



XVII SNBU

Seminário Nacional de **Bibliotecas Universitárias**

16 a 21 de setembro de 2012 | Gramado - RS

ANAIS DAS SESSÕES TEMÁTICAS

XVII SNBU

Seminário Nacional de **Bibliotecas Universitárias**

16 a 21 de setembro de 2012 | Gramado - RS

ANAIS DAS SESSÕES TEMÁTICAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Carlos Alexandre Netto
Reitor

Rui Vicente Oppermann
Vice-Reitor

Viviane Carrion Castanho
Diretora da Biblioteca Central

Editoração

Priscila Saraiva Jacobsen
Aptor Software

Identidade Visual

Elisa Moog
Geisson Oleques
Gabriel Lohmann - Caixola

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação

Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (17. : 2012 : Gramado, RS)
Anais das sessões temáticas / XVII SNBU. Porto Alegre: Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, 2012.

Evento organizado pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul.

ISBN 978-85-66106-00-8

1. Ciência da Informação. 2. Biblioteconomia. 3. Biblioteca universitária. I.
Universidade Federal do Rio Grande do Sul. II. Título.

CDU 027.7

Organização e realização

Presidente

Viviane Carrion Castanho

Vice-Presidente

Lorete Mattos

Comissão Técnico-Científica

Leticia Strehl - Coordenadora - UFRGS

Jussara Pereira Santos - Vice-coordenadora - UFRGS

Aldo de Albuquerque Barreto – UNIGRANRIO

Ana Lucia de Macedo Rüdiger - UFRGS

Bárbara Fadel - UNESP

Beatriz Valadares Cendón - UFMG

Celia Regina Simonetti Barbalho – UFAM

César Augusto Castro – UFMA

Cristina Dotta Ortega – UFMG

Daisy Pires Noronha – USP

Eliane Maria Severo Gonçalves – UFRGS

Emeide Nóbrega Duarte – UFPB

Emir José Suadein – UNB

Francisco das Chagas de Souza – UFSC

Gláucia Maria Saia Cristianini – USP

Helen Beatriz Frota Rozados – UFRGS

Ida Regina Chittó Stumpf – UFRGS

Ida Rossi – UFRGS

Janise Silva Borges da Costa – UFRGS

José Fernando Modesto da Silva – USP

June Magda Rosa Scharnberg - UFRGS

Kira Maria Antonia Tarapanoff - UNB

Leonilha Maria Brasileiro Lessa – UNIFOR

Lídia Alvarenga - UFMG

Ligia Eliana Setenareski - UFPR

Lígia Maria Moreira Dumont - UFMG

Lucia Marengo - UDESC

Luiz Atilio Vicentini - UNICAMP

Marcello Peixoto Bax - UFMG

Marcos Luiz C. de Miranda - UNIRIO

Maria Aparecida Moura - UFMG

Maria Carmen Romcy de Carvalho - IBICT

Maria das Graças Targino - UFPB

Maria de Fátima G. Moreira Tálamo - USP

Maria do Rocio Fontoura Teixeira - UFRGS

Maria Inês Tomaél - UEL

Maria José Cruz - UFRGS

Maria Luiza de Almeida Campos - UFF

Maria Nélide González de Gómez – IBICT
Mariângela Spotti Lopes Fujita – UNESP
Mariza Russo – UFRJ
Marta Lígia Pomim Valentim – UNESP
Martha Eddy Krummenauer K. Bonotto – UFRGS
Miriam Vieira da Cunha – UFSC
Murilo Bastos da Cunha – UNB
Nair Yumiko Kobashi – USP
Narcisa de Fátima Amboni – UFSC
Paula Maria Abrantes Cotta de Mello – UFRJ
Priscila Saraiva Jacobsen – UFRGS
Raimundo Nonato dos Santos – UFPE

Regina Célia Baptista Belluzzo – UNESP
Rosa Maria Apel Mesquita – UFRGS
Sely M. Souza Costa – UNB
Sigrid Karin Weiss Dutra - FEBAB
Simone R. Weitzel - UNIRIO
Sueli Angelica do Amaral - UNB
Sueli Mara Soares Pinto Ferreira - USP
Valéria Maria Soledade de Almeida - UFG
Vanessa Inácio de Souza - UFRGS
Vera Regina Casari Boccato - UFSCar
Vivian Cristiane Eisenhut Carravetta - UFRGS
Waldomiro de Castro Santos Vergueiro - USP

Pareceristas

Adilson Luiz Pinto – UFSC
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte – UFMG
Adriana Rosecler Alcará – UEL
Aida Varela Varela – UFBA
Alba Ligia de Almeida Silva – UFPB
Albano Souza Oliveira – UFBA
Alberto Calil Junior – UNIRIO
Alessandro Ferreira Costa – UFMG
Ana Célia Rodrigues – UFF
Ana Maria Mielniczuk de Moura – UFRGS
Ana Paula de Oliveira Villalobos – UFBA
Andréa Figueiredo Leão Grants – UFSC
Carlos Alberto Ávila Araújo – UFMG
Carlos Henrique Marcondes – UFF
Cátia Rodrigues Barbosa – UFMG
Célia da Consolação Dias – UFMG
Cibele Araujo Camargo Marques dos Santos – USP
Cintia de Azevedo Lourenço – UFMG

Claudiane Weber - UFSC
Clóvis Montenegro de Lima - IBICT
Cristina Miyuki Narukawa - UNESP
Delsi Fries Davok - UDESC
Dulce Amélia de Brito Neves - UFPB
Edberto Fereda - UNESP
Ediane Toscano Galdino de Carvalho - UFPB
Edna Gomes Pinheiro - UFPB
Eliane Bezerra Paiva - UFPB
Eliane Serrão Alves Mey - UFSCAR
Elisa Cristina Delfini Correa - UDESC
Elizete Vieira Vitorino - UFSC
Ely Francina Tannuri de Oliveira - UNESP
Fabio Assis Pinho - UFPE
Fernanda Passini Moreno - UNB
Fernando César Lima Leite - UNB
Fernando Luiz Vechiato - UEL
Flávia Maria Bastos - UNESP

Franciele Marques Redigolo – UNESP
Genoveva Batista do Nascimento – UFPB
Georgete Lopes Freitas – UFMA
Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento – UFPB
Glória Isabel Sattamini Ferreira – UFRGS
Graziela Martins de Medeiros – UFSC
Greyciane Souza Lins – UNB
Helen Beatriz Frota Rozados – UFRGS
Helena Maria Tarchi Crivellari – UFMG
Heliomar Cavati Sobrinho – UFCE
Ilza Leite de Azevedo Santos Lopes – UNB
Ivan Claudio Pereira Siqueira – USP
Ivette Kafure Munhoz – UNB
Jacqueline Leta – UFRJ
Jayme Leiro Vilan Filho – UNB
Joana Coeli Ribeiro Garcia - UFPB
João Batista Ernesto de Moraes – UNESP
José Fernando Modesto da Silva – USP
June Magda Rosa Scharnberg – UFRGS
Jussara Borges de Lima – UFBA
Jussara Pereira Santos – UFRGS
Katia Lúcia Pacheco – UFMG
Katiussa Nunes Bueno – UFRGS
Kira Maria Antonia Tarapanoff – UNB
Letícia Strehl – UFRGS
Lídia Brandão Toutain – UFBA
Lídia Silva de Freitas – UFF
Lígia Maria Moreira Dumont – UFMG
Lorete Mattos – UFRGS
Lúcia Maria Sebastiana Verônica Costa Ramos – USP
Luciene Fontão – UFSC
Magda Teixeira Chagas – UFSC
Mara Eliane Fonseca Rodrigues – UFF
Marcelo dos Santos – USP
Marcia H. T. de Figueredo Lima – UFF
Marcos Aurélio Gomes - UFAL
Marcos Galindo Lima - UFPE
Maria Carolina Santos de Souza - UFBA
Maria Cláudia Pestana - USP
Maria Cristina Guimarães Oliveira - UFPE
Maria da Conceição Carvalho - UFMG
Maria do Rocio F. Teixeira - UFRGS
Maria Elisabete Catarino - UEL
Maria Elizabeth B. C. de Albuquerque - UFPB
Maria Inês Tomaél - UEL
Maria José Jorente - UNESP
Maria Lúcia Dias - UFRGS
Maria Meriane Vieira da Rocha - UFPB
Marisa Brascher - UNB
Marivalde Moacir Francelin - USP
Marlene Morbeck Coelho - UFBA
Martha Eddy K. Kling Bonotto - UFRGS
Milena Polsinelli Rubi - UFSCar
Mônica Erichsen Nassif - UFMG
Murilo Bastos da Cunha - UNB
Nídia Maria Lienert Lubisco - UFBA
Othon Fernando Barbosa Barbosa - UFBA
Patrícia Maria da Silva - UFPB
Paula Regina Dal'Evedove - UNESP
Plácida L. V. A. da Costa Santos - UNESP
Raymundo das Neves Machado - UFBA
Regiane Alcântara Eliel - UNICAMP
Regina Célia Baptista Belluzzo - UNESP
Regina Cianconi - UFF
Regina Helena van der Laan - UFRGS
Ricardo César Gonçalves Santana - UNESP
Ricardo Coutinho Mello - UFBA
Roberta Moraes de Bem - UFSC
Robson Lopes de Almeida - UNB
Rodrigo Silva Caxias Sousa - UFRGS

Rogério Henrique de Araújo Junior – UNB
Rogério Mugnaini – USP
Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva – UFBA
Samile Andréa de Souza Vanz – UFRGS
Sérgio Franklin Ribeiro da Silva – UFBA
Silvana de Fátima Bojanoski
Solange Maria Santos – UNIFESP
Sonali Paula Molin Bedin – UFSC
Sueli Bortolin – UEL
Sueli Maria Goulart Silva – UFRGS
Suely Oliveira Moraes Marquez – UFAM
Tatiana Brandão Fernandes - UFAM

Teresinha das Graças Coletta - USP
Terezinha Elisabeth da Silva - UEL
Vanusa Jardim Borges Silva - UFAM
Vera do Carmo Comparsi de Vargas - UFSC
Vera Lúcia Alves Breglia - UFF
Vera Regina Casari Boccato - UFSCar
Viviane Carrion Castanho - UFRGS
Walter Moreira - UNESP
Welder Antônio Silva - UFMG
Zaira Regina Zafalon - UFSCar
Zeny Duarte de Miranda - UFBA

Realização



Apoio



Patrocinadores

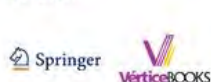
Ouro



Prata



Bronze



Organização



Mensagem da Presidente

É com profunda satisfação que a Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com a colaboração da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias, recebeu entre 16 e 21 de setembro de 2012 os participantes do XVII SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS- SNBU.

O tema central da 17ª edição deste evento, A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO LABORATÓRIO NA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO, o colocou em sintonia tanto com o fazer e pensar das Universidades quanto com o espaço que o acolheu, o Rio Grande do Sul, que tem sido solo mundial de discussões sociais em torno do desenvolvimento, dos avanços científicos e tecnológicos em um panorama de sustentabilidade.

Desde 1978, o SNBU vem promovendo o encontro e estreitando laços entre os profissionais que atuam nas bibliotecas universitárias brasileiras, alcançando um nível de maturidade que o converteu no maior e mais importante evento na área da ciência da informação no campo acadêmico.

