamos de sociedade industrial se desenvolveu e deixou de ter seu foco na produção de bens rurais e sim na produção de bens industriais, vivemos uma mudança na relação do homem com o tempo.

Foi com o advento da energia a vapor que nos tornamos tão obcecados pelo tempo. O trabalho do homem e o tempo natural, que até então era harmônico configurou-se como uma relação de submissão do homem ao tempo. A energia a vapor impactou o modo de vida e o sentido do tempo das pessoas porque foi propulsora da revolução industrial e embora nesta época houvesse muitos artesãos que trabalhassem arduamente, o faziam no tempo que queriam, os agricultores trabalhavam conforme o

tempo da natureza, um tempo cíclico, enquanto os operários das fábricas tinham que trabalhar no ritmo das máquinas a vapor. Isto gerou uma mudança, pois obrigou as pessoas a serem pontuais, com relação não apenas à hora, mas também ao minuto. Como resultado, tornaram-se escravos do relógio (WHITROW, 1993). Neste momento em que a sociedade industrial estava se desenvolvendo, os valores eram o racionalismo e a produtividade, que só podiam ser obtidos através da padronização, da especialização, da sincronização, da concentração de todos nas grandes cidades e nos locais de trabalho. Foi a partir de então que o homem começou a lidar com o tempo como uma variável quantitativa, como um recurso que pode ser utilizado, economizado, desperdiçado, conforme ditava a produção das fábricas. Mumford (1934², p. 14 *apud* HASSARD, 1996, p. 180), acredita que não foi a máquina a vapor que desempenhou um papel decisivo na era industrial, mas o relógio, pois permitiu a sincronização, que na época possibilitou às indústrias atingir um alto nível de especialização funcional e para isso era necessário uma coordenação temporal e espacial muito precisa. Por este motivo o autor diz que o relógio foi o principal instrumento de coordenação e de controle do trabalho industrial.

Assim como ocorreu uma mudança na nossa relação com o tempo da sociedade rural para a sociedade industrial, o mesmo ocorreu na passagem para a sociedade pós-industrial, cujo foco é a produção de bens imateriais como a produção de serviços, de informação, de estética, de símbolos e de valores. Sobre essa mudança, De Masi (1998) fala

Se um relógio é duzentas vezes mais preciso do que o necessário, qual a necessidade de aperfeiçoá-lo ainda mais, do ponto de vista prático? Aquilo que hoje distingue dois relógios não é a prática, mas sim o design. A estética é um dos grandes valores da sociedade pós-industrial.

Tudo isto está alicerçado por desenvolvimento tecnológico e científico, que acontecem em uma velocidade fortemente acelerada. Outra característica da sociedade pós-industrial é a globalização e a desestruturação do tempo e do espaço. Segundo De Masi (1998)

² MUMFORD, L. **Technics and civilization**. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1934.

Graças à rádio, graças à televisão, graças ao telefone, graças ao fax, graças ao correio eletrônico e à Internet, hoje tornou-se quase indiferente o lugar e o tempo nos quais é feita grande parte de nossas atividades [...] Esta é a desestruturação do tempo e do espaço.

Se pensarmos na importância dada ao tempo em nossa sociedade como fruto do desenvolvimento social, necessário à regulamentação da vida em grupo, veremos que estas mudanças históricas de sociedade rural até sociedade pós-industrial fizeram com que nossa relação com o tempo e percepção do mesmo fosse alterada.

Sendo assim, a forma como percebemos o tempo é mutável. Pelbart (2000, p. 46) em sua fala sobre o tempo contemporâneo, diz que precisamos reconhecer o óbvio:

[...] vivenciamos hoje uma mutação vertiginosa no regime temporal que preside nosso cotidiano. Mutações tão desorientadas que se alterou inteiramente nossa relação com o passado, nossa idéia de futuro, nossa experiência do presente, nossa vivência do instante [...].

Este mesmo autor ao levantar a questão de como lidamos com o tempo a partir das novas tecnologias, de uma maneira similar à lógica do hipertexto, nos apresenta o conceito de rizoma temporal (PELBART, 1998a). O conceito de rizoma temporal desenvolvido por Gilles Deleuze pode representar como nossa percepção do tempo mudou frente ao contexto que vivemos atualmente, onde o tempo e o espaço assumem outro significado dentro da realidade virtual. Vivemos numa sociedade onde as inovações científicas e tecnológicas evoluem cada vez mais e isto provocou mudanças na maneira como nos relacionamos com as pessoas e com o trabalho, gerando a produção e disseminação de informações, de bens e de serviços, ou seja, esse contexto alterou a nossa forma de estar e ver o mundo.

Pierre Lévy (1993) também apresenta a idéia de que nossa percepção sobre o tempo é mutável ao sugerir que quando as sociedades transmitiam sua cultura oralmente, se caracterizava a circularidade e também o tempo circular, pois o passado precisava ser reatualizado constantemente. Através do advento da escrita foi possível quebrar esse círculo, pois o passado podia ficar estocado pela escrita, então temos o que se caracteriza como tempo linear. Na sociedade atual, apoiada na informática, o tempo adquire a forma nem de círculo nem de linha, mas de multiplicidade, chamada pelo autor de tempo pontual.

Segundo Pelbart, na concepção do rizoma temporal que Deleuze apresenta em sua obra

[...] ao invés de uma linha do tempo, temos um emaranhado do tempo; em vez de um fluxo do tempo, veremos surgir uma massa de tempo; em lugar de um rio do tempo, um labirinto do tempo. Ou ainda, não mais um círculo do tempo, porém um turbilhão, já não uma ordem do tempo, mas variação infinita, nem mesmo uma forma do tempo, mas um tempo informal, plástico. Com isto estaríamos mais próximos, sem dúvida, de um tempo da alucinação do que de uma consciência do tempo (PELBART, 1998b, p. XXI).

Este mesmo autor diz que “grande parte das vertigens contemporâneas deve-se a uma brusca alteração em nosso regime temporal” (PELBART, 1998a, p. 66).

4.2 Tempo e trabalho

O ser humano é um ser espaço-temporal, portanto, o espaço e o tempo são dimensões das atividades e experiências humanas. Um movimento no espaço também é um movimento no tempo. Existem diferentes concepções de temporalidade, o tempo não é o mesmo para todos, ou seja, o tempo de uns não é o mesmo tempo de todos, embora ele marque além de nossas atividades individuais as atividades coletivas. O modo como vivemos o trabalho não está dissociada da maneira como construímos individual e socialmente a temporalidade. Não podemos esquecer que ao tempo objetivo da organização responde o tempo subjetivo dos indivíduos. (CHANLAT, 1996a; 1996b).

Não devemos esquecer a importância que o tempo dedicado ao trabalho tem em nossa sociedade, segundo Provonost³ (1986 *apud* HASSARD, 1996 p. 192), “O tempo consagrado ao trabalho ocupa em nossas vidas um lugar central em torno do qual se organizam todos os outros tempos de nossa existência social”.

Outro aspecto importante a ser considerado sobre o tempo no trabalho é que geralmente privilegiamos a organização metódica do tempo de trabalho nos sistemas de

decomposição de tarefas em detrimento à maneira pela qual as pessoas que executam essas tarefas dão sentido ao tempo. Hassard diz:

As tarefas não se particularizam apenas em função do lugar que elas ocupam num planejamento explícito, mas também em função das representações coletivas elaboradas pelos trabalhadores. A experiência do trabalho está inextricavelmente ligada à maneira pela qual os trabalhadores representam para si mesmos, individualmente ou coletivamente, o tempo (HASSARD, 1996 p. 193).

Rotineiramente tratamos o tempo como um elemento objetivo, quantitativo e visivelmente delimitado e omitimos o aspecto de que ele é vivido como uma experiência subjetiva. As relações entre a organização, seus colaboradores e o ambiente geram tipos de temporalidade e ritmos temporais diferentes.

4.3 Biblioteca Universitária e trabalho bibliotecário

O objetivo de uma biblioteca universitária deve ser o de dar apoio às atividades da educação superior, facilitar o estudo, a formação e a capacitação dos usuários, propiciando a educação permanente (LEON, 2002). Segundo Tarapanoff (1884, p. 4), “a biblioteca deve apoiar os objetivos da organização à qual pertence, programar, dirigir e moldar todas as suas atividades no sentido de atingir esses objetivos. Outro aspecto importante de uma biblioteca universitária é o fato de que elas não são organizações autônomas, e sim dependentes de uma organização maior que é a universidade e estão sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam (MACIEL; MENDONÇA, 2000).

Segundo padrões estabelecidos pela *American Library Association* – ALA, em seu documento intitulado “Standards for College Libraries 2000 Edition”,

A biblioteca deve estabelecer, promover, manter e avaliar uma gama de serviços de qualidade que suportem a missão e objetivos da universidade. A biblioteca deve fornecer o auxílio competente e rápido

³ PROVONOST, G. Introduction: le temps dans une perspective historique et sociologique. **Revue internationale des sciences sociales**, n.107, p.5-19, 1986.

para seus usuários. As horas do acesso à biblioteca devem ser razoáveis e convenientes para seus usuários. A referência e outros serviços devem estar disponíveis nos momentos que os usuários principais da universidade necessitam deles [...] (ALA, 2004).