Propondo-se a refletir sobre a biblioteca universitária como laboratório, voltada para o desenvolvimento de competências informacionais e de pesquisa, com papel atuante na identificação e no acesso às informações necessárias para a formação profissional e avanço do conhecimento técnico e científico, o XVII SNBU espera ter cumprido seu papel de fórum de debate e aprimoramento profissional.

A cidade de Gramado recebeu o SNBU e o entrega à Belo Horizonte, quando o Evento chegará a sua maioridade.

Viviane Carrion Castanho

Presidente da Comissão Organizadora do XVII SNBU

Sumário

Apresentação	7
Eixo 1 – Construção e Comunicação da Informação	9
<i>Política e Economia da Informação: mercado editorial, movimento de acesso aberto, direito autoral e licenças de uso.....</i>	<i>10</i>
<i>Tipologias e Características das Fontes de Informação e de seus Autores.....</i>	<i>48</i>
<i>Serviços e Ferramentas de Normalização da Apresentação de Documentos.....</i>	<i>65</i>
<i>Procedimentos e Ferramentas de Publicação</i>	<i>107</i>
<i>Fluxo Editorial e Atuação Bibliotecária.....</i>	<i>135</i>
<i>Produção e Comunicação Científica e Tecnológica: medição, mapeamento, diagnóstico e avaliação da informação.....</i>	<i>163</i>
Eixo 2 – Organização, Preservação e Acesso à Informação	286
<i>Formação e Desenvolvimento de Coleções em Bibliotecas e Repositórios Digitais.....</i>	<i>287</i>
<i>Preservação da Informação em Suportes Analógicos e Digitais.....</i>	<i>562</i>
<i>Controle Bibliográfico da Produção Intelectual Institucional</i>	<i>719</i>
<i>Organização do Conhecimento: indexação, catalogação, tesouros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados.....</i>	<i>818</i>
Eixo 3 – Recuperação, Disseminação e Uso da Informação.....	1078
<i>Comportamento Informacional Humano.....</i>	<i>1079</i>
<i>Recursos de Recuperação da Informação.....</i>	<i>1167</i>
<i>Arquitetura da Informação: usabilidade, ergonomia, entre outros</i>	<i>1209</i>
<i>Serviços de Referência Presencial e Virtual.....</i>	<i>1320</i>
<i>Educação de Usuários e Competências Informacionais.....</i>	<i>1410</i>
<i>Divulgação de Produtos e Serviços: páginas, blogues e redes sociais</i>	<i>1679</i>
<i>Ferramentas de Descoberta e Metabuscadores</i>	<i>1898</i>
Eixo 4 – Gestão da Biblioteca Universitária.....	1923
<i>Planejamento Estratégico e Sustentabilidade</i>	<i>1924</i>
<i>Gestão do Conhecimento: processos e ferramentas.....</i>	<i>2171</i>
<i>Marketing.....</i>	<i>2283</i>
<i>Gestão de Pessoas.....</i>	<i>2363</i>
<i>Gestão de Recursos Materiais e Financeiros.....</i>	<i>2598</i>
<i>Arquitetura e Segurança de Bibliotecas.....</i>	<i>2626</i>
<i>Avaliação de Produtos e Serviços.....</i>	<i>2712</i>
Índice de Autores.....	2859

Apresentação

Tendo como tema A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO LABORATÓRIO NA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO, a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com a colaboração da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), realizou o XVII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), que teve como objetivo refletir sobre a biblioteca universitária como laboratório de ensino, voltado para o desenvolvimento de competências informacionais e de pesquisa, atuante na identificação e no acesso às informações necessárias para a formação profissional e o avanço do conhecimento técnico e científico.

A definição da estrutura temática do programa técnico-científico do XVII SNBU contemplou quatro eixos gerais, que agrupam uma série de áreas específicas, como segue: Construção e Comunicação da Informação; Organização, Preservação e Acesso à Informação; Recuperação, Disseminação e Uso da Informação; e, Gestão da Biblioteca Universitária.

O primeiro eixo "Construção e Comunicação da Informação" corresponde a dois dos processos informacionais propriamente ditos, identificando a matéria-prima do laboratório da biblioteca universitária.

O segundo eixo "Organização, Preservação e Acesso à Informação" diz respeito especificamente à atuação da biblioteca em relação aos documentos, representa, em nossa analogia com o laboratório, a identificação e o preparo da amostra para a experiência da biblioteca universitária.

O terceiro eixo "Recuperação, Disseminação e Uso da Informação" corresponde igualmente à atuação da biblioteca. Todavia, agora, não em relação aos documentos, mas em relação aos usuários. Há de se ressaltar que, em que pese a obviedade, o usuário estava lá no eixo anterior, direcionando todos os critérios adotados nas políticas e procedimentos, mas o contato, direto, era com os documentos. No eixo três, a ênfase é distinta, é na atuação que envolve ou busca promover o envolvimento dos usuários com os produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca universitária. Este eixo relaciona-se também diretamente com o primeiro, quando trata do outro processo informacional por ele não contemplado, o uso da informação.

Por fim, o quarto eixo, "Gestão da Biblioteca Universitária", contempla todos os processos e aspectos administrativos, que viabilizam e qualificam a atuação junto à comunidade universitária. Aqui, o desempenho do laboratório é o foco da atenção.

Quanto à estrutura das atividades, no período da manhã, foram realizadas as sessões plenárias constituídas de conferências e palestras proferidas por profissionais e pesquisadores com destacado reconhecimento em sua área de atuação. No turno da tarde, foram realizadas as sessões temáticas, contendo as apresentações orais e de pôsteres das contribuições cujo mérito foi reconhecido por intermédio de pareceres realizados por especialistas de todo o país.

Desse modo, estes Anais contemplam os textos completos e os resumos expandidos das sessões temáticas, por eixo e subtemas.

Esses Anais refletem o esforço de toda a comunidade de profissionais com atuação em bibliotecas de instituições de ensino superior, que ao se engajarem quer pela participação, quer pela produção, fizeram do Evento um momento de desenvolvimento e enriquecimento técnico-científico nacional.

Leticia Strehl

Jussara Pereira Santos

Coordenação da Comissão Técnico-Científica

Construção e comunicação da informação

Política e economia da informação: mercado editorial, movimento de acesso aberto, direito autoral e licenças de uso - Tipologias e características das fontes de informação e de seus autores - Serviços e ferramentas de normalização da apresentação de documentos - Procedimentos e ferramentas de publicação: avaliação por pares, auto-arquivamento, repositórios digitais, sistemas específicos como, por exemplo, SEER, PKP - Fluxo editorial e atuação bibliotecária - Produção e comunicação científica e tecnológica: medição, mapeamento, diagnóstico e avaliação da informação





MERCADO EDITORIAL E BIBLIOTECAS: INDICADORES SOBRE LIVROS EM CONFORMIDADE COM LEI 10.639/03

Pâmella B. Gonçalves¹, Roniberto M. Amara²

¹Bibliotecária, UNESP, Guaratinguetá, São Paulo

²Professor Doutor, UFSCar, São Carlos, São Paulo

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo elaborar indicadores sobre a publicação de livros condizente com o conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03 e sobre a sua disponibilização a fim de contribuir para a maximização da implementação da referida Lei sob a perspectiva do mercado editorial. Os procedimentos metodológicos utilizados, a fim de atingir tais objetivos, consistem no uso de pesquisa bibliográfica, documental e bibliométrica com o apoio do Software VantagePoint. Os resultados alcançados consolidam-se em um conjunto de indicadores sobre a produção de livros, tais como: produtividade, intensidade, evolução e distribuição das temáticas publicadas entre editoras e livrarias. Conclui-se com base nos indicadores elaborados nesta pesquisa que houve um aumento das publicações adequadas à Lei nº 10.639/03 e o uso desses indicadores podem apoiar o desenvolvimento de coleções em bibliotecas e auxiliar o processo de tomada de decisão dos principais atores envolvidos na temática.

Palavras-Chave:

Mercado editorial; Lei nº 10.639/03; História da África; Educação Etnicorracial; Desenvolvimento de coleções em bibliotecas

Abstract

This research aimed to develop indicators on publishing books in keeping with the content required by Law No. 10.639/03 and on their availability to contribute to maximizing the implementation of this law from the perspective of the publishing market. The methodological procedures used in order to achieve these goals, consist of the use of bibliographical research and bibliometric with the support of VantagePoint Software. The achievements should be consolidated in to a set of indicators on the production of books, such as productivity, intensity, evolution and distribution of the subjects published between publishers and bookstores. It was concluded based on indicators developed in this research that there was an increase in appropriate publications to Law No.10.639/03 and the use of these indicators can support the development of collections in libraries and assist the decision making process of the main actors involved in the issue.

Keywords:

Publishing; Law No. 10.639/03, History of Africa; Etnicorracial Education; development of collections in libraries

1 Introdução

As políticas públicas de ações afirmativas tem tomado corpo no contexto nacional buscando reparações de gênero, raça e educação. Dentre as ações dessas políticas, a criação de leis reparadoras, como por exemplo, a Lei nº 10.639/03 que altera a Lei nº 9.394/96, estabelece as diretrizes e bases para a Educação Nacional e incluem no currículo oficial da Rede de Ensino a obrigatoriedade da História e Cultura da África e Afro-Brasileira e dá outras providências, sobre qual se baseia a presente presente.

De acordo com Adami (2007) *apud* Santos (2008), em março de 2005, foram apresentados alguns pontos relacionados à implementação efetiva da lei, dentre os quais a formação de professores e de outros profissionais da educação. Assim, ao que se refere à formação de outros profissionais da educação, pode assinalar a presença do bibliotecário, cujo objetivo norteador é o de incentivar e disseminar o gosto pela leitura, por meio do acervo organizado e integrado aos interesses da instituição.

Uma das etapas para a implementação da Lei nº 10.639/03, além da formação de professores e profissionais da educação, recai sobre a publicação de material adequado as exigências da lei e que possa dar suporte tanto para profissionais da educação, assim como, pesquisadores e leitores no geral.

Tendo em vista que a Lei nº 10.639/03 entrou em vigor em 9 de janeiro de 2003, a presente pesquisa parte do pressuposto de que exista nas principais editoras e livrarias uma quantia considerável de livros que atendam a temática da referida lei.

O conhecimento sobre publicação de livros a respeito da História e Cultura Afro-brasileira em concordância com a Lei nº 10.639/03 publicado no Brasil poderá também contribuir para a eficácia das Ações Afirmativas. Porém, esse conhecimento encontra-se distribuído entre vários atores do mercado livreiro como: editoras, autores, livrarias, entre outros responsáveis pela educação, publicação e comercialização dos livros.

Com o intuito de contribuir para a maximização da implementação da Lei nº 10.639/03, disponibilização e para o acesso aos livros que abordam a temática para pesquisadores, professores, profissionais da área de educação, bibliotecários entre outros interessados, a presente pesquisa teve como objetivo elaborar indicadores sobre a publicação de livros, conforme o conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03. com os objetivos específicos: de realizar buscas aos catálogos on-line de editoras e livrarias quanto à incidência de material publicado pertinente ao conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03; Elaborar indicadores sobre a temática História e Cultura Afro-brasileira.

Para alcançar os objetivos desta pesquisa foi utilizado como método de pesquisa a análise bibliométrica e o objeto de estudo foram as informações de referências de livros, que versam sobre a temática História e Cultura Afro-brasileira, publicados no Brasil e disponibilizados nos catálogos online das principais livrarias.

2 Revisão de Literatura

2.1 Ações do Movimento Negro relacionado ao acesso à Educação

O movimento negro constitui na história um dos principais representantes pela luta contra a discriminação racial e o racismo, neste sentido, de acordo com Rodrigues (2005, p.253) na década de 1970, o movimento negro inicia uma corrente voltada ao acesso à educação focada em denunciar o “ideal branqueamento implicitamente veiculado nos livros didáticos, nas escolas, na omissão dos conteúdos escolares”, como por exemplo, os motivos implícitos na abolição, assim como todos os movimentos de resistência negra que se encontra omissos nos materiais didáticos.

Neste contexto, o movimento negro consolida seu posicionamento quanto às medidas relacionadas à educação e as relações étnico-raciais e passa de acordo com Rodrigues (2005, p. 253), a “exigir do sistema educacional uma atenção específica ao propor a obrigatoriedade do ensino da história da África e história do negro no Brasil nos currículos” e que tal temática seja abordada tanto nos cursos de formação de professores, quanto nos novos materiais didáticos. Dentre seus posicionamentos, destaca a importância da ampliação e garantia do acesso e da permanência do negro em todos os níveis educacionais.

Após a promulgação da Lei nº 10.639/03, ampliaram-se as discussões a cerca de sua aplicabilidade e sua implementação, pois haja vista que o conteúdo exigido pela Lei não era compatível com o plano pedagógico até então existente, pois, como ressalta Martins (2008, p. 3) as disposições da Lei precisam percorrer um longo caminho, passando por concepções muitas vezes arraigadas e cristalizadas, complexas reflexões teórico-metodológicas que passam sob várias dimensões dos livros no que tange à sua elaboração até ao uso feito por professores, alunos, pesquisadores, dentre estes agentes focamos nos principais canais de distribuição e acesso aos livros são eles mercado editorial e bibliotecas.

2.2 Perspectivas do mercado editorial diante da Lei nº 10.639/03

Diante da inserção do ensino da História, da cultura Afro-brasileira e dos povos indígenas, assim exigida pela Lei nº 10.639/03, no que tange ao seu processo de implementação, são feitas ações a fim de contemplar a temática em questão, envolvem desde cursos para a formação de professores até à elaboração de materiais didáticos. Os livros, em especial os didáticos, representam uma das principais ferramentas utilizadas por professores no ensino. Garcia (2007) ressalta que um dos motivos do não envolvimento de professores “nos conflitos cotidianos que se estabelecem em função de raça e gênero” deve-se não só por omissão ou por desconhecimento da temática, mas também por reproduzirem as informações contidas nos livros que descrevem os negros de forma negativa. A presença deste tipo de material permanece nas escolas, apesar dos esforços dos Ministérios da Justiça e da educação no sentido de retirar, substituir todos os que compreendem conteúdo racista, de modo a alcançar um sucesso parcial (TELLES, 2003 *apud* GARCIA, 2007, p. 18).

A fim de evitar a reprodução racista contida nos livros didáticos publicados após a promulgação da Lei nº 10.639/03, o Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) define que os livros deverão “abordar a temática das relações étnico-raciais, do preconceito, da discriminação racial e da violência correlata, visando à construção de uma sociedade anti-racista, justa e igualitária”. Assim, como promover positivamente a cultura e a imagem do Afro-descendente expondo seus valores, tradições, organizações e saberes sócio-científicos (BRASIL, 2008, p. 33).

Para a elaboração de livros que contemplam a temática da afro-descendente,



podemos visualizar o que se espera da atuação das editoras sob as perspectivas do parecer do Conselho Nacional de Educação nº 003/2004, onde dispõe que a:

Edição de livros e de materiais didáticos, para diferentes níveis e modalidades de ensino, que atendam ao disposto neste parecer, em cumprimento ao disposto no Art. 26A da LDB, e, para tanto, abordem a pluralidade cultural e a diversidade étnico-racial da nação brasileira, corrijam distorções e equívocos em obras já publicadas sobre a história, a cultura, a identidade dos afro-descendentes, sob o incentivo e supervisão dos programas de difusão de livros educacionais do MEC – Programa Nacional do Livro Didático e Programa Nacional de Bibliotecas Escolares (PNBE). (BRASIL, 2004, p.15)

Os eixos estratégicos da proposta de plano Nacional de Implementação das Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação das Relações Étnico-raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-brasileira e Africana – Lei nº 10.639/03 contempla as seguintes ações com relação à política de livro didático, relevantes ao contexto editorial, o qual reflete diretamente no desenvolvimento de coleções pelas bibliotecas.

Conforme as demandas originadas para a publicação de livros de acordo com a Lei nº 10.639/03 fomentou no mercado editorial brasileiro a necessidade de investir na produção materiais de cunho introdutório, didático-pedagógico sobre tais temáticas. Porém, diante disto, Silva e Marçal (2010) assinalam que “devemos nos perguntar quais as lacunas e as contribuições que estas publicações trazem? Como são planejados estes livros? Qual a finalidade destas obras?”.

O número de especialistas na temática etnicorracial tem ampliado e voltado sua atenção em fiscalizar os conteúdos exigidos pela lei em livros didáticos publicados após sua aprovação, assim, Silva e Marçal (2010) expõe as seguintes vertentes, que de modo geral, refletem em estudos realizados por outros pesquisadores, dos quais ressalta:

- A inserção dos conteúdos de História e Cultura Africana em manuais didáticos;
- Elaboração de livros de cunho introdutório destinados a professores de História;
- Obras de ampla circulação nos meios acadêmicos.

Uma das grandes preocupações com o mercado editorial está focada no âmbito da adequação do conteúdo exigido pela lei devido à ambigüidade, lacunas de alguns fatos ocorridos na história, já que pouco se escreveu, publicou ou se pesquisou sobre o prisma de uma identidade negra positiva, os aspectos positivo do negro escravo, o negro após escravatura e o negro da atualidade, este lado da história até então, se mantém ofuscado nos livros didáticos e de História.

2.3 Biblioteca: o papel da biblioteca e do profissional bibliotecário no desenvolvimento de coleções

A biblioteca escolar cujo objetivo norteador é incentivar e disseminar o gosto

pela leitura junto às crianças, bem como, atuar em conexão com o plano pedagógico escolar. Logo, “nota-se que a biblioteca inserida no processo educativo deverá servir de suporte a programas de educação, integrando-se à escola como parte dinamizadora de toda ação educacional” (STAVIS; KOCH; DRABIK, 2000, p. 36). Mediante disso, os eixos estratégicos da proposta de plano Nacional de Implementação das Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação das Relações Étnico-raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-brasileira e Africana – Lei nº 10.639/03 contemplam uma série de ações voltadas à política de livro didático, relevantes ao contexto educacional no âmbito das bibliotecas, devidamente articulados à revisão da política curricular, para garantir qualidade e continuidade no processo de implementação.

O MEC não poupou esforços para estimular e induzir a implementação das Leis nº 10.639/03 e nº 11.645/08 e, ainda tomou como medidas estratégicas a criação de políticas voltadas ao processo de implementação, como por exemplo, a “Política Nacional de Formação Inicial e Continuada de Profissionais da Educação, o Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), o Programa Nacional do Livro Didático para o Ensino Médio (PNLEM) e o Programa Nacional de Bibliotecas Escolares – PNBE”. (BRASIL, 2008, p.29)

A colaboração das bibliotecas com o plano pedagógico escolar e a implantação das atividades de ações culturais, referentes à inserção do estudo da História e cultura Afro-brasileiras e dos povos indígenas brasileiros, deve ser realizado de modo efetivo e coerente, resultando numa ampliação do seu acervo e possibilitando, assim, um espaço para leitura e reflexões do tema, por parte do corpo docente e discente. Para tanto, por meio de um acervo organizado, da divulgação de produtos e serviços, contribuir nas pesquisas dos alunos e professores (STAVIS; KOCH; DRABIK, 2000, p. 37).

O Plano Nacional de Implementação das Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação das Relações Etnicorraciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-brasileira e Africana, que transita em todos os níveis educacionais, assim, dispõe sobre algumas atribuições relacionadas à biblioteca:

Implementar nos Programas Nacionais do Livro Didático e Programa Nacional Biblioteca na Escola ações voltadas para as instituições de educação infantil, incluindo livros que possibilitem aos sistemas de ensino trabalhar com referenciais de diferentes culturas, especialmente as negra e indígena.

[...]

Prover as bibliotecas e as salas de leitura de materiais didáticos e paradidáticos sobre a temática Etnicorracial adequados à faixa etária e à região geográfica das crianças (BRASIL, 2008, p. 49-51).

No intuito de evitar a permanência de materiais didáticos e paradidáticos com conteúdos que promovam o preconceito étnico-racial, o parecer CNE/CP 003/2004 dispõe ações que serviram para orientar os profissionais, através de cursos que dêem base aos profissionais da educação sobre os seguintes conceitos: racismo, discriminações, intolerância, preconceito, estereótipo, raça, etnia, cultura, classe social, diversidade, diferença, multiculturalismo, e ampliar a compreensão destes profissionais sobre relações sociais e raciais no Brasil e “de práticas pedagógicas, de materiais e de textos didáticos, na perspectiva da reeducação das relações étnico-raciais e do ensino-aprendizagem da História e cultura dos Afro-brasileiros e

dos Africanos” (BRASIL, 2004, p.14).

Quando o CNE se refere a outros profissionais da educação, inclui o profissional bibliotecário que deve atuar em conjunto com os professores a fim de, segundo as diretrizes da Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições- IFLA, contribuir para o cumprimento da missão e dos objetivos da escola, em que se incluem os processos de avaliação, implementação e desenvolvimento da missão e dos objetivos da biblioteca.

Assim, ao que se refere implementação da Lei nº 10.639/03 o bibliotecário, dispõe de recursos que o possibilita a solucionar problemas informacionais, por ser um especialista em lidar com qualquer tipo de informação registrada independente do suporte, sendo assim, esse profissional compreende a capacidade de avaliação para um desenvolvimento de coleções sobre a temática étnico-racial. Segundo Vergueiro (1993) “as coleções das bibliotecas escolares devem seguir, na realidade, os direcionamentos do sistema educacional vigente, pautando-se pelos currículos e bibliografias básicas dos cursos”.

No tocante à formação de acervos de biblioteca o diferencial se dá pela filtragem adequada das informações obedecendo a padrões estabelecidos de seleção que garantam a disponibilidade de obras confiáveis nos diversos suportes informacionais. Assim sendo, é imprescindível conhecer as necessidades da comunidade a fim de permitir um planejamento com qualidade e eficácia no desenvolvimento e formação das coleções (MIRANDA, 2007).

O desenvolvimento de coleções, por intermédio das “etapas de avaliação e desbastamento serão enfatizadas nas bibliotecas escolares, à medida que possibilitarem adequar a coleção a eventuais mudanças nos programas e/ou currículos”, permite evitar que no acervo da biblioteca contenha obras, materiais didáticos e paradidáticos com conteúdos que promovam o preconceito étnico-racial, assim como contribui para a ampliação do acervo com obras relacionadas às relações étnicos raciais conforme a Lei nº 10.639/03 e 11.645/08.