A convergência destes conceitos nos leva a concluir que uma biblioteca universitária funciona como elo entre a produção intelectual registrada e as necessidades de informações de seus usuários. A administração eficaz das bibliotecas universitárias no mundo contemporâneo é um grande desafio, principalmente quanto à sua capacidade de prestação de serviços (VOLPATO; BORENSTEIN; SILVEIRA, 2003).

Nas últimas décadas, a profissão viveu uma mudança de paradigma, do acesso à informação através do modelo centrado na informação, para o modelo centrado no usuário (FIGUEIREDO, 1999). Esta mesma autora destaca que

Os sistemas de informação eram planejados com base nos avanços das tecnologias ou nos assuntos ou na temática das informações a serem processadas. O usuário, então, nunca foi o foco central, o objeto do estudo, mas sim os próprios sistemas: o que conter, como deve ser tratado o material. Isso levava à necessidade de preparar, treinar o usuário para capacitá-lo a fazer uso dos sistemas. Com a automação, surgiram os "sistemas amigáveis" [...] (FIGUEIREDO, 1999, p. 14).

Em contrapartida, Leitão (2005) coloca que a sintaxe dessa linguagem biblioteconômica dos sistemas é definida pelo bibliotecário, e que muitas vezes o usuário não consegue se expressar por ela. Sobre essa questão Vergueiro (ver ano, p. 3) diz que

[...] não seria exagero afirmar que não existe um bibliotecário no mundo que não esteja firmemente convencido de que toma e implementa suas decisões tendo em vista o benefício maior de seu cliente (a quem, em geral, denomina de *usuário*). E qualquer um deles sente-se até mesmo pessoalmente ofendido quando esta crença é colocada em dúvida e justifica suas falhas em função de deficiências de infra-estrutura ou incompreensão da clientela a que serve.

Leitão (2005) afirma ainda que os sistemas de bibliotecas deveriam desenvolver a competência de ouvir e interpretar os anseios de seus usuários para promover um relacionamento cada vez mais significativo e relevante para ambos. Uma colocação importante é a dos autores quando falam que "Na atualidade a biblioteca tem valor pelo

que serve e não pelo que guarda na dimensão do verdadeiro e do belo [...]” (CURY; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2001 p. 95).

Outro aspecto importante sobre o trabalho bibliotecário é o impacto da tecnologia sobre as rotinas da biblioteca, o que altera regimes de trabalho e a relação com o usuário. Prentice (1990) coloca que embora tenhamos incorporado a tecnologia à biblioteca, o fizemos em resposta a uma pressão externa, aprendemos a utilizá-la, pois era necessário e não olhamos a biblioteca como um todo, um sistema, questionando se esta configuração atual era a que melhor se adequava aos objetivos da biblioteca.

Com a explosão da informação o tamanho das bibliotecas em termos de acervo aumentou. O crescimento das universidades em tamanho e número gerou uma carga adicional nas bibliotecas para que as mesmas oferecessem seus serviços a uma comunidade cada vez maior e mais diversa. Estas e outras mudanças ocorreram e quase nenhuma mudança na organização da biblioteca ocorreu (PRENTICE, 1990).

Silva (2004, p. 86) diz que as bibliotecas necessitam se manter “[...] capacitadas para o devido atendimento às diferentes e cada vez mais sofisticadas demandas de informação e, que da mesma forma, desenvolvam serviços adequados a essas demandas”.

A tecnologia caracteriza uma mudança na rotina de trabalho da biblioteca, pois

[...] coexistem nas bibliotecas duas realidades de trabalho, a informatizada e a tradicional, com conseqüente aumento da carga de trabalho e alteração do ambiente. As mudanças tecnológicas alteram as tarefas ou criam outras tarefas adicionais com a manutenção das antigas. São criadas novas funções ou novas tarefas são adicionadas às antigas funções (PRENTICE⁴, 1990 *apud* FLECK, 2004, p. 25).

A chegada da tecnologia nos serviços de informação, e as bibliotecas se inserem nesse espaço, alterou a delimitação de tempo e espaço da informação. O instrumental necessário à tecnologia forneceu a infra-estrutura para as modificações das relações dos usuários com os serviços de informação (BARRETO, 2002).

Segundo Morigi e Pavan, a utilização de tecnologias

⁴ PRENTICE, Ann E. Job and changes in the technological age. **Journal of library administration**, New York, v.13, n. ½, p.47-57, 1990.

[...] cria e recria novas formas de interação, novas identidades, novos hábitos sociais, enfim, novas formas de sociabilidade. As relações sociais já não ocorrem, necessariamente, pelo contato face a face entre os indivíduos. Elas passaram a ser mediadas pelo computador, independente de espaço e tempo definidos (2004).

Barreto (2002) coloca que estas transformações são associadas à interatividade e interconectividade, no que diz respeito ao relacionamento dos usuários com a informação, e mostram como o tempo e espaço modificam as relações.

A interatividade permite o acesso em tempo real, altera o fluxo usuário – tempo – informação, onde o documento se torna mais acessível, pois libera o receptor de intermediários que realizavam essas funções em linha e em tempo linear, passando para um acesso *online* (BARRETO, 2002).

A interconectividade altera a relação usuário – espaço – informação, tornando esse fluxo multiorientado, onde o usuário é o seu próprio mediador na escolha da informação e define suas necessidades, julgando a relevância do documento que procura e onde o procura, em tempo real, como se estivesse inserido virtualmente dentro do sistema de armazenamento e recuperação da informação (BARRETO, 2002).

Neste contexto o bibliotecário está em um ponto entre o passado e o futuro, tendo que conviver com tarefas e técnicas tradicionais da profissão e por outro lado convivendo com a tecnologia que está inserida nas bibliotecas através de alguns serviços e/ou processos e com este novo perfil de usuário, gestor de suas próprias necessidades informacionais, que muitas vezes chega até a biblioteca com uma enorme ansiedade tecnológica (BARRETO, 2002; PRENTICE, 1990).

4.4 Relações de tempo e espaço com o trabalho bibliotecário no contexto do usuário

As novas tecnologias de informação alteraram a rotina de trabalho nas bibliotecas e a maneira de seus usuários se relacionarem com as mesmas. Uma das características

que a tecnologia trouxe ao uso dos serviços de informação é a relação tempo e espaço, pois a possibilidade de acesso aos documentos em qualquer lugar e a qualquer momento tornou-se possível a partir da utilização de tais tecnologias. Segundo Marcondes e Gomes⁵ (*apud* CRUZ *et al.*, 2003, p. 47) o uso das tecnologias em bibliotecas pode ser dividido em três fases:

- a) até a primeira década do século XX, a biblioteca é vista como um depósito de documentos, sem diferenciação entre a informação e o seu suporte tecnológico;
- b) a partir da segunda metade do século XX começa a surgir o conceito de informação separada do seu suporte, emerge a utilização das tecnologias de informação para organizar e racionalizar a massa documental produzida a partir dessa época;
- c) a partir da década de 1990, ocorrem o crescimento da internet e o surgimento das publicações eletrônicas com acesso ao documento e não apenas à informação.

Este cenário atual altera de forma acentuada as formas e métodos de trabalho do profissional bibliotecário, uma vez que o mesmo continua realizando todas as rotinas necessárias ao funcionamento de uma biblioteca, como processamento técnico, administração da biblioteca, serviço de referência, entre outros, mas a grande diferença está no usuário, e em como este percebe e espera que os serviços da biblioteca sejam oferecidos, uma vez que este usuário vive atualmente uma realidade de pesquisa *on-line*.

A literatura coloca a pesquisa como a principal ferramenta do processo ensino-aprendizagem (DEMO, 1997) e na era da internet a pesquisa também passa por um momento de inovação. Segundo Biancardi, Gonçalves e Espírito Santo (2000), antes do advento da internet o modelo característico de busca de informação se traduzia na recuperação da mesma através da mídia impressa e eletrônica e no momento em que ocorreu o avanço das tecnologias da informação, principalmente a popularização da

⁵ MARCONDES, C. H.; GOMES, S. L. R. O impacto da internet nas bibliotecas brasileiras. *Trans-Informação*, Campinas, v. 9, n. 2, 1997.

World Wide Web (www ou *web*) a pesquisa associou-se principalmente à busca de informação *on-line*.

A realidade é que o usuário não está mais restrito à busca de informação nas quatro paredes da biblioteca convencional, mas estende-se a qualquer lugar onde a informação necessária a sua atividade de pesquisa se encontra para ser mediada pela tecnologia da internet (BIANCARDI; GONÇALVES; ESPÍRITO SANTO, 2000). Onde a realidade espaço-temporal foi alterada por essa nova possibilidade de pesquisa, não é mais necessário estar fisicamente na biblioteca, pode-se acessar a informação disponível na internet através de qualquer computador conectado, perdeu-se a ligação do espaço e este acesso pode ser feito a qualquer tempo, ou seja, no tempo do usuário.

A questão, porém, é que a informação no meio digital não anula a existência da biblioteca e sim demanda do profissional a capacitação para a utilização das tecnologias de informação e para a orientação dos usuários no uso destas tecnologias e fontes de informação *on-line*.

Fica o questionamento se os profissionais bibliotecários estão preparados para esta nova realidade, se a estrutura de suas bibliotecas em termos de recursos humanos e equipamentos está condizente com a demanda de usuários que estão trazendo para dentro das bibliotecas esta nova forma de pesquisar, de se relacionar com a informação e com o tempo de resposta à suas perguntas.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa teórico-empírica, tendo sido escolhido o método qualitativo descrito por Minayo *et al.* (1997).

Como instrumento de coleta de dados optou-se por entrevistas semi-estruturadas, pois permite ao entrevistado a liberdade de expor suas experiências, guiado por um foco proposto pelo pesquisador, não inviabilizando assim a espontaneidade do informante.

Para efeitos desta pesquisa, foram contatados 06 usuários da Biblioteca da Escola de Administração e 05 funcionários que lá trabalham, a fim de obter o olhar dos sujeitos que estão em lados opostos, fornecendo e utilizando um serviço.

Os usuários entrevistados foram codificados como USU e os funcionários da biblioteca como FUNC e receberam um número que segue a ordem das entrevistas. Abaixo segue um perfil dos sujeitos.

FUNC01: Sexo feminino, 21 anos, estudante universitária, trabalha como bolsista há um 1 e meio na Biblioteca da EA, e optou por trabalhar lá porque na época era a melhor opção de bolsa. Atende usuários e faz também serviços internos.

FUNC02: Sexo masculino, 24 anos, estudante universitário, trabalha como bolsista há 9 meses na Biblioteca da EA, e optou por trabalhar lá porque na época era a melhor opção de bolsa. Atende usuários, não faz serviços internos.

FUNC03: Sexo feminino, 25 anos, técnico administrativo contratado pela Fundação de Apoio da UFRGS (FAURGS), trabalha há mais de 10 anos na em bibliotecas, está há 6 anos na Biblioteca da EA, mas já trabalhava na Biblioteca da FCE, começou como bolsista e continuou através deste contrato. Trabalha com serviços internos.

FUNC04: Sexo feminino, 43 anos, bibliotecária concursada, trabalha há 2 anos e meio na Biblioteca da EA, antes trabalhou na Biblioteca Central da UFRGS, optou pela troca para fazer um trabalho diferente, atualmente faz treinamento de usuários para busca de informação e processamento técnico.

FUNC05: Sexo feminino, 47 anos, bibliotecária concursada, trabalha há 6 anos na Biblioteca da EA mas já trabalhava com a área da Administração na Biblioteca da FCE.

USU01: Sexo masculino, 29 anos, aluno de pós-graduação Mestrado em Administração com ênfase em Gestão da Tecnologia, com duração de 2 anos e está cursando o 4º semestre. Reside em Porto Alegre, atua como bolsista do curso de Mestrado.

USU02: Sexo masculino, 34 anos, aluno de graduação em Administração, com duração de 5 anos e está cursando o 9º semestre. Reside em Porto Alegre, atua como estagiário em uma Empresa Pública.

USU03: Sexo masculino, 28 anos, aluno de graduação em Administração, com duração de 5 anos e está cursando o 8º semestre. Reside em Porto Alegre. É Militar.

USU04: Sexo feminino, 35 anos, aluna de pós-graduação Especialização em Administração com ênfase em Gestão Social, com duração de 1 ano e meio, já concluiu as disciplinas. Reside em Porto Alegre. Trabalha em uma Organização não governamental (ONG).

USU05: Sexo feminino, 20 anos, aluna de graduação em Administração, com duração de 5 anos e está cursando o 2º semestre. Reside em Porto Alegre. Não trabalha.

USU06: Sexo feminino, 26 anos, aluna de graduação em Administração, com duração de 5 anos e está cursando o 4º semestre. Reside em Porto Alegre. Trabalha no setor Administrativo de Compras de uma Instituição Pública.

As entrevistas foram realizadas no período de 27 de outubro a 08 de novembro de 2006 e duraram, em média, de 15 a 30 minutos. As 11 entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas, todas acompanhadas de observação sistemática e as impressões anotadas em um caderno de campo.

Através de algumas perguntas-chave os entrevistados abordaram livremente o tema, para o grupo de funcionários utilizou-se as seguintes:

a) Como você analisa a tecnologia na realidade do seu trabalho?

- b) Você acha que o usuário tem percepção/noção sobre como são realizados os serviços internos numa Biblioteca, em que consiste todas suas etapas, principalmente em relação ao tempo?
- c) Como você vê o impacto da popularização da internet sobre as práticas de pesquisa dos usuários nas Bibliotecas? Você acha que a internet mudou o hábito de pesquisa dos usuários?

E para o grupo de usuários as utilizou-se as perguntas:

- a) Com que frequência você vai à Biblioteca da EA?
- b) O que você vai fazer lá? Que tipo de serviço utiliza?
- c) Você conhece e/ou utiliza as bases de dados oferecidas pela Biblioteca (Periódicos Capes, Ebsco Host, etc.)?
- d) Quando necessita de informação bibliográfica, qual o meio que você utiliza para obter esta informação?
- e) Como você se sente em relação aos serviços prestados pela Biblioteca quando os utiliza?
- f) Como você qualifica o tempo demandado para que o acervo esteja ao seu alcance?

Na medida em que os entrevistados respondiam às perguntas-chave, foram sendo inseridas perguntas e questões pertinentes, com o objetivo de obter um aprofundamento do assunto.

A organização dos dados coletados foi feita através de categorias. De acordo com Gomes (1997, p. 70) "as categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, idéias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso". Quando os sujeitos foram abordados sobre as questões propostas, surgiram as seguintes categorias, as quais serão analisadas adiante.

- a) frequência que utiliza a Biblioteca e motivo (para a categoria usuários);
- b) práticas de pesquisa;
- c) sentimentos em relação aos serviços prestados pela Biblioteca (para a categoria usuários);

- d) tecnologia e trabalho (para a categoria funcionários);
- e) noção do usuário sobre o trabalho em Biblioteca (para a categoria funcionários);

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após exaustiva leitura do material e categorização das respostas, explicitamos a seguir a análise realizada.

6.1 Freqüência que utiliza a Biblioteca e motivo

A maioria dos usuários colocou que vai com grande freqüência à Biblioteca da EA, alguns não souberam dizer exatamente quanto, mas nota-se que a Biblioteca é bastante utilizada pelas seguintes falas:

Olha, isso aí varia bastante sabe? Porque como no mestrado a gente tem os créditos concentrados no primeiro ano e no segundo ano fica mais livre pra gente fazer a dissertação eu acho que cabe separar assim essa freqüência sabe? No primeiro ano era praticamente diariamente eu vinha aqui na biblioteca né, seja pra consulta um livro, ou seja, até mesmo pra fazer as leituras tá? Isso foi no primeiro ano. Agora que a gente não tem mais os créditos até eu venho menos ainda na Escola, eu tenho vindo uma vez por semana. Essa seria a freqüência que eu venho. (USU01)

Ah, eu vou quando realmente eu sinto uma necessidade assim específica, aí varia muito se eu tenho trabalho pra fazer. Não é uma coisa regular assim. Às vezes eu vou dois, três dias seguidos, às vezes eu fico duas, três semanas sem ir, é bem irregular. (USU02)

Uma vez a cada duas semanas mais ou menos. (USU03)

Ah eu vô com bastante freqüência na biblioteca assim, eu tenho usado ela bastante pras pesquisas, não sei te dizer exatamente, mas eu vô bastante. (USU05)

Um duas vezes por semana. (USU06)

No caso do USU04, por ser aluna de Especialização, sua relação com a Biblioteca é diferente, uma vez que as disciplinas do curso são ministradas em outro prédio, dificultando o acesso ao prédio central da Escola de Administração. Outra característica

que diferencia o aluno de Especialização dos outros é que geralmente ele trabalha e faz o curso à noite, tendo menos tempo para o uso da Biblioteca. Acontece muito também no curso de Graduação, mas a localização física das aulas no mesmo prédio da Biblioteca diminui um pouco este fator. Podemos notar isto claramente na fala do USU04, quando se indagou com que frequência utilizava a Biblioteca:

Ah, depende. Porque a gente trabalha e fica difícil. As aulas não são lá na EA, é em outro prédio né, então pra ir na biblioteca é bem difícil, geralmente a gente usa só o material que o professor leva pra aula, mas às vezes a gente aproveita sábado de manhã pra ir pegar algum livro, mas eu fui mais na época que estava fazendo o trabalho de conclusão, aí sim precisava de livros e tinha que ir. (USU04)

Quando indagados sobre que tipos de serviços utilizavam na Biblioteca, as respostas foram variadas, mas uma que apareceu várias vezes foi a utilização do espaço físico das salas de trabalho em grupo, e a Biblioteca aparece não só como provedor de informação para estes usuários, mas também como espaço de socialização dentro do ambiente da Escola de Administração. Outro fator que pode estar gerando este hábito é a mudança de costumes que a tecnologia proporcionou, onde nossa relação com o tempo e espaço é alterada, gerando mudança nas nossas relações sociais. O que vemos nas falas é que muitos usuários utilizam os serviços principais da biblioteca como secundários e utilizam o espaço físico como um local onde podem se encontrar para realizar os trabalhos em grupo, as pesquisas bibliográficas, muitas vezes são feitas em seus próprios computadores pessoais, em suas casas. Isto fica claro nas seguintes falas:

[...] eventualmente também trabalho de grupo, que é um dos locais que a gente acaba combinando de se encontrar, acho que é o único também aqui na Escola que a gente pode fazer trabalho de grupo. (USU01)