3 Materiais e Métodos

Apoiada no método de pesquisa analítica descritiva com base qualitativo, utilizando os métodos de pesquisa: bibliográfica, documental e bibliométrica. A fim de elaborar indicadores sobre a publicação de livros condizente com o conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03 e sobre a sua disponibilização, utilizou-se a bibliometria para quantificar as informações bibliográficas coletadas junto às editoras e livrarias. Para a aplicação da bibliometria houve a necessidade da coleta e tratamento das informações bibliográficas a respeito dos livros de interesse desta pesquisa, conforme é apresentado a seguir.

No intuito de realizar a busca nos catálogos on-line de editoras e livrarias quanto à incidência de material publicado pertinente ao conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03, fez-se necessário estabelecer e percorrer os procedimentos metodológicos a seguir:

- Seleção dos termos a serem pesquisados nos catálogos on-line das editoras. Para tal finalidade foram extraídas palavras-chave encontradas tanto no glossário da obra: *Orientações e ações para a educação das relações étnico-raciais* (BRASIL, 2006) quanto no referencial teórico abordado.

- Seleção das editoras e busca de livros em seus catálogos on-line. Após um levantamento do conjunto de editoras situadas no estado de São Paulo foram selecionadas 13 editoras e os critérios utilizados para a seleção das editoras compreendeu: possuir sede no Estado de São Paulo; possuir catálogo online; publicações relacionadas às questões etnicorraciais; oferecer suporte pedagógico aos professores/educadores.

Relação das editoras selecionadas

DCL - Difusão Cultural do Livro Ltda.;	Edições Escala Educacional S.A.
Edições SM Ltda.	Editora Ática Ltda.
Editora do Brasil S/A	Editora FTD S/A (Frère Théophile Durand)
Editora Harbra Ltda.	
Editora Melhoramentos Ltda.	Editora Moderna Ltda.
Editora Scipione Ltda.	Global Editora e Distribuidora Ltda.
Saraiva S/A Livres Editores	Selo Negro Edições

- Seleção das livrarias para verificar a disponibilidade dos livros encontrados no mercado O critério utilizado para a seleção das livrarias exige: possuir acima de 10 ou mais lojas físicas, ter a matriz no Estado de São Paulo, foram selecionadas 05 livrarias: Cultura, FNAC, Nobel, Saraiva e Siciliano.

- Preparação, tratamento e análise bibliométrica. Após a coleta dos dados/informações bibliográficas, referentes aos 187 livros recuperados no período de 2003 a 2010 dos catálogos das editoras e livrarias, os mesmos foram tratados e convertidos em um formato adequado a análise bibliométrica automatizada. Com o apoio do Software VantagePoint (2010) os dados/informações bibliográficos foram analisados e a partir dessa análise foi gerado um conjunto de indicadores bibliométricos, representados graficamente com o apoio do Software Microsoft Excel. A figura 1, a seguir, representa o processo de preparação, tratamento e análise bibliométrica.

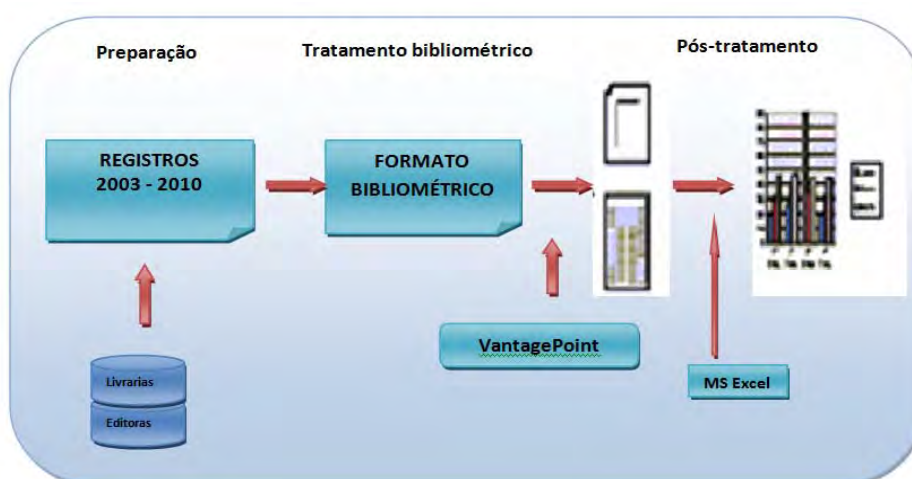


Figura 1 - Processo de preparo, tratamento e representação bibliométrica

Fonte: modelo adaptado (AMARAL; FARIA, 2007)

O processo de preparação, tratamento e análise bibliométrica, representado visualmente na figura 1, compreendeu várias atividades:

Busca nos catálogos on-line das editoras; Busca no catálogo on-line das livrarias; Preparação automatizada; Tratamento Bibliométrico (Os dados/informações bibliográficas foram armazenados em um arquivo TXT no formato bibliométrico e em seguida foram analisados com o apoio do software VantagePoint.); Tratamento estatístico: (representados graficamente com o auxílio do Software Microsoft Excel).

Tais procedimentos permitiram traçar algumas inferências sobre a publicação de livros, conforme o conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03.

4 Resultados Parciais/Finais

As análises a seguir destinaram-se em formar indicadores sobre a publicação e a disponibilização dos livros que abordam os assuntos da Lei nº 10.639/03, esses indicadores servirão para a tomada de decisão de pesquisadores, professores, profissionais da área de educação, bibliotecários e demais interessados.

A pesquisa obedeceu alguns parâmetros quanto a coleta dos dados/informações bibliográficas resultando num total de 187 livros publicados, por 13 editoras situadas no Estado de São Paulo, no período de 2003 a 2010, a partir dos resultados foi possível levantar indicadores sobre a evolução das publicações, produção das editoras e distribuição de livros publicados condizentes a Lei 10.639/03 e também indicar títulos com elevado grau de disponibilidade nas livrarias. *Evolução e produtividade das publicações nas editoras*

De acordo com as informações contidas no Gráfico 1 é justamente no ano de 2008 que ocorre a queda nas publicações, ano esse correspondente a inclusão da Lei nº 11.645 de 10 de março de 2008 que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial das Redes de Ensino pública e particular a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-brasileira e **Indígena**”, o mesmo ocorreu em 2004. Essas quedas nas publicações evidenciam a existência de um intervalo para que as editoras se adequem suas obras de acordo com os conteúdos exigidos tanto na Lei nº 10.639/03 quanto na Lei nº 11.645/08, no entanto nos anos seguintes ao período de “adaptação”, ocorreu uma retomada no crescimento das publicações como pode ser visualizado no Gráfico 1 abaixo.

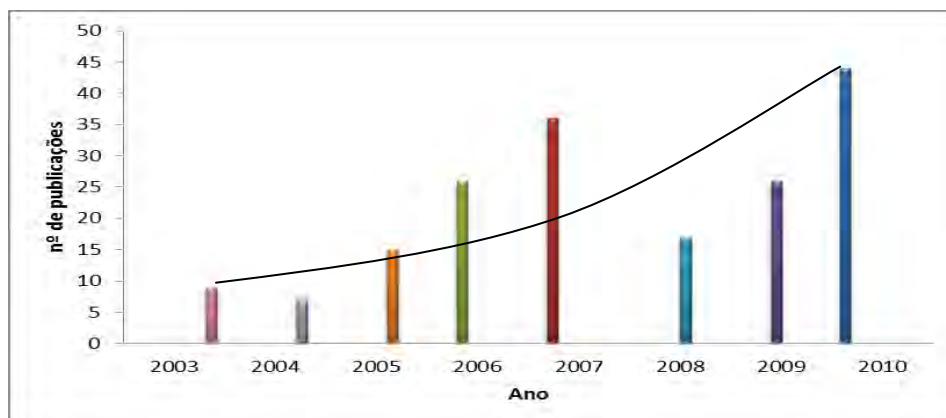


Gráfico 1 - Evolução das publicações por ano

Fonte: Autor com base na análise dos dados/informações bibliográficas, referentes a 187 livros publicados no período de 2003 a 2010, coletados junto as editoras e livrarias do

Estado de São Paulo, investigadas nesta pesquisa

A fim de elaborar um indicador de produtividade das editoras, agrupou-se as publicações no período pesquisado (2003-2010) em relação as 13 editoras investigadas nesta pesquisa, esse indicador é visualizado no Gráfico 2, assim é possível visualizar a produtividade de cada editora em relação ao número de publicações por ano, esse indicador contribui na verificação de quais das editoras tem mais pré disponibilidade na publicação da temática História e Cultura Afro-brasileira.

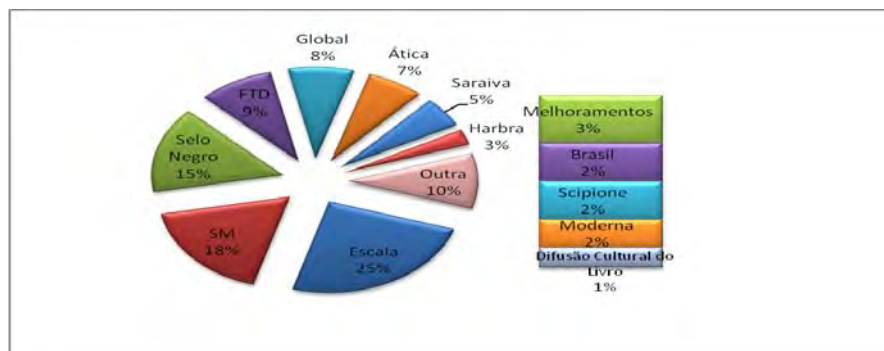


Gráfico 2 - Distribuição percentual das publicações por editora

Fonte: Autor com base na análise dos dados/informações bibliográficas, referentes a 187 livros publicados no período de 2003 a 2010, coletados junto as editoras e livrarias do Estado de São Paulo, investigadas nesta pesquisa

A partir da análise dos indicadores presente no Gráficos 2 é possível fazer as seguintes inferências:

- A editora Escala educacional por publicar muitas coleções distribuídas em volumes, que abrangem obras referentes ao primeiro ano do ensino fundamental até o terceiro ano do ensino médio, nos anos de 2006, 2007 e 2010 apresenta um número significativo de publicações comparado a outras editoras, 45 livros do total de 187, ou seja, representa (25%) dos livros recuperados neste estudo.
- A editora SM, pelo mesmo motivo da editora Escala, também obteve um destaque no ano de 2007, vale ressaltar que no ano de 2004 a editora SM ingressou no mercado livreiro nacional, por esse motivo só foram recuperados livros a partir de 2005 da citada editora. Ela também representa 18% dos livros recuperados de acordo com o gráfico 4.
- A editora Selo Negro especializada em publicar obras sobre a temática africana e afro-descendente aparece em uma colocação considerável e com um crescimento constante de suas publicações, exceto no ano de 2007 como figurado no gráfico 3. De acordo com o gráfico 4 representa 15% da publicação dos livros recuperados nesta pesquisa.
- As demais editoras mantêm um crescimento relativo, não ultrapassando a média de 10 publicações sobre o assunto por ano, o que se reflete no total de livros em todo o período. As editoras: Ática (7%); Saraiva (5%); Habra (3%); Melhoramentos (3%); Brasil (2%); Scipione (2%); moderna (2%); difusão cultural do livro (1%). Respectivamente não atingem 10% dos livros publicados entre 2003 a 2010.