A gente utiliza bastante as salas de reuniões pra fazer alguns trabalhos, isso é uma coisa que volta e meia precisa porque aqui na faculdade, aqui todo mundo é curso noturno e trabalha e a gente dificilmente tem uma possibilidade de se encontra às vezes pra fazer um trabalho e a gente faz muito trabalho em grupo aqui na administração então muitas vezes a gente vai pra biblioteca pra fazer trabalhos em grupo [...] mas uma coisa que a gente tem utilizado bastante é as salas de reuniões. (USU02)

[...] Uso as salas pra trabalhos em grupo e pra pesquisa também. (USU05)

Outro fator notado foi a mudança de hábitos de alguns usuários, muitos relataram utilizar o serviço de empréstimo de material bibliográfico como algo secundário, mostrando que a Biblioteca se tornou um ambiente agregador de várias opções para estes usuários, como pesquisas on-line, encontro de grupos, como vemos abaixo:

[...] até porque hoje a gente já consegue consulta as bases de dados que antes era uma coisa que forçava a gente vir também aqui pra usar os computadores da biblioteca. Mas hoje a gente já pode utiliza de casa, então isso aí diminuiu um pouco a freqüência de vir na biblioteca então essa etapa assim de consulta artigos eu não consulto mais nada aqui, é tudo em casa. Então eu tenho uma rotina assim a cada duas, três semanas eu consulto assim as bases pra ver se tem algum artigo que possa me interessar. Então hoje eu venho ou pra retirar livros, ou pra até pra fazer leituras aqui na biblioteca, é um lugar tranqüilo, no calor tem o ar condicionado que ajuda bastante [...]. (USU01)

[...] de vez em quando pra pegar uma bibliografia né, mas uma coisa que a gente tem utilizado bastante é as salas de reuniões. (USU02)

Pesquisa ao SABI, usa os computadores né, e eventualmente procurar um ou outro livro né? (USU03)

Ah, eu uso tudo, eu uso os computadores às vezes, quando tem algum problema em casa, que tem internet e eu uso ali. (USU05)

O que vemos nas falas acima é o que os autores colocam quando dizem que a tecnologia alterou nossa maneira de estar e ver o mundo, criando novas sociabilidades, alterando nossa percepção espaço-temporal. Isso fica claro na fala do usuário quando diz que podendo acessar as bases de dados de casa, não se sente mais “forçado” a ir à Biblioteca realizar as buscas, ou na fala do outro usuário que diz que vai à Biblioteca usar o computador quando o seu computador pessoal tem problema.

6.2 Práticas de pesquisa

Nas falas sobre as práticas de pesquisa notamos que a maioria dos usuários utiliza as duas formas de obter informação, vai até a Biblioteca e consulta materiais

impressos, geralmente livros e também pesquisa na Internet, porém, quanto às pesquisas *on-line*, alguns se mostraram confusos sobre a maneira de pesquisar, mostraram desconhecimento sobre bases de dados e relataram que geralmente fazem suas pesquisas em sites de busca comuns, como o *Google*. A maioria utiliza geralmente o SABI, para localizar a informação dentro da Biblioteca, e quando necessita de informação *on-line* vai para sites de busca. Poucos demonstram conhecer bases de dados que não o SABI e utilizá-las, como podemos ver:

Eu uso o SABI, o SABI pra fazer consulta, sempre que eu preciso, eu vô vê as vezes se tem livro na biblioteca, volta e meia, principalmente pra fazer consulta, pra fazer reservas aí depende muito se o livro tá disponível ou não, muitas vezes eu faço a consulta, mas ah não vou pegar agora então já não faço (a reserva). (USU02)

[...] No máximo a parte de artigos assim, um ou outro artigo ou revista que a gente pode pegar ali também né? Mas o mais normal de usar é o SABI mesmo. (USU03)

Acho que as duas coisas (biblioteca e internet) assim né. O que fica mais fácil assim, de repente às vezes não é possível vim na biblioteca, às vezes tu tá sem tempo aí tu procura em casa na internet, depois vem aqui e pega o livro [...]. (USU03)

No início do curso o pessoal da biblioteca veio ensinar a usar tudo isso, mas é meio confuso, no início eu achava que o SABI tinha tudo lá, tipo assim, os textos tavam todos lá e a gente podia pegar só pela internet, sem ir na biblioteca, depois que eu entendi que ali é só pra pesquisar, ver se tem ou não na biblioteca e tem que ir lá pra pegar. Mas não aprendi a usar as outras coisas, tipo Periódicos CAPES e as outras, acho mais fácil consultar nos livros direto ou então ir pra internet, pro Google. (USU04)

Se o que eu quero só tem no livro ou o professor manda ler tal livro, eu vou na biblioteca ou pego emprestado, ou compro o livro. Mas se quero saber assim alguma coisa sobre um assunto qualquer, vou pra internet e pesquiso no Google, que é bem fácil e tu pode fazer de casa. (USU04)

Na fala acima aparece um trecho que traduz o aspecto espaço da utilização da tecnologia, onde o usuário diz que pesquisa no *Google* porque pode fazer de casa. É a possibilidade de acesso à informação em qualquer lugar e a qualquer tempo, o tempo do usuário.

Não, isso eu não costumo utilizá (bases de dados). O SABI eu utilizo. (USU05)

Ah, eu costumo ir primeiro na biblioteca pra pega um livro, depois se for mais difícil de encontrar na biblioteca eu procuro na internet. (USU05)

Sobre as práticas de pesquisa, é interessante colocar a averbação da FUNC05 sobre este assunto e seu ponto de vista sobre como o usuário aprende sobre essas práticas e novas tecnologias:

É muita informação e tá se misturando tudo. Com a internet agora, com essa busca on-line, o que eles têm? O que é a internet? É isso, tu vai lá e busca aquilo que tu quer, tu vai encontrar um monte de porcaria mas também pode encontrar alguma coisa né? [...] E se tu não usar muito, se tu não te interessar em verificar, vai ficar sempre duvida, agora quando tu vai pra dentro, procura... mas isso só vai acontecer quando: quando a pessoa precisar. [...] Tu só vai usar quando precisa, ele não tá errado. [...] É tanta coisa que tu tem, é disciplina aqui, é trabalho, tu só vai aprender mesmo quando realmente precisar. (FUNC05)

Porém, alguns usuários se mostraram íntimos de práticas de pesquisas mais avançadas e de bases de dados:

Tu sabe que no começo eu usava só as aqui da Escola sabe? O Proquest ou Ebsco. Eu acessava via o site da biblioteca, daí depois eu me acostumei a procura pelo..., porque antes eu procurava pelo autor ou pelo título do artigo, agora eu procuro muitas vezes pela publicação, daí dentro do site do Periódicos CAPES. Um outro site também que acho que de um ano pra cá começô também a aumentar o número de artigos que tem é o Google que tem, tem o Google Scholar né? Que tem alguns artigos que não tem nessas outras bases de dados, muitos artigos antigos, e é uma forma fácil pra gente procurar né, porque o Google é bem direto assim, não tem muitas etapas, abre a página, digita e já busca até as coisas relacionadas. (USU01)

São os dois caminhos (biblioteca e internet), assim eu uso bastante a biblioteca e tenho usado bastante o Google Acadêmico, que é pra buscar artigo, uma coisa que eu descobri faz... esse ano assim e desde que eu descobri tenho utilizado bastante. (USU02)

Quando falamos de sites de busca comuns, como o *Google*, não estamos nos referindo ao *Google Scholar*, ou *Google Acadêmico* como alguns o denominam, que é um site de busca de literatura científica, onde pode-se recuperar artigos de periódicos, teses, livros, resumos, sumários de artigos, documentos de sociedades acadêmicas, de

universidades e outras organizações acadêmicas. A utilização do *Google Scholar* foi considerada aqui como conhecimento de bases de dados e de técnicas de pesquisa por não considerarmos este um site de busca comum.

A do Periódicos Capes, que abrange bastante né. (USU06)

Depende do assunto, se for por exemplo, porque na internet tem muita coisa que a gente não vai usar e tem muita coisa que a gente não sabe se é verdadeira ou não. Normalmente eu procuro em periódicos atuais ou em livros mesmo, mas eu pesquiso pelo site da biblioteca mesmo. (USU06)

Na fala acima notamos a preocupação do usuário com o que é relevante na busca por informação na Internet, um aspecto recorrente na literatura atualmente, onde um dos papéis da Biblioteca é o de ser mediador e orientador desta busca. Milanese (2002, p. 51) diz que “Não é mais o indivíduo que persegue a informação, mas as informações que soterram o indivíduo quando ele ousa acionar uma ferramenta de busca na internet”. O papel do bibliotecário é o de ajudar o usuário a separar o que lhe é útil do que não, da maneira mais eficaz possível.