Distribuição dos livros nas livrarias

Após a coleta dos dados/informações bibliográficas nos catálogos on-line das editoras, a próxima etapa foi verificar a disponibilidade dos 187 livros nas 5 livrarias selecionadas a fim de identificar a difusão dessas obras no mercado livreiro o resultado visualizamos no gráfico 3.

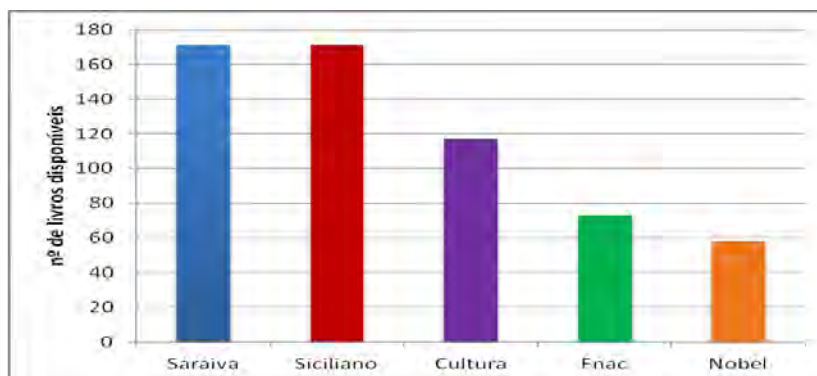


Gráfico 3- Número de livros disponíveis nas Livrarias

Fonte: Autor com base na análise dos dados/informações bibliográficas, referentes a 187 livros publicados no período de 2003 a 2010, coletados junto as editoras e livrarias do Estado de São Paulo, investigadas nesta pesquisa

A Saraiva comprou a Siciliano ampliando sua atuação no mercado de distribuição e venda de livros, tal fato justifica porque ambas as livrarias possuem o mesmo resultado e a maioria dos títulos pesquisados. A livraria Cultura, também possui um número significativo do conjunto de livros pesquisados. Já as livrarias Fnac e Nobel apresentam em seu catálogo on-line, número inferior a 50% dos livros.

Como o objetivo nesta pesquisa é traçar indicadores que possibilitem verificar o panorama editorial sobre os assuntos exigidos pela Lei nº 10.639/03 no intuito de maximizar o acesso para pesquisadores, professores, profissionais da área de educação, bibliotecários entre outros aos livros que abordem a temática Africana, Afro-brasileira e educacional, para tanto o indicador a seguir procura representar por intermédio do Gráfico 4, logística da cada editora junto as livrarias.

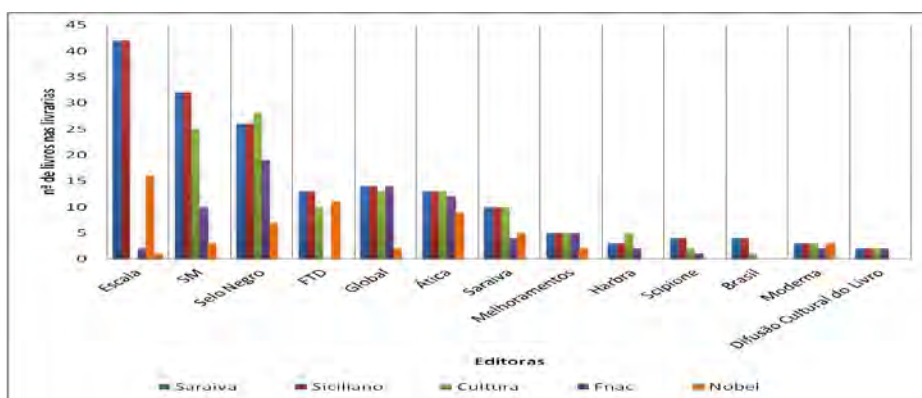


Gráfico 4 - Relação entre editora e livrarias

Fonte: Autor com base na análise dos dados/informações bibliográficas, referentes a 187 livros publicados no período de 2003 a 2010, coletados junto as editoras e livrarias do Estado de São Paulo, investigadas nesta pesquisa

No gráfico 4 acima podemos relacionar a quantidade de obras publicadas por

cada editora e em quais livrarias estão disponíveis. Neste caso conseguimos identificar que tanto a livraria Saraiva quanto a Siciliano possuem em seu catálogo on-line no mínimo 2 títulos de cada editora, logo, essa informação vem de acordo com a expressa no Gráfico 3 onde demonstra a concentração em que ambas, Saraiva e Siciliano, assumem no mercado de livrarias que dispõem em seu catálogo sobre a temática da lei 10.639/03.

Dentre os 187 títulos pesquisados a Livraria Cultura possui livros de quase todas as editoras exceto da editora Escala, a FNAC não possui os livros editora FTD e Brasil; a Nobel não possui os livros seguintes editoras: Brasil, Scipione, Difusão Cultural do Livro e Habra. Estes indicadores contribuem como parâmetro para identificar as editoras referencias em publicação sobre a temática afro-descendente, assim como, para os processos de decisão tanto voltados para a logística da distribuição dos títulos das editoras quanto para aquisição (bibliotecas, leitores) e publicação (autores) de obras referencia na temática.

Identificação dos assuntos/conceitos de maior impacto nas 187 obras.

Com o intuito de formar um indicador dos assuntos mais representados e procurados referente à Lei nº 10.639/03 nas livrarias, foram extraídos dos livros com disponibilidade em todas as livrarias os assuntos que tivessem três ou mais ocorrência.

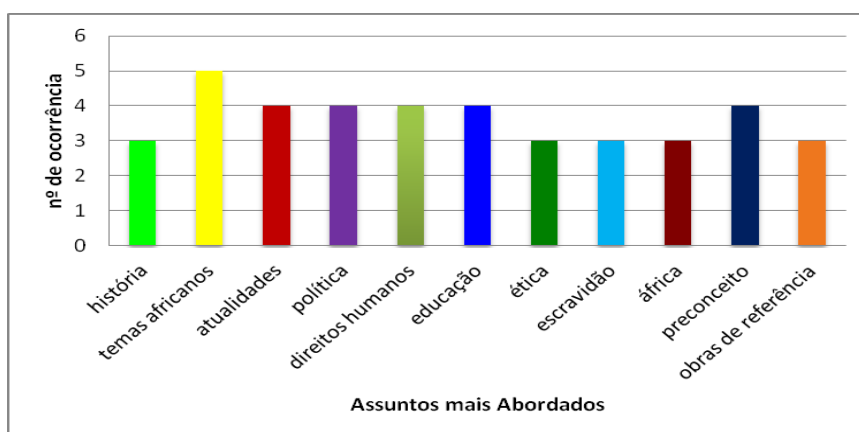


Gráfico 5 - Representação gráfica dos assuntos por títulos

Fonte: Autor com base na análise dos dados/informações bibliográficas, referentes a 187 livros publicados no período de 2003 a 2010, coletados junto as editoras e livrarias do Estado de São Paulo, investigadas nesta pesquisa.

A partir do Gráfico 5 pode-se visualizar os assuntos centrais mais tratados nos livros que se encontram presentes em todas as livrarias pesquisadas, logo, com base nestas informações, esse indicador pode servir de base, para busca e recuperação de outros livros referente aos assuntos correspondentes a Lei nº 10.639/03.

Tal indicador, não só contribui na tomada de decisão quanto ao desenvolvimento de coleções em bibliotecas, como também pode revelar quais os assuntos mais pesquisados e procurados pelos leitores, haja vista que as livrarias estão preocupadas em atender as necessidades e demandas de seus clientes, disponibilizando assim, os assuntos de seu interesse, cabe interpretar que os assuntos mais presentes nas livrarias refletem diretamente aos assuntos mais procurados por seus clientes.

Após analisar, o impacto dos assuntos presentes nas 187 obras, cabe ressaltar que a pesquisa recuperou um total de 98 assuntos encontrados nas descrições dos livros, onde os 20 mais freqüentes se encontram expressos na lista abaixo:

- África
- Afro-descendente
- Atualidades
- Cultura
- Cultura Africana
- Cultura Afro-Descendente
- Cultura Brasileira
- Direitos Humanos
- Diversidade
- Diversidade Cultural
- Educação
- Escravidão
- História
- História Da África
- Literatura Africana
- Pluralidade Cultural
- Política
- Preconceito
- Racismo
- Temas Africanos

No que tange aos assuntos encontrados na presente pesquisa, revelando a tendência da publicação de determinados assuntos pelas editoras e assim, identificando a possibilidade de acesso a esses assuntos por intermédio dos catálogos on-line de livrarias, a lista acima gerada sobre os assuntos mais freqüentes, pretende contribuir para a realização de aquisição de obras, principalmente no acervo de bibliotecas, além é claro de orientar, bibliotecários, pesquisadores, professores e demais profissionais da educação na execução de buscas e pesquisas e aquisição de obras no desenvolvimento e proposta de atividades pedagógicas.

5 Considerações Parciais/Finais

Partindo da necessidade de dar início a implementação da lei nº 10.639/03 ampliando o panorama do mercado livreiro quanto a publicação dos assuntos relacionados à História e Cultura da África e Afro-brasileira. Neste sentido a presente pesquisa teve como objetivo elaborar indicadores sobre a publicação de livros condizente com o conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03 e sobre a sua disponibilização, a fim de contribuir para a maximização da implementação da referida Lei.

A escolha da metodologia utilizada nesta pesquisa, com intuito de formar indicadores e realizar algumas inferências sobre a publicação de livros, conforme o conteúdo exigido pela Lei nº 10.639/03, reuniu um conjunto de procedimentos metodológicos que possibilitaram alcançar os resultados apresentados nesta pesquisa.

Pode se observar que com o uso da ferramenta VantagePoint no tratamento bibliométrico colaborou para a elaboração dos indicadores, que posteriormente foram tratados estatisticamente e representados por tabelas, gráficos, mapas e quadros, tais recursos ajudaram no processo de interpretação e análise dos resultados .

Concluí-se com base nos indicadores elaborados que houve aumento das publicações adequadas a Lei nº 10.639/03 e o uso desses indicadores podem apoiar o desenvolvimento de coleções em bibliotecas e auxiliar o processo de tomada de decisão dos principais atores envolvidos na temática.

A partir da coleta e análise dos resultados obtidos na presente pesquisa, e



das lacunas existentes sobre a exploração do tema na perspectiva da Ciência da Informação quanto às ações relacionadas à implementação da Lei nº 10.639/03 tanto no mercado livreiro quanto em bibliotecas, servem como inspiração para realização de trabalhos futuros, derivados da presente pesquisa

6 Referências

AMARAL, Roniberto Morato; FARIA, Leandro Innocentini Lopes. Criação de indicadores sobre tecnologia e inovação do pólo tecnológico de São Carlos. SIMPÓSIO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 14. 2007. Bauru. **Anais....** Bauru: Faculdade de Engenharia da UNESP (FE). 2007.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro 1996. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9394.htm>. Acesso em: maio. 2011.