Neste aspecto a Biblioteca da EA não oferece um serviço de referência presencial, mas sempre que um usuário necessita de uma orientação mais aprofundada ela é fornecida pelo bibliotecário e a Biblioteca mantém um serviço de referência via *e-mail*. Como podemos verificar:

A referência em si nós não implementamos aqui. Quando o aluno vem e pede aí a gente faz, do contrário é mais on-line (a biblioteca oferece o serviço de referência por e-mail). [...] Eu acho que a referência é importante. [...] Alguém na referência vai dizer: “Tu conseguiste o que tu queria?” Então vamos lá, olhamos outro tal. “O que tu queria?” “Qual é o assunto?” “Ah não, chegou um livro melhor”. Quando eu consigo fazer isso eu vejo que é muito importante, muito importante. Tu não dá o livro que ele quer, mas tu indica outro, e aquele ali vai suprir o que ele quer, ele vai ficar muito satisfeito, muito mesmo. É um ponto importante a referência. A gente tinha que ter (o serviço de referência). (FUNC05)

Sobre as práticas de pesquisa, nota-se que mesmo com a tecnologia disponível, os usuários não deixaram de utilizar a biblioteca, mesmo os que demonstram conhecimento de técnicas mais avançadas de pesquisa. Percebe-se, porém, que a

Biblioteca é essencial no papel de orientar estes usuários sobre estas novas tecnologias, pois como Pelbart (1998a) coloca, uma alteração no nosso regime temporal causado por novas tecnologias é responsável por grande parte de nossas vertigens contemporâneas. Alguns usuários vivem essas vertigens diante das novas tecnologias disponíveis, como podemos notar na fala da funcionária que trabalha com o treinamento de usuários na busca de informação:

*[...] Ele (o usuário) nunca sabe o que que é uma informação disponível via Web ou na Web. Ele não sabe quando é gratuito, ele não sabe muito bem, no caso específico da UFRGS, quando tem que procurar no catálogo do SABI quando ele tem que procurar no Portal do Periódicos CAPES, ele faz um pouco de confusão ainda do quê está aonde. Hã... mas isso ajudou a pesquisar na medida que eles tem uma certa rapidez na recuperação da informação. Mas esse hábito do usuário é porque nunca pegaram uma biblioteca da maneira tradicional e pegam um catálogo eletrônico, a gente percebe que eles têm um pouco de dificuldade em abstrair, em conseguir perceber que tu pode recuperar tanto por assunto quanto por autor, quanto pelo título, fica um pouquinho complicado dele abstrair, enquanto quem já usou as fichas alguma vez na vida sabe como é que funciona. E também essa questão da gratuidade, né o Portal da CAPES é gratuito, mas aí tu não encontra a informação que tu quer, que muitas vezes se é uma informação um pouquinho mais antiga, um periódico, tá disponível em hardcopy na biblioteca, ou então periódicos nacionais que são assinados alguns tem disponibilidade de assinatura on-line, outros não. Então eles têm a dificuldade de fazer esse casamento de informações, né, do quê tu encontra aonde e até que ponto tem a informação disponível né?
(FUNC04)*

Quando Barreto (2002) coloca que a questão das tecnologias alterou nossa percepção espaço-temporal, introduz o conceito de interatividade e interconectividade na relação dos usuários com a informação, pois a interatividade provê o acesso em tempo real, *on-line* e a interconectividade coloca o usuário como próprio avaliador na escolha do que é relevante para suas necessidades informacionais. Como resultado deste usuário gestor de suas próprias necessidades, temos o que podemos chamar de ansiedade tecnológica, pois o mesmo chega à biblioteca com os hábitos de pesquisa que adquiriu na *web*, onde um simples "clique" de *mouse* pode colocar à disposição um documento completo. Podemos verificar isso nas falas dos funcionários quando

indagados sobre como viam o impacto da popularização da Internet a respeito das práticas de pesquisa dos usuários nas bibliotecas:

Eu acho que deixou os usuários preguiçosos [risos]. Ah, eu acho, sinceramente, eu acho que há... até aqui com computadores ali (na biblioteca), tem 5 computadores à disposição deles pra fazer pesquisa, por assunto, por autor, só anotar o número e vim procurar e eles não fazem isso. Eles chegam aqui e querem onde tá, por exemplo: chegam pra mim "Onde é que tá o livro tal?" Tem mais de 20 estantes na biblioteca, eu nunca vou saber onde tá o livro. Até um lá que outro a gente sabe, os mais usados. É, mas também acho meio complicado. (FUNC01)

Eles querem tudo muito rápido, né? Se não tem na internet eles querem que a gente faça uma mágica e apareça aqui o material pra eles né? [...] Eles querem tudo. (FUNC03)

[...] ele quer tudo praquela dia que ele pediu, [...] tem que ser tudo em menos de 24 horas pra ele né?, então eles acham assim que é tudo muito rápido ali dentro (no setor de Processamento Técnico), e não é né? Às vezes nem foi publicado ainda e eles já querem o material. Trabalhos de conclusão que eles já sabem que a pessoa se formô semana passada e já querem que esteja pronto no outro dia. (FUNC03)

Cabe aqui um esclarecimento sobre a percepção obtida através destas falas: os funcionários que colocam o usuário como ansioso, dizendo que eles querem tudo muito rápido, são os que trabalham com atendimento ao público. Já nas falas dos usuários sobre tempo demandado para que o acervo esteja ao seu alcance não aparece esta ansiedade, pode-se concluir então, que esta ansiedade temporal acontece no momento do atendimento e o usuário não faz essa relação de tempo nas etapas de serviços internos, como processamento técnico, onde alguns qualificaram a Biblioteca até como ágil. A FUNC05 colocou que esta percepção por parte dos atendentes pode se explicar pela maneira a qual eles são cobrados em realizar o trabalho, como explicita abaixo:

É, até eu acho pelo tipo de trabalho que se tem aqui. Tem que ser tudo pra ontem mesmo. Tem que atender rápido, pelo menos eu passo isso, tem que atender na hora e de preferência o que ele (usuário) quer, eu faço isso. Se não tá catalogado eu dô, se não tá pronto, apronta amanhã, leva usa e devolve amanhã. Tu vai deixar de usar, se tá precisando? Pode ser até essa preocupação minha, essa exigência minha de fazer, pode ser uma influência no pessoal (do atendimento). Quando os usuários chegam, eles já sabem que tem que atender, então

é aquele estresse, "Tem que achar, senão eu vou ser cobrado". (FUNC05)

Uma colocação importante na fala deste usuário é a colocação sobre ter feito uma outra faculdade em uma época que não existia acesso à Internet como existe hoje e como isso mudou não somente a forma de se pesquisar, mas de se fazer um curso universitário:

Então é bem interessante assim, a armazenagem eletrônica é uma realidade até nova porque eu fiz um, bom eu fiz uma faculdade inteira numa época que não existia internet né, então imagina. Bah bem diferente. A internet mudou o jeito de fazer faculdade completamente, então é mais isso assim. (USU02)

Podemos verificar isto na fala da funcionária, ao relatar um atendimento on-line, onde o impacto da tecnologia não altera somente regimes de trabalho, mas também a relação com o usuário:

Tinha uma aluna de mestrado lá em Portugal e me pediu (por e-mail) e foi uma coisa assim que eu tava lendo e sabia na hora já mandei a resposta e anexeí a dissertação que ela queria, ela me disse "Não acredito, como é que pode?" sabe? Ela me encheu de elogios, e disse assim: "Como é que conseguem fazer isso?". (FUNC05)

Fica claro esta mudança na maneira de se fazer um curso universitário na era da internet, pois a tecnologia nos trouxe uma realidade onde o aluno não está mais limitado ao espaço físico da biblioteca e muitas vezes até da universidade, pois já é uma realidade na UFRGS, em muitas disciplinas o uso de ferramentas de ambiente virtual de aprendizagem, como o TelEduc, onde o aluno pode acessar material das disciplinas, trocar *e-mails* com professor e colegas de turma, participar de *chats* entre outras opções, não sendo necessário o encontro presencial durante todo o semestre, mais uma vez mostrando a alteração do ambiente espaço-temporal na realidade atual.

6.3 Sentimentos em relação aos serviços prestados pela Biblioteca

Quanto aos serviços prestados pela Biblioteca, a maioria dos sentimentos foram positivos, algumas ressalvas em relação a número de exemplares de livros, falta de alguns títulos no acervo. Mais uma vez aparece a relação de pouco uso da biblioteca do usuário da pós-graduação Especialização, por motivos de localização. E outro aspecto interessante que apareceu foi uma fala sobre a imagem negativa das bibliotecas da UFRGS, e que mesmo assim, o usuário achava o serviço da Biblioteca muito bom, como fica explicitado abaixo:

Olha, os serviços eu acho que são bons, acho que tem diversos títulos assim, acho que ela é bem atualizada né [...]. (USU01)

O serviço é bom eu só acho que alguns... determinadas áreas tem poucos exemplares de livros então às vezes a gente fica há meio que a mercê dos poucos exemplares tendo que eventualmente comprar livros né, sem ter acesso pra todos assim né. Às vezes tem até alguns exemplares mas não nessa biblioteca, tem em outras, não pode retirar, as vezes é um exemplar só, ou até mesmo aqui as vezes tem um exemplar só pra consulta aí fica complicado né. (USU03)

Eu acho bom, mas falta alguns livros, principalmente os que os professores indicam assim, daí chega época de prova e não tem mais livro pra pegá, mas o atendimento é bom, eu gosto do atendimento, a reserva funciona bem, fora isso não tem muito o que reclamar não. (USU06)

Ah, as poucas vezes que eu usei gostei, é bem tranquilo lá, sempre que precisei me ajudaram, foi tranquilo, claro que eu acho que pro pessoal da especialização não é bom a biblioteca ficar tão longe do lugar das aulas, mas fazer o quê né? (USU04)