_____. Lei nº 10.639, de 9 de janeiro de 2003. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 9 jan. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.639.htm>. Acesso em: maio. 2011.

_____. _____. **Diretrizes curriculares nacionais para a educação das relações étnico-raciais e para o ensino de história e cultura afro-brasileira e africana**. Parecer CNE/CP 3/2004, de 10 de março de 2004. Brasília: MEC, [s.d.]. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/>>. Acesso em: nov. 2010.

FARIA, L. I. L. **Introdução à bibliometria**. São Carlos: [s.n.], 2009 (material de aula).

GARCIA, Renísia Cristina. **Identidade fragmentada: um estudo sobre a história do negro na educação brasileira: 1993-2005**. Brasília: INEP, 2007.

MACEDO, Neusa Dias de; OLIVEIRA, Helena Gomes de. **Diretrizes da IFLA / UNESCO para a biblioteca escolar**. São Paulo: IFLA - Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e instituições, 2005. Disponível em : <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02.pdf> >. Acesso em: nov. 2010.

MARTINS, Aracy Alves. **Discursos sobre relações étnico-raciais nos manuais escolares em países de língua portuguesa**. 2008. Disponível em: <<http://www.fflch.usp.br/dlcv/lport/pdf/slt29/01.pdf>>. Acesso em: nov. 2010.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas Universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/policies.php>> Acesso em: nov. 2010.

MORAES, Kelly da Silva. A lei 10639/2003 e seus reflexos nos materiais didáticos: uma análise sobre o negro na história do Brasil. **F A P A Núcleo Integrado de Pós-graduação, Especialização em História Africana e Afro-brasileira**. 2006. Disponível em: <www.overmundo.com.br/.../lei-106392003-nos-materiais-didaticosuma-analise-do-negro-historia-do-brasil> Acesso em: nov. 2010.



RIBEIRO, Mírian C. M. Garrido. Lei 10.639 e Programa nacional do livro didático: limites e possibilidades de incorporação/renovação de conteúdos dos livros didáticos do ensino médio pela perspectiva do Edital de Convocação do PNLD. In: ENCONTRO REGIONAL DE HISTÓRIA- ANPUH,14., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UNIRIO, 2010. Disponível em: <www.encontro2010.rj.anpuh.org/.../1276720774_ARQUIVO_LeieProgramapelaperspectivadoEditaldeconvocacao.pdf>. Acesso em: nov. 2010.

RODRIGUES, Tatiane Consentino. Embates e contribuições do movimento negro à política educacional nas décadas de 1980-1990. In: **NEGRO e educação 3: escola, identidades, cultura e políticas públicas**. OLIVEIRA, Iolanda de; GONÇALVES, Petronilha Beatriz; PINTO, Regina Pahim (Org.). São Paulo: Ação Educativa; ANPEd, 2005. p. 251-263.

SANTOS, Lidiane. **A história e cultura afro brasileira e a Lei nº 10.639/03: desmitificando a inferioridade racial brasileira**. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/12161/1/a-historia-e-cultura-afro-brasileira-e-a-lei-1063963/pagina1.html>>. Acesso em: nov. 2010.

SILVA, José Alexandre da; MARÇAL, Maria Antônia. **A Lei nº 10.639/03 e o mercado editorial**. Disponível em: <<http://www.historiaehistoria.com.br/materia.cfm?tb=professores&id=118>>. Acesso em: nov. 2010.

STAVIS, Jaqueline Cristiane; KOCH, Marta Maria Guerra; DRABIK, Vivian Ribeiro. Biblioteca escolar ao alcance das mãos. **Rev. PEC**, Curitiba, v.1., n.1, p.35-38, jul.2000-jul.2001.

VANTAGE POINT. Disponível em:< <http://www.thevantagepoint.com/>>. Acesso em: dez. 2010.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 22, abr. 1993. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1208/849>>. Acesso em: nov. 2010.



EM BUSCA DE DIRETRIZES QUE GARANTAM O FUNCIONAMENTO E CONSOLIDAÇÃO DOS REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS BRASILEIROS: a questão das Políticas Informacionais de Auto-Arquivamento

Renato Reis Nunes

Mestrando em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (UFF),
Bibliotecário do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ),
Campus São Gonçalo, RJ

Resumo

A filosofia de acesso livre ao conhecimento científico surgiu da necessidade dos pesquisadores em ampliar o acesso e, conseqüentemente, a visibilidade aos resultados de suas pesquisas maximizando, em última instância, o desenvolvimento da ciência. O mote do movimento mundial em favor do Acesso Livre aos resultados de pesquisa é, portanto, a disseminação ampla e irrestrita dos resultados de pesquisas, principalmente as financiadas com recursos públicos. Os repositórios institucionais são uma das ferramentas que se mostram como alternativa para a comunicação da ciência livre de barreiras de acesso. Porém, para a ampla consolidação dos Repositórios Institucionais, faz-se necessário a implementação de políticas mandatórias que apoiem o auto-arquivamento das publicações científicas por parte dos pesquisadores. Busca-se estudar, através de análise comparativa, experiências consolidadas de Repositórios Institucionais que possuam políticas de depósito. A análise, realizada em três experiências de Repositórios Institucionais de nível internacional, foi ancorada, principalmente, em critérios de citação na literatura da área e dados estatísticos. Como resultado da pesquisa, pretende-se propor diretrizes necessárias para construção de uma política de depósito para Repositórios Institucionais Brasileiros.

Palavras-Chave:

Comunicação Científica; Acesso livre à Informação; Repositórios institucionais; Políticas Mandatórias.

Abstract

The Open Access philosophy to scientific knowledge appeared of the necessity of the researchers in extending the access and, consequently, the visibility to the results of his research maximizing, in last instance, the development of science. The goal of the world-wide movement for Open Access is, therefore, the ample and unrestricted dissemination of the results of research, especially those financed with public funds. Institutional Repositories (IR) are one of the tools that are shown as an alternative to science communication barrier free access. However, for wide consolidation of IR, is necessary to implement policies that support the mandatory self-archiving of scientific publications by researchers. The aim is then to study consolidated experiences of IR that have mandatory policies. The analysis was anchored mainly on the criteria of citation in the literature and statistical data. As results, we developed guidelines necessary for building a policy of mandatory deposit for Brazilian Institutional Repositories.



Keywords:

Scientific Communication. Open Access Initiative. Institutional Repositories. Mandatory Policies.

1 Introdução

A informação técnico-científica, considerada como a base de todo o desenvolvimento científico e tecnológico de uma nação, encontra dificuldades no que diz respeito ao acesso e disseminação das mesmas, já que em sua maioria são publicadas por periódicos cujo acesso é restrito, sendo possível, na maioria dos casos, somente através da assinatura de tais revistas.

Com o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação no final do séc. XX, ferramentas voltadas para gestão informacional foram surgindo e diversos paradigmas estão mudando, visto que estas tecnologias visam facilitar o acesso à informação científica em meio digital através da Internet.

Dentre as diferentes ações que compõem o atual sistema de publicação da ciência, os periódicos científicos têm sido um dos mais afetados por estas novas ferramentas de gestão. Destaca-se, também, no atual sistema de publicação científica, as possibilidades advindas de movimentos da “filosofia aberta”, como o Movimento de Acesso Livre a Informação (*Open Access Movement - OA*¹), e a Iniciativa dos Arquivos Abertos (*Open Archives Initiative - OAI*²).

É neste contexto que surgem os Repositórios Institucionais (RI), ferramentas de disseminação da informação técnico-científica que permitem o armazenamento, recuperação e disseminação de documentos acadêmicos, administrativos e científicos de uma instituição de forma integrada. Os Repositórios Institucionais reforçam a ideia de que todos os materiais de pesquisa devem estar disponibilizados publicamente na internet, sem restrições de acesso, sobretudo as pesquisas desenvolvidas com recursos oriundos de agências públicas de fomento à pesquisa, tendo como exemplo brasileiro a CAPES, CNPq, FINEP.

As estratégias de criação de Repositórios tem registrado progresso, visto que, em Novembro de 2011, existiam mais de 1.900 Repositórios Institucionais e Temáticos em universidades e centros de pesquisa espalhados pelo mundo, segundo registro do Diretório de Repositórios de Acesso Aberto (OpenDOAR, nov/2011). Porém, segundo pesquisadores e incentivadores da “filosofia aberta”, apesar do número expressivo, a adoção de Repositórios no meio acadêmico encontra-se em quantitativos aquém do esperado.

Dentre os desafios relacionados por Guédon (2004), um dos mais importantes diz respeito a *como agregar valor aos Repositórios*, assim como ampliar sua visibilidade, visto que há uma forte percepção de que o material impresso garante confiança e autoridade, e o material digital ainda não alcançou este *status quo*. Quebrar o que pode ser entendido por alguns pesquisadores como “perda de tempo” em fazer o auto-arquivamento de uma produção científica que já esta disponível em canais formais, como, por exemplo, periódicos científicos, é o grande desafio para a ampla consolidação dos Repositórios (WEITZEL, 2006).

Neste sentido, as políticas informacionais de auto-arquivamento podem ser

¹ <http://www.openarchives.org/>

² <http://www.eprints.org/>

uma atribuição de valor, dando ao pesquisador o respaldo necessário para publicar sua pesquisa no RI. Segundo Steven Harnad (2004), no atual estágio embrionário em que se encontram algumas iniciativas em favor do acesso livre, somente através de *mandatos de depósito*, como uma política informacional de auto-arquivamento, será possível reunir, em uma plataforma única, toda produção científica gerada em uma instituição.

Assim sendo, nesta pesquisa procuraremos analisar experiências de Repositórios que já possuam políticas de auto-arquivamento fundamentadas e aprovadas por seu corpo institucional, de forma a estudar tais políticas e, a partir desta análise, propor diretrizes para criação de políticas de depósito em iniciativas de Repositórios Institucionais Brasileiros.

Diante do exposto, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar Políticas Informacionais de Auto-Arquivamento no intuito de propor critérios e diretrizes que garantam o funcionamento, consolidação e visibilidade dos Repositórios Institucionais Brasileiros.

2 Revisão de Literatura

O advento da Internet vem causando um impacto muito grande em várias áreas da sociedade. A facilidade de acesso e disseminação da informação científica passa a acontecer em meio digital através da rede mundial de computadores, iniciando o aparecimento de novas alternativas para a comunicação científica (INSTITUTO..., 2005).

Anualmente são produzidos 2,5 milhões de artigos em 25 mil periódicos, abrangendo todas as áreas do conhecimento, línguas e países (HARNAD, 2006, p. 1). Porém, a maioria das universidades e instituições de pesquisas do mundo dispõe de recursos financeiros apenas para assinar uma mínima fração desses títulos, o que torna essa gama informacional disponível apenas a uma parcela reduzida de prováveis usuários, ou seja, as pesquisas publicadas estão obtendo somente uma fração quase insignificante de seu potencial de uso e impacto.

Diante de tal panorama, surge, entre os cientistas do mundo inteiro, a preocupação com o aumento da visibilidade e do acesso aos resultados de seus trabalhos, visando ampliar o impacto e a produtividade e, por conseguinte, maximizar o progresso da ciência e tecnologia.

Neste sentido, surgem dois grandes movimentos internacionais: a *Iniciativa dos Arquivos Abertos (Open Archives Initiative – OAI)* e o *Movimento de Acesso Livre à Informação (Open Access Movement – OA)*. O Movimento de Acesso Livre à Informação, aplicado à pesquisa científica, tem sido visto como fator que maximiza o acesso à pesquisa propriamente dita, elevando e acelerando seu impacto e, conseqüentemente, sua produtividade, progresso e resultados.

Segundo Stevan Harnad, um dos principais divulgadores da Iniciativa de Acesso Livre a Informação no mundo, as duas estratégias a serem seguidas no âmbito da concretização do Acesso Livre denominam-se Via Dourada e Via Verde (HARNAD et al, 2004).

A Via Dourada se dá através de revistas de acesso livre que não fazem uso dos direitos do autor (copyright) para restringir o acesso e uso do material que publicam, assim como não cobram assinaturas nem taxas de acesso em suas versões on-line. Estas revistas procuram utilizar outros métodos para cobrir suas

despesas, como taxa para versão impressa e taxas de publicação.

Há 2 vias para o acesso livre: a via dourada – golden road – (publique seu artigo numa revista de acesso livre) e a via verde – green road – (publique seu artigo numa revista que não é de acesso livre porém também o auto-arquive num arquivo de acesso livre). Somente 5% das revistas são douradas, porém mais de 90% já são verdes (isto é, elas deram aos seus autores o sinal verde para o auto-arquivamento); porém somente por volta de 10 a 20% dos artigos são auto-arquivados. Para alcançar 100% de acesso livre, o auto-arquivamento precisa tornar-se obrigatório pelos empregadores e financiadores dos pesquisadores, como o Reino Unido e os Estados Unidos recentemente recomendaram, e as universidades precisam implementar tal obrigação (HARNAD et al., 2004).

A Via Verde implica no *auto-arquivamento* de artigos publicados nas revistas científicas em papel e/ou digital com acesso restrito (ou seja, que cobram assinaturas) nos Repositórios Temáticos ou Institucionais, disponibilizando uma versão digital do mesmo, sendo esta de acesso gratuito. Para tal, é imprescindível que os pesquisadores engajem-se no movimento, conforme recomenda Harnad:

Alguns editores têm feito sua parte em resposta à demanda da comunidade científica pelo acesso livre dando seu sinal verde aos autores para o auto-arquivamento. Agora é hora da comunidade científica procurar fazer mais. Não é suficiente sentar-se e esperar que todas as 25.000 revistas convertam-se para a via dourada. E certamente não é justo que os pesquisadores exijam que os editores façam todos os sacrifícios e ponham sua conta em risco enquanto a comunidade científica não se preocupa em tomar providências para promover o acesso livre para seus próprios artigos, simplesmente os auto-arquivando (HARNAD et al., 2004).

Existem, portanto, diversas maneiras de se publicar e/ou tornar os documentos científicos disponíveis para o acesso livre. Nada impede, conforme relatado por Harnad, que se publique um artigo numa revista de acesso restrito e, posteriormente, faça o auto-arquivamento do mesmo trabalho em um repositório de acesso livre. O que se faz necessário neste momento é despertar nos editores e cientistas a importância de se concretizar tais ações o mais rápido possível, acelerando assim o progresso científico e, por consequência, o desenvolvimento das nações como um todo (HARNAD et al., 2004).

De fato, a crise dos periódicos científicos foi, sem dúvida, um dos fatores que motivou mudanças na comercialização e na forma de acesso as publicações científicas.

Assim, pode-se dizer que o Movimento de Acesso Livre à Informação é, principalmente, o resultado: (i) de uma reação dos pesquisadores ao modelo de negócios de editoras comerciais de revistas científicas (e os preços das assinaturas cada vez mais altos); da (ii) crescente conscientização do aumento de impacto provocado pela disponibilização de documentos científicos livres de barreiras quanto ao acesso (econômicas e de *copyright*); e das (iii) potencialidades das tecnologias da informação e da comunicação, cujo expoente máximo é a internet. O mote do movimento mundial em favor do Acesso Livre a resultados de pesquisa, portanto, é a disseminação ampla e irrestrita dos resultados de pesquisas financiadas com recursos públicos.

É neste cenário que surgem novas ferramentas voltadas para disseminação da informação em meio digital, como a Biblioteca Virtual, a Biblioteca Digital e suas



ramificações, aqui pontuada pelos Repositórios Institucionais.

2.1 Os Repositórios Institucionais

Os Repositórios Institucionais inserem-se nos movimentos da “filosofia aberta”, como a Iniciativa dos Arquivos Abertos (Open Archives Initiative - OAI) e Movimento de Acesso Livre a Informação (Open Access Movement - OA).

A filosofia aberta baseia-se nos conceitos de

[...] [i] software aberto (ou livre), para o desenvolvimento de aplicações em computador; [ii] arquivos abertos, para a interoperabilidade em nível global; e [iii] acesso aberto – questão mais polêmica – para a disseminação ampla e irrestrita de resultados da pesquisa científica (COSTA, 2006, p. 40).

Conforme visto, os movimentos OAI e OA visam promover o acesso livre e irrestrito à literatura científica e acadêmica, favorecendo o aumento do impacto do trabalho desenvolvido pelos pesquisadores e instituições. Também contribuem para a reforma do sistema de comunicação científica, reassumindo o controle acadêmico sobre a publicação, aumentando a competição e reduzindo o monopólio das revistas das editoras comerciais, reforçando a ideia de que o conhecimento não é algo comercial (RODRIGUES ET AL, 2004).

Basicamente, os Repositórios Institucionais são coleções digitais de documentos que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso à produção intelectual de uma ou mais universidades e/ou instituições de pesquisa. Essas coleções podem ser produzidas por pesquisadores, docentes, discentes e demais membros da instituição. Os Repositórios Institucionais são responsáveis por divulgar e preservar informações científicas da instituição que os abrange (RODRIGUES ET AL, 2004).

Crow (2002) define os Repositórios Institucionais como “um arquivo digital de produtos intelectuais criados por uma comunidade de pesquisadores, estudantes e professores de uma instituição”. Para Lynch (2003), os Repositórios Institucionais são “um conjunto de serviços que a instituição oferece aos seus membros para o gerenciamento e disseminação de materiais digitais criados na instituição”.

Segundo o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (2005), “os Repositórios Institucionais incentivam o gerenciamento e a publicação pelo pesquisador (através do auto-arquivamento), utilizando a tecnologia da OAI e podendo ser acessados por diversos provedores de serviços on-line nacionais e internacionais”.

Sobre a relevância de um repositório institucional em uma universidade, Lawrence (2003) pondera que: “os repositórios institucionais são uma manifestação visível da importância emergente da gestão do conhecimento na educação superior”.

2.2 A importância das políticas informacionais de auto-arquivamento para a consolidação e visibilidade dos Repositórios Institucionais

As políticas de informação surgiram no intuito de auxiliar a gerir este crescente aumento do fluxo documental, dado ao crescente número de informações produzidas no período pós Segunda Guerra Mundial:

política de informação tem sido definida como um conjunto de princípios, leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos inter-relacionados que orientam a supervisão e gestão do ciclo vital da informação: a produção, coleção, organização, distribuição, disseminação, recuperação, uso e preservação da informação (ANDRYCHUCK, 2004 apud JARDIM, 2009).

Diversos países têm manifestado apoio em favor do movimento de acesso livre ao conhecimento, sejam eles desenvolvidos ou em desenvolvimento. Esse apoio pode ser aferido por meio da análise crescente de implementações baseadas no modelo OA em distintos países espalhados pelo globo. Países como Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha e Japão assumiram a liderança do movimento através de inúmeros estudos, manifestos e eventos que visam legitimar as iniciativas em prol do acesso livre (KURAMOTO, 2008).

Para alcançar o tão desejado sucesso do movimento de acesso livre ao conhecimento científico, é fundamental que os grandes produtores deste conhecimento, ou seja, as universidades e institutos de pesquisas, além de implementarem ferramentas baseadas no Modelo da Iniciativa dos Arquivos Abertos, procedam à construção de políticas informacionais de auto-arquivamento que garantam o depósito dos documentos gerados no âmbito de suas instituições.

Os Repositórios Institucionais são uma alternativa para o problema da pressão feita por editores científicos para conseguirem ter a exclusividade da informação científica, criando barreiras para que os pesquisadores que publiquem em seus periódicos não adiram a tais iniciativas de acesso livre, forçando, assim, a comunidade científica a pagar para ter acesso a estas informações.

Com os custos extorsivos das publicações periódicas científicas, uma nova ordem mundial está se impondo: a criação de repositórios institucionais nas universidades e instituições de pesquisas aliada a um mandato legal que obriga os pesquisadores a depositarem os seus resultados de pesquisa publicados em revistas científicas reconhecida nacional e internacionalmente (KURAMOTO, 2008).

Para melhor entendimento, faz-se necessário definir o termo *mandato de depósito*:

são instrumentos instituídos através de medidas legais ou administrativas, que obrigam o autor vinculado à instituição ou que teve sua pesquisa financiada por recursos públicos, a depositar uma cópia de sua pesquisa no repositório da instituição a qual esteja vinculado (HARNARD, 2008).

Neste sentido, a criação dos mandatos de depósito é vista como uma reação à baixa resposta da política do depósito voluntário, que tem resultado em índices de adesão considerados baixos, e que deve constituir-se na solução para que sejam obtidos índices de arquivamento (depósito) significativos.

Conforme ressalta Harnad, devido ao fracasso das políticas voluntárias de auto-arquivamento, onde apenas 12 a 15% dos textos produzidos são depositados voluntariamente, surgiram às políticas mandatárias, ou compulsórias, como procedimento eficaz para garantir a quase totalidade dos depósitos de trabalhos produzidos em uma instituição (HARNAD, 2007; RODRIGUES, 2011).

Ressaltar, porem, que uma política mandatária, em qualquer instituição, visa apenas a criar mais uma atribuição entre outras já realizadas pelos seus

funcionários, como, por exemplo, no caso das universidades, conduzir pesquisa científica, preparar plano de curso, elaborar material curricular, ministrar aulas, avaliar, orientar monografias, dissertações e teses, participar de bancas, etc.

3 Considerações Parciais

A inserção dos mandatos de depósito no âmbito institucional enriquece o conteúdo do repositório, ao passo que ali estará depositado toda a produção gerada naquela instituição, favorecendo o controle bibliográfico, a recuperação da informação, dentre tantos outros inúmeros fatores.

Com a consolidação e ampla utilização dos RI, os pesquisadores e os centros de pesquisa podem tirar proveito de vários recursos disponíveis como, por exemplo, a adoção dos Repositórios como ferramenta nos processos de avaliação dos centros de pesquisa, assegurando que a produção científica, bem como dados bibliográficos e texto completo serão facilmente disponíveis; obtenção de relatórios de atividade; estatísticas de acesso a seus documentos e relatórios de pesquisa; criação de listas de publicações, entre outros.

Harnad (2008), ainda esclarece que os repositórios com mais sucesso no que diz respeito ao auto-arquivamento de informações têm sido aqueles cujas instituições estabeleceram política de depósito mandatório.