Ah eu gosto, eu acho super bom assim. Sei lá que a gente tem essa imagem da biblioteca da UFRGS, mas é super bom eu gosto do que ela oferece. (USU05)

Mais uma vez apareceu na fala o oferecimento das salas de estudo em grupo, que um usuário coloca como um diferencial da Biblioteca da EA em relação à outras da UFRGS, outra colocação interessante foi sobre o armazenamento das monografias de trabalho de conclusão em CD-ROM,:

Olha, em geral é bom assim, claro não é um serviço assim, tirando as salas de reunião que eu acho assim um diferencial, a maior parte das bibliotecas da UFRGS. Já é o meu segundo curso, já fiz comunicação e na FABICO tinha duas salas de reuniões apenas, né, então e aqui tem bem mais e bem mais equipadas até. Então eu acho um diferencial em relação a maior parte das bibliotecas. Tirando isso assim, é um serviço assim que não tem um valor agregado muito grande, de te oferecer milhares de muitos serviços assim. Hã.. tem coisas que eu tô descobrindo coisas novas por exemplo, eles tem guardado monografias em CD-ROM, né eu tô pra fazê meu trabalho de conclusão, tô começando já e eu usei um CD-ROM de monografias né, pra tirá uma base, prá sabê que tipo de bibliografia eles usaram, na parte da revisão bibliográfica que tópicos que eles abordaram, então é bem útil, é bem mais fácil do que levar um monte de monografia pra casa. Eu cheguei, peguei o CD, levei ali mesmo pra biblioteca, só pode ficar três horas né. Mas levei ali pra biblioteca, peguei o arquivo, salvei e mandei pro meu email em casa e tô, comecei a consultar em casa. (USU02)

Na fala do usuário acima, a facilidade de utilizar um documento no ambiente doméstico, no seu computador pessoal, é relatado como algo novo e um diferencial. Nota-se que a questão está no suporte do material, pois o conteúdo é o mesmo, são as monografias de conclusão de curso de graduação, as mesmas que estão impressas nas estantes, mas quando colocadas no suporte CD-ROM, viabilizam outras possibilidades, como enviar por *email*, fazer consulta em casa, sem precisar carregar uma pilha de papel. O que reforça o novo papel da Biblioteca atual, onde o conceito deve ser centrado no acesso e não no acervo.

6.4 Tecnologia e trabalho

Sobre tecnologia e trabalho, é consenso de que ela facilita o trabalho, e atualmente é indispensável em um ambiente de biblioteca universitária, como vemos nas seguintes colocações:

Eu acho que ela facilita bastante, muitas vezes né? Ela agiliza um pouco a pesquisa [...] (FUNC01)

Com certeza facilita. (FUNC02)

Facilita bastante e hoje em dia tu tem vários meios pra conseguir os dados, referências, né? Facilita bastante, antigamente era tudo na fichinha né? E tudo era mais demorado. (FUNC03)

No meu trabalho é imprescindível, um bibliotecário que não lida com tecnologia... Também tem bibliotecas escolares, comunitárias, talvez até de presídios, enfim, bibliotecas que não usam tecnologia, mas na biblioteca universitária que é o meu métier, é imprescindível. (FUNC04)

No que diz respeito à tempo e trabalho, Hassard (1996) coloca que as tarefas não se diferenciam somente em função do espaço delas no planejamento do trabalho, mas também em função das significações temporais coletivas elaboradas pelos sujeitos envolvidos nesse trabalho. A representação do trabalho está diretamente relacionada na forma como os trabalhadores representam para si mesmos o tempo no âmbito individual ou coletivo. Parece que este é um aspecto bem resolvido na Biblioteca, pois segundo a fala de uma funcionária, um ponto que é priorizado na Biblioteca é o de que o material bibliográfico esteja o mais rápido possível disponível ao usuário, mas isso não diminui o processo de trabalho, nem o torna menos estressante, e quando é necessário, elas adotam o que ela chamou de "indexação provisória", ou uma "catalogação nível 1", para poder agilizar o processo.

Nesta fala aparece também o treinamento ministrado aos usuários, tão importante, pois traduz a linguagem utilizada nos sistemas de informação, muitas vezes criadas por bibliotecários para o usuário.

A tecnologia caracterizou uma alteração nas rotinas das bibliotecas, pois ao mesmo tempo em que os processos são feitos através de computadores, e a informações armazenadas em bancos de dados, o processo tradicional de trabalho em uma biblioteca continua sendo realizado, o que esta funcionária caracterizou como um processo quase "artesanal":

[...] em alguns treinamentos, já ocorreu de eu ter que mostrar a ele que a bem da verdade a nossa base é tão complexa quanto uma base da Library of Congress, ou outras bases que usam o Marc pra indexar seus documentos, que isso é um trabalho minucioso, que é um trabalho artesanal e que demanda algum tempo, que a gente muitas vezes procura acelerar esse processo, fazendo um trabalho não de menor

qualidade, mas talvez com uma qualidade provisória digamos assim, uma indexação provisória, uma catalogação em nível 1, pra poder disponibilizar o material, mas ele não tem a noção do processo invisível. Nós tentamos mostrar. Muitos tem curiosidade, tem uma espontaneidade assim de, ficam curiosos, de como funciona. Até porque isso ajuda na pesquisa, se ele entende melhor o que que é um autor evento, o que que é um autor pessoa-física, pessoa-jurídica, fica mais fácil pra ele até pesquisar, então a gente quando vai ensinar a fazer estratégia de pesquisa acaba entrando um pouquinho no trabalho técnico e aí eles entendem um pouquinho melhor. (FUNCO4)

Isso vai ao encontro das falas dos usuários quando indagados sobre como qualificavam o tempo demandado para que o acervo estivesse ao seu alcance, onde a maioria disse nunca ter tido nenhuma experiência sobre este assunto, ou nunca ter notado nada, ou até qualificado a Biblioteca positivamente no aspecto do tempo de tratamento da informação para que ela esteja disponível ao usuário e até na questão da aquisição de livros⁶.

Tu sabe que, na verdade não é uma coisa que... Porque acho que tem duas situações, uma são os congressos, que eles acontecem e logo os Anais já vem aqui pra biblioteca em CD, então nesse ponto a biblioteca é bem ágil. Mas aí tem por exemplo livros que são publicados que não chegam aqui mas... ou demora mais tempo pra biblioteca adquirir, mas eu não sei, não é uma coisa assim que "ah fiquei sabendo que foi publicado um livro e a biblioteca não tem" sabe, eu até acabo comprando daí sabe? Eu não chego a ter isso como um problema, e tem mais a administração é muito ampla, as ênfases e as áreas, então pô, pra uma biblioteca ter todos os livros de todas as áreas, ah tchê, é inviável né, é inviável, então eu não vejo como um problema sabe? (USU01)

Eu nunca tive isso. Na verdade assim ó, eu procuro no SABI, vê se tem, se tem tem, se não tem, não tem. Não tenho essa experiência "ah quanto tempo demorou prum livro ser..." [...] assim eu não tenho muito esse tipo de informação "quanto tempo demora pra aparecer na biblioteca". (USU02)

Assim de informações a esse respeito eu não tive nada assim, mais é em relação ao professor falar assim tipo: "Ah, tem poucos exemplares nesse semestre aí a gente vai providenciar pra solicitar à biblioteca que

⁶ Neste item, seria interessante ter ouvido a opinião dos professores, mas todos os que foram convidados a realizar a entrevista não estavam disponíveis no momento, talvez porque a coleta dos dados coincidiu com o final do semestre, época de muitas atividades.

compre mais" daí efetivamente no próximo semestre já tem mais exemplares, é rápido assim quando é solicitado, é bem rápido. (USU03)

Olha, nunca pensei sobre isso, sempre que o meu orientador falou pega tal coisa, eu achei, mas nunca pensei sobre isso. (USU04)

Não comigo isso nunca aconteceu, tipo do professor falar "eu doei tal livro pra biblioteca e a gente chegar lá e não estar". Às vezes tinha que reservar, mas em uma semana já tava, nunca tive problema. (USU05)

Eu nunca passei por nenhuma situação em relação a isso, nunca passei por isso. Mas é bem atualizado assim eu acho. A reserva funciona bem, funciona bem apesar das pessoas não entregarem muito os livros, aí atrasa [...]. (USU06)

Os discursos refletem a política de trabalho da Biblioteca, que preconiza que os documentos têm que estar acessíveis aos usuários o mais rápido possível, como demonstra a fala da funcionária:

Isso pra mim é prioridade (rapidez na disponibilização do acervo ao usuário). Mas porque isso, porque eles têm na internet na hora, não adianta, não consigo. [...] Então não pode demorar. No mundo que a gente tá agora a resposta é importante. Se aconteceu os anais lá, se eles pudessem mandar lá quando eles receberam no primeiro dia, e mandar pra eu fazer, pra mim seria ideal, porque nem terminou ainda mas nós já temos os anais. Eu acho que isso é fundamental. Por exemplo, se o cara defendeu hoje, tá pronto o CD, já tá na hora, que venha um perguntar se não tá pronto, qual vai ser o retorno? Negativo, e um vai passando pro outro. Se tu consegue, um ou dois comentam: ah, tava pronto. Mas a parte negativa vai ser muito maior se não tiver do que a positiva, então isso pra mim é fundamental. A coisa tem que ser rápida. Se o professor pediu o livro e já demora muito aquilo já me angustia muito sabe? Tem coisas que a gente demora meses pra conseguir, não pode ser assim, tem que ser no outro dia, a minha intenção era isso: o professor pediu num dia, no outro eu ir lá comprar, mas não, tem que ter autorização, tem que comprar. Isso não é o certo, eu não concordo com isso. Pra mim tem que ser antes do cara precisar, pra quando ele chegar ali, não ter aquela resposta negativa. Porque às vezes ele tá levando cinco livros, mas se não tem um, pronto já é negativa pra ele. [...] Se o professor indica e o cara chega aqui e não tem é muito difícil. Pra mim a resposta negativa é uma coisa muito ruim. Ele tem que sair com uma informação atual. "Não tá aqui hoje, mas tu pode vir amanhã que amanhã ele vai tá aqui pra ti". Então ele tem que ter uma resposta positiva. (FUNC05)

Um aspecto sobre o trabalho bibliotecário que demonstra a preocupação da Biblioteca em fornecer a informação a quem dela necessita, foi a frustração e angústia

ao não conseguir atender um usuário, ou adquirir um livro com maior rapidez, como aparece na fala acima e abaixo:

Isso me frustra muito (quando o usuário não localiza um documento), às vezes eu vou lá, a pessoa vai embora e eu vou lá e achei, aí. Aí eu vou investigar o porquê, tá mau indexado, porque que eu não encontrei? Então a gente tenta ver o que aconteceu. Eu quero fazer isso, uma boa indexação, uma indexação bem exaustiva, pra que não aconteça de novo. (FUNC05)

E podemos notar a satisfação quando consegue atender a estas expectativas, no discurso, mas mesmo assim a cobrança em cumprir o seu papel em um tempo que responda às necessidades dos usuários:

Por exemplo, aconteceu com os anais da ANPAD, o professor trouxe, que veio antes, acabou (o congresso) num dia, por exemplo na sexta e na segunda já tava pronto, já tava preparado e os alunos já retiraram. Um até comentou, um veio pedir, aí o outro quando perguntou eu disse que já tava disponível "Ah, já?". Então ele mesmo achou né? Por quê? Dessa pressa que eu tenho de colocar disponível, de responder. Eu não sei se é porque eu sempre trabalhei com referência né? Ao contrário das catalogadoras e indexadoras "Não, primeiro o livro tem que tá pronto", espera uma semana. Eu não aceito. [...] Se o aluno tá precisando empresta. (FUNC05)

Outro aspecto importante colocado foi sobre os sistemas de informação estarem cada vez mais interligados, e conseqüentemente é necessário que as informações sejam mais objetivas e consistentes para que os dados sejam compatíveis. Nesta fala aparece também um aspecto da tecnologia no trabalho em bibliotecas a ser considerado, a automação não facilitou o trabalho dos bibliotecários, e em alguns aspectos até aumentou a carga de trabalho e a cobrança, como vemos:

Uma coisa que aconteceu essa semana, uma professora veio me perguntar por que não tava no SABI os trabalhos que ela orientou no semestre passado, que o sistema tava muito demorado. Por que não tava no sistema. Aí eu fui atrás pra ver. Aí liguei lá pro CEAD, "Não, eles tão esperando que cheguem todos pra mandar". Então não foi o sistema, nosso sistema que tá demorado. Produção intelectual tem que tá pronto, então chegou, tem que entrar no sistema. Não entrou no sistema porque não chegou aqui. Porque como eles (os professores) tão correndo também pra atualizar o Lattes, porque agora tudo tem que ser atualizado na hora, o que que tá acontecendo que eu percebo assim, o MEC, essas instituições de pesquisa, a própria Universidade, ela tá fechando as coisas todas. Até agora era muito diferente, nós tínhamos

sistemas diferentes que não conversavam, ultimamente, o que tá acontecendo, tá fechando tudo. O aluno quando faz o vestibular que ele passa, ele é inserido no banco (de dados) então quando entrar aqui na Biblioteca e quiser buscar o livro ele já tá lá. O professor a mesma coisa. Então daonde eles tão tirando os dados? Do CNPQ. O Lattes do professor vai ser usado pra outras coisas, os dados de pesquisa, então tem que tá tudo fechadinho e é uma correria louca. Tem que tá no Lattes, a produção intelectual tem que tá no final do ano, porque vai contar pontos, pro departamento, pra Universidade, na GAE que eles recebem, então isso aí vai se fechando cada vez mais e tudo tem que ser mais rápido. Então a informação, acho que tem que ser assim rápido. Se o professor pediu hoje tem que estar no mínimo hoje na mão dele. Então isso pra mim é realmente muito estressante, é uma preocupação e realmente é estressante, cada vez mais. Tu não tem tempo mais pra nada, tu fica envolvido com aquilo ali (o computador) sabe? E é mensagem chegando e tu tá respondendo e tu não consegue, quando eu vi não fiz nada e respondi um monte de coisa né? É uma coisa bastante estressante. Veio facilitada, eu acho a Internet, o computador, a automação, mas te exige muito mais. Eu acho. O trabalho técnico é até maior, tu tem que indexar muito melhor, a referência agora que eu quero implantar on-line, ininterruptamente, tudo bem, pode ajudar, mas tem gente que não usa. [...] É tudo à distância. Então tu tem que tentar colocar o livro, indexar, preparar o mais rápido possível e o melhor possível, senão o cara não vai achar. E essa indexação pobre, que tu faz rapidinho, não serve, aí vira uma Internet, que vem um monte de coisa e não vem o que tu quer, aí tem que garimpar lá no meio pra achar. Eu acho que é mais trabalho, claro que praquela pessoa que quer trabalhar tem né? (FUNC05)

Como Prentice (1990) coloca, a tecnologia faz com que existam simultaneamente duas realidades de trabalho, a tradicional e a automatizada e o aumento da carga de trabalho é evidente, pois a tecnologia além de alterar algumas tarefas cria outras adicionais. Isto resulta na realização de cada vez mais tarefas feitas em menos tempo, gerando estresse, angústia e frustração, tudo isto aliado ao fato de uma Biblioteca Universitária estar vinculada à uma Instituição, neste caso pública, que está à mercê de políticas educacionais e trâmites necessários à realização de certas tarefas, como a aquisição de material bibliográfico.

6.5 Noção do usuário sobre o trabalho em Biblioteca

Quando os funcionários foram indagados se eles achavam que os usuários tinham noção dos serviços internos de uma Biblioteca, as respostas foram unânimes, concordando que os usuários não sabem no que consistem estas etapas. Embora a FUNC04 tenha colocado que quando realiza treinamentos tenta educar o usuário neste sentido, explicando como são realizadas as tarefas, novamente alguns funcionários passaram uma sensação de ansiedade por parte do usuário:

Não tem. Eles não têm idéia [risos], não tem idéia. Eles acham que o livro chega, simplesmente chegou o livro e a gente bota uma lombada e ele vai pra estante, não é assim que funciona. [...] ele vai ser pesquisado no SAbi se ele já tem, ele vai tê que ser feito uma lombada, que é..., que tem toda uma regra, não é assim, né? É complicado, e demora, eu acho que eles não entendem. (FUNC01)

Eu acho que não. Eu não sei todas as etapas, só sei que demora. (FUNC02)

Não, o nosso usuário aqui, o nosso pelo menos não tem noção nenhuma [...] (FUNC03)

Não. Não tem [...] (FUNC04)

Embora os funcionários tenham colocado que os usuários não têm noção do trabalho interno, isso não parece ser um problema na Biblioteca da EA, pois não foi uma questão recorrente no discurso dos usuários.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Respondendo ao nosso questionamento inicial, o que podemos concluir com este estudo, é que a tecnologia alterou a percepção espaço-temporal do usuário em relação à maneira que os mesmos utilizam os serviços da biblioteca, onde a biblioteca aparece como espaço socializador, quando os usuários relatam que utilizam o espaço para encontros de grupos com muita frequência. Outra mudança gerada pela tecnologia que interfere no uso dos serviços da biblioteca apareceu quando os usuários demonstram que não utilizam mais o serviço de empréstimo de documentos como principal e sim secundário, aparecendo a biblioteca como espaço que integra outras opções como utilização de computadores para pesquisa, fornecimento de informações *on-line*, eletrônicas, e referência por *e-mail*, não sendo necessário que o usuário esteja no ambiente físico da biblioteca para obter a informação que necessita.

A tecnologia gerou uma mudança na rotina das bibliotecas, e o conceito atualmente é centrado no acesso da informação, independente em que suporte ela se encontre. A tecnologia permitiu que se desvinculasse a disseminação desta informação do ambiente físico da biblioteca, alterando nesse sentido o aspecto espaço-temporal da busca informacional. O que ficou claro nas falas dos sujeitos é a questão de que a tecnologia oferece opções que antes não eram possíveis em relação à pesquisa, como não precisar ir à biblioteca com tanta frequência, pois as bases de dados podem ser acessadas de seu computador pessoal, ter a opção de procurar em sites de busca quando a informação encontrada na biblioteca não é suficiente, salvar informações disponíveis na biblioteca em formato eletrônico, enviar por *e-mail* e utilizá-las em casa. Esta é a realidade de acesso aos documentos em qualquer lugar e a qualquer tempo, o tempo do usuário.

Os bibliotecários reconhecem que a tecnologia alterou a relação do usuário com a biblioteca, mas também que esta é essencial na execução das tarefas rotineiras do seu trabalho, porém a tecnologia cria novas tarefas na rotina da Biblioteca, o que muitas vezes gera aumento da carga de trabalho e menos tempo para realização das mesmas, podendo ser este aspecto um gerador de estresse. Foi verificado que a realidade com a

evolução da tecnologia na biblioteca, como a interligação de sistemas, criação de serviços que antes não existiam, como a referência *on-line*, resultou na criação de novas tarefas, que coexistem com as tarefas tradicionais e devem ser realizadas de maneira cada vez mais rápida, pois o tempo para a execução destas tarefas continua o mesmo. Os funcionários que atuam na biblioteca reconhecem também que a tecnologia agiliza o processo de busca de informação, auxiliando os usuários nesse processo, o que os torna mais autônomos.

Cabe ao profissional, cada qual com seu perfil, definir como aplicar a tecnologia a seu favor, agregando-a de maneira que convirja com o objetivo principal da Biblioteca, o usuário. Acreditamos que é compromisso do profissional bibliotecário prover a estes usuários o acesso à informação de qualidade, de maneira que esta atual sociedade tecnológica não resulte em uma divisão entre os que têm acesso à informação e tem capacidade de usá-la e os que não são capazes disso.

Neste sentido aparece o papel do bibliotecário no atual contexto, o de mediador deste processo de busca informacional dos usuários, devendo educar e orientar e principalmente esclarecer como o usuário pode avaliar dentre essa avalanche informacional, o que lhe é relevante, o que é um site confiável. Este papel aparece na Biblioteca da EA durante os treinamentos para busca de informação e no próprio site da Biblioteca, que disponibiliza *links* para bases de dados, com informações sobre cada base, mas principalmente no serviço de referência por *e-mail*, e esta é uma significativa alteração do aspecto espaço-temporal. Além de fazer suas pesquisas *on-line* no ambiente que lhe convir, no seu tempo, o usuário pode ter suas dúvidas respondidas e ser orientado remotamente. Porém esta realidade aliada à política da biblioteca de fornecer respostas de maneira mais rápida possível e de qualidade aos seus usuários, parece impor um ritmo acelerado e um sentimento de angústia e frustração quando alguns assuntos não se resolvem de maneira tão ágil, ou quando a equipe não corresponde a essa expectativa de atendimento ao usuário, como no caso de compra de bibliografia, onde muitas vezes o aspecto burocrático do serviço público se torna evidente.

Se considerarmos que o objetivo de uma biblioteca universitária deve ser dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, mas principalmente, o de oferecer auxílio competente e ágil a seus usuários, podemos concluir que a Biblioteca da EA está seguindo este caminho. Seu objetivo é claro: fornecer informação de qualidade e num tempo que seja adequado ao usuário, o que não conseguimos avaliar é a que custo isso está sendo realizado, pois a tendência é que a demanda de serviços aumente gradualmente e os bibliotecários, assistentes administrativos e bolsistas continuarão correndo contra o tempo.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. **Standards for college libraries 2000 edition**. Chicago: ACRL, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardscollegelibraries.htm#admin>>. Acesso em: 11 ago 2006.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. O tempo e o espaço da ciência da informação. **Transinformação**, v.14, n.1, p. 17-24, jan./jun. 2002.

BIANCARDI, Alzinete Maria Rocon; GONÇALVES, Andréia Carla; ESPÍRITO SANTO, Eliana Lima do. A pesquisa escolar em tempo de transição: estudo de caso. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ARB, 2000. 1 CD-Rom.

CHANLAT, Jean-François. Por uma antropologia da condição humana nas organizações. *In*: CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996a. v.1 p. 21-45.

_____. O ser humano, um ser espaço-temporal. *In*: CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996b. v.3 p. 107-110.

CRUZ, Antônio Alves Correa da *et al*. Impacto dos periódicos eletrônicos em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 47-53, maio/ago. 2003.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.11, n.1, p.86-98, 2001.

DE MASI, Domenico. O Amanhecer do 3º Milênio: Perspectivas para o Trabalho e o Tempo Livre. **Revista Digital SESC**, São Paulo, out. 1998. Conferência apresentada no 5º Congresso Mundial de Lazer.

DEMO, Pedro. **Educar pela pesquisa**. 2.ed. Campinas: Autores Associados, 1997.

ELIAS, Norbert. **Sobre o tempo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998.

EVANS-PRITCHARD, Edward Evan. Tempo e espaço. *In*: _____. **Os Nuer**. São Paulo: Perspectiva, 1978. p.107-150.

FLECK, Luiza Kessler. **Estudo das condições de trabalho em bibliotecas acadêmicas de uma universidade pública federal**. 2004. 153 f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al.* **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 7.ed. Petrópolis: Vozes, 1997. p. 67-80.

HASSARD, John. Tempo de trabalho: outra dimensão esquecida nas organizações. *In*: CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996a. v.1 p. 175-195.

LÉON, Alicia Garcia de. Los recursos humanos de las bibliotecas universitarias ante las nuevas tecnologías: formación e transformación. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.

LÉVY, Pierre. Os três tempos do espírito: a oralidade primária, a escrita e a informática. *In*: _____. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. p. 75-132.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. A função gerencial na biblioteca universitária. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD-ROM.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al.* **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 7.ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

PELBART, Peter Pál. Rizoma Temporal. **Educação, subjetividade e poder**. Porto Alegre, v.5, n.5, p. 60-63, jul. 1998a.

_____. Tempo dos loucos, tempos loucos. **Sexta feira:** antropologia, artes, humanidades, São Paulo, n.5, p. 41-49, 2000. (Especial Tempo).

_____. **O tempo não-reconciliado:** imagens de tempo em Deleuze. São Paulo: Perspectiva, 1998b.

PRENTICE, Ann E. Job and changes in the technological age. **Journal of library administration**, New York, v.13, n.1/2, p.47-57, 1990.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Biblioteca Central**. Porto Alegre: UFRGS, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/sobre.htm>>. Acesso em: 23 ago. 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Histórico da UFRGS**. Porto Alegre: UFRGS, [s.d.]. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/ufrgs/a_ufrgs/index.asp>. Acesso em: 23 ago. 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **SABi**. Porto Alegre: UFRGS, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/sabi.htm>>. Acesso em: 23 ago. 2005

BECKER, Lia; FORTES, Yvonne. **O Serviço Central de Informações Bibliográficas da Universidade do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: Gráfica da U.R.G.S., 1961.

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Encontros Bibli:** Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n.19, 1º sem. 2005. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 12 ago 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ARB, 2000. 1 CD-Rom.

VOLPATO, Sílvia Maria Berté; BORENSTEIN, Carlos Raul; SILVEIRA, Amélia. A natureza do trabalho do administrador de biblioteca universitária. *In*: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA: CIBERÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ACB, 2003. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/anais.php?opc=indexes>>. Acesso em: 12 ago 2005.

WHITROW, Gerald James. **O tempo na história:** concepções de tempo da pré-história aos nossos dias. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1993.

_____. **O que é tempo?:** uma visão clássica sobre a natureza do tempo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005.

ANEXO - Roteiro de Entrevista

Usuário	
<input type="checkbox"/> Graduação - Administração <input type="checkbox"/> PG - Mestrado <input type="checkbox"/> PG - Doutorado <input type="checkbox"/> PG - Especialização <input type="checkbox"/> Técnico Administrativo <input type="checkbox"/> Professor concursado <input type="checkbox"/> Professor substituto <input type="checkbox"/> Usuário outros	
Sexo: <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino	Idade:
Duração do Curso:	
Semestre que está cursando:	
Reside em Porto Alegre: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
É natural do RS: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Trabalha: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Ramo:	

1. Com que frequência você vai à Biblioteca da EA?
2. O que você vai fazer lá? Que tipo de serviço utiliza?
3. Você conhece e/ou utiliza as bases de dados oferecidas pela Biblioteca (Periódicos Capes, Ebsco Host, etc.)?
4. Quando necessita de informação bibliográfica, qual o meio que você utiliza para obter esta informação?
5. Como você se sente em relação aos serviços prestados pela Biblioteca quando os utiliza?
6. Como você qualifica o tempo demandado para que o acervo esteja ao seu alcance?

Profissionais que atuam na Biblioteca	
<input type="checkbox"/> Bibliotecário concursado <input type="checkbox"/> Bibliotecário contratado <input type="checkbox"/> Técnico Administrativo <input type="checkbox"/> Bolsista	
Sexo: <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino	Idade:
Há quanto tempo trabalha na Biblioteca:	
Já trabalhou em outras unidades da UFRGS: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Quais:	
Já trabalhou em outros setores da EA (não bibliotecários): <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Quais:	
Motivo pelo qual foi para a Biblioteca (não bibliotecários):	

1. Como você analisa a tecnologia na realidade do seu trabalho?

2. Você acha que o usuário tem percepção/noção sobre como são realizados os serviços internos numa Biblioteca, em que consiste todas suas etapas, principalmente em relação ao tempo?

3. Como você vê o impacto da popularização da internet sobre as práticas de pesquisa dos usuários nas Bibliotecas? Você acha que a internet mudou o hábito de pesquisa dos usuários?