A única forma de se atingir os 100% dos resultados de pesquisa em acesso livre é através de uma política mandatória, que “obriga” os autores a auto-arquivarem imediatamente seus *postprints* revisados de todos os artigos de periódicos aceitos para publicação, preferencialmente nos repositórios das instituições a que estão vinculados. Esta estratégia é considerada “o caminho mais natural, universal e sistemático para se atingir o acesso livre 100% em todo o mundo, e também o mais rápido e seguro” (HARNAD, 2006, p.2).

Destaca-se, também, que esta pesquisa possui como proposta criar diretrizes para criação de políticas de auto-arquivamento em *Repositórios Institucionais Brasileiros*, tendo em vista que:

- Mundialmente, segundo dados do OpenDOAR –, existem 1.952 RI, dos quais 301 possuem algum tipo de política informacional. No Brasil, há 39 RI em operação, dos quais apenas 04 possuem algum tipo de política informacional (OpenDOAR, 2011).
- Destaca-se também que, de acordo com o ROARMAP –, existem 355 políticas mandatórias, de diversos tipos e finalidades, distribuídas no mundo. A América do Sul possui 2% destes mandatos, enquanto América do Norte e Europa contribuem, respectivamente, com 24% e 57% (ROARMAP, 2011).

Considerando que os investimentos em educação e pesquisa no Brasil têm sido bastante limitados nos últimos anos (KURAMOTO, 2006, p. 19), e diante do nosso alto potencial de desenvolvimento científico e tecnológico – o Brasil ocupa atualmente o 13º lugar em produção científica mundial –, urge encontrarem-se dispositivos para a efetiva inclusão de nossa pesquisa no atual modelo de comunicação e produção científica ora estabelecido.

Ao analisar a quantidade de repositórios existentes, aproximadamente 1900 segundo Rodrigues (2011), e o número de artigos publicados anualmente, algo em



torno de 2,5 milhões segundo Harnad (2006, p. 1), observa-se que o Brasil, apesar de possuir uma instituição (USP) bem posicionada no *Ranking Web of World Repositories*, não apresenta suas demais instituições e repositórios entre os mais bem posicionados no *ranking*. Além disso, poucas publicações brasileiras constam da *Science Citation Index* (SCI), o que denota uma dependência do país por publicações científicas estrangeiras por parte da nossa comunidade científica. Falta, portanto, maior visibilidade à nossa produção científica para aumentar as chances de nossos pesquisadores e nossas instituições serem mais conhecidos e respeitados no exterior.

No segundo ato desta pesquisa, utilizaremos o método comparativo que, de forma direta, “permite analisar o dado concreto, deduzindo do mesmo os elementos constantes, abstratos e gerais” (LAKATOS; MARCONI, 2007, p. 107). Ainda segundo Lakatos e Marconi (2007, p. 107), o método comparativo “realiza comparações, com a finalidade de verificar similaridades e explicar divergências”. Isto permite, no caso desta pesquisa, que possamos comparar Repositórios Institucionais distintos no intuito de buscar aspectos comuns e incomuns no que diz respeito às políticas de depósito utilizadas, a fim de propor diretrizes para criação de políticas de auto-arquivamento para Repositórios Institucionais Brasileiros.

Como exposto anteriormente, a implementação da obrigatoriedade do arquivamento da produção científica é o fator primordial para que as taxas de depósito sejam consideravelmente aumentadas, visto que, em instituições cuja participação dos autores depende exclusivamente do incentivo de políticas voluntárias, as taxas de depósito permanecem baixas.

Referências

COLINO, Cesar. El metodo comparativo. In: REYES, R. (Dir.). **Diccionario Crítico de Ciencias Sociales**. Madrid: Universidad Complutense, 2002.

COSTA, Sely Maria de Souza. O novo papel das tecnologias digitais na comunicação científica. In: MARCONDES, Carlos Henrique et al. (Org.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Brasília: IBICT, 2006. p. 165-183.

CROW, Raym. The case for institutional repositories: a SPARC position paper. Washington, DC, **Scholarly Publishing & Academic Resources Coalition**, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GUÉDON, Jean-Claude. Toward optimizing the distributed intelligence of scientists: the need for open access. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004, Campinas. [**Trabalhos apresentados...**]. Campinas: UNICAMP, 2004.



HARNAD, Stevan. **Optimizing OA self-archiving mandates**: What? Where? When? Why? How? Technical Report, ECS, University of Southampton. 2006. Disponível em: <<http://eprints.ecs.soton.ac.uk/13098/>>. Acesso em: 23 mar. 2011.

_____. Interview: obtained by Ligia Café and Hélio Huramoto. **Encontros Bibli.** Florianópolis, n. Esp., 1. sem. 2007. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/647/518>>. Acesso em: 22 fev. 2011.

_____. Waking OA's "slumbering giant": the university mandate to mandate open access. **New Review of Information Networking**, v.14, n. 1, p. 51-68, 2008. Disponível em: <<http://eprints.ecs.soton.ac.uk/17298>>. Acesso em: 23 mar. 2011.

HARNAD, Stevan et al. The access/impact problem and the green and gold roads to open access. **Serials Review**, v. 30, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.serrev.2004.09.013>>. Acesso em: 15 mar. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Manifesto Brasileiro de apoio ao acesso livre à informação científica**. 2005.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.14, n.1, jan./abr 2009.

KURAMOTO, Hélio. Informação científica: proposta de um novo modelo para o Brasil. **Ci. Inf.** Brasília, vol. 35, n. 2, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?script>>. Acesso em: 28 jan. 2011.

_____. Acesso livre: caminho para maximizar a visibilidade da pesquisa. **Revista de adm. contemporânea**, Curitiba, v. 12, n. 3, p. 861-872, jul./set. 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007. 315 p.

LAWRENCE, Steve. Free online availability substantially increases a paper's impact. **Nature Webdebates**. Disponível em: <<http://www.nature.com/nature/debates/e-access/Articles/Lawrence.html>>. Acesso em: 24 jan. 2011.

LYNCH, Clifford A. Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. **ARL Bimonthly Report**, 26, 2003.



MARCONDES, Carlos Henrique et al. (Org.). *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. 2. ed. Brasília: IBICT, 2006. p. 165-183.

OPENDOAR. **Directory of Open Access Repositories**. Disponível em: <<http://www.opendoar.org/>>. Acesso em: 13 nov 2011.

ROARMAP. **Registry of Open Access Repository Material Archiving Policies**. Disponível em: <<http://roarmap.eprints.org/>>. Acesso em: 16 nov 2011.

RODRIGUES, Eloy. **Acesso livre ao conhecimento: imperativos éticos e desafios técnicos para os profissionais da informação: o contributo da Open Archives Initiative**. Universidade do Minho, Braga (Portugal), 2004b. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/416>>. Acesso em: 9 out. 2011.

_____. **Concretizando o acesso livre à literatura científica: o repositório institucional e a política de auto-arquivamento da Universidade do Minho**. Universidade do Minho, Braga (Portugal), 2005. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/3478>>. Acesso em: 9 out. 2011.

_____. O Repositório – repositório institucional da universidade do minho: da gênese à maturidade. IN: GOMES, Maria João; ROSA, Flávia (orgs.). **Repositórios institucionais: democratizando o acesso ao conhecimento**. Salvador: EDUFBA, 2010.

_____. Acesso livre ao conhecimento: a mudança do sistema de comunicação da ciência e seus impactos na produção científica. In: **Seminário Internacional Acesso Livre ao Conhecimento**. ENSP/FIOCRUZ. Rio de Janeiro, 11-12 abr. 2011. Disponível em: <<http://www4.ensp.fiocruz.br/biblioteca/home/exibedetalhesBiblioteca.cfm?ID=12046&tipo=B&word=11/04/2011&indexadorId=4>>. Acesso em: 18 abr. 2011.

RODRIGUES, Eloy et al. **RepositóriUM: criação e desenvolvimento do repositório institucional da universidade do Minho**. Universidade do Minho, Braga (Portugal), 2004.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica na sociedade tecnológica: periódicos eletrônicos em discussão. **Comunicação e Sociedade**, n. 31, p.71-98, 1999.

WEITZEL, Simone da Rocha. O papel dos repositórios institucionais e temáticos na



Política e economia da informação: mercado editorial, movimento de acesso aberto, direito autoral e licenças de uso

Trabalho completo

estrutura da produção científica. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 51-71, jan./jun. 2006.

DIREITO AO ACESSO À INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E DIREITO AUTORAL: IMPASSES E ALTERNATIVAS

Maria Naires Alves de Souza¹, Denyse Maria Borges Paes², Rafael Gomes Fernandes³

¹Bibliotecária, Mestranda em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior pela Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

²Bibliotecária, Estudante de Especialização em Tecnologias Aplicadas ao Tratamento, Recuperação e Gestão da Informação pela Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

³Bacharel em Direito, Mestrando em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior pela Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

Resumo

Na sociedade contemporânea, o acesso à informação científica é limitado por diversas barreiras impostas pelos ordenamentos jurídicos que defendem a propriedade intelectual. Objetiva-se, aqui, analisar a dissonância entre o Direito Autoral e o acesso à produção científica com o fim de identificar seus impasses e alternativas. Para a construção dos argumentos ora apresentados foi empreendida pesquisa bibliográfica e documental seguida de leituras e discussões em grupo. Evidenciou-se que o Direito Autoral brasileiro resguarda o autor ou titular (editoras) em prejuízo ao acesso à produção científica financiada com recursos públicos. Como alternativa a tais impasses, verificou-se uma diversidade de iniciativas em vários países em prol do acesso aberto.

Palavras-Chave:

Informação Científica; Direito Autoral; Acesso Aberto; Universidade; Direito à Informação.

Abstract

In contemporary society, access to scientific information is limited by various barriers imposed by laws that defend intellectual property. The purpose is here to analyze the dissonance between copyright law and access to scientific literature in order to identify their impasses and alternatives. For the construction of the arguments presented here was undertaken bibliographical and documentary research followed by readings and group discussions. It was evident that the Brazilian Copyright Law protects the author or owner (publishers) to the detriment of access to scientific production financed with public funds. As an alternative to such impasses, there was a diversity of initiatives in several countries in favor of open access.

Keywords:

Scientific Information, Copyright, Open Access; University; Right to Information.

1 Introdução

O conhecimento está presente em todas as ações que desenvolvemos desde a resolução de questões mais simples até a tomada de decisões em organizações. A produção, difusão e acesso informacional vêm causando preocupação aos autores bem como à comunidade acadêmica, que passam a questionar as determinações vigentes do direito autoral. Diante deste fato, surgem indagações referentes ao direito à informação e ao livre acesso do conhecimento científico.

O presente artigo busca discutir aspectos da produção do conhecimento científico na Universidade, as barreiras impostas pelo direito autoral brasileiro e os modelos de acesso aberto a esse tipo de conhecimento. Ressalta-se que o conhecimento científico é gerado a partir da investigação científica, através de métodos, e passível de verificação; é gerado com a finalidade de promover soluções para as questões do homem e do meio em que habita, como também para oferecer explicações sistemáticas que possam ser testadas e verificadas. Para que esse conhecimento cause transformações é imprescindível sua total disposição e acesso à comunidade científica e a quem por ele se interesse.

O Conhecimento científico produzido dentro das Universidades públicas e, portanto com recursos públicos, deveria também ter o caráter público para o seu acesso. O acesso à informação científica tem se deparado com os limites impostos pelos direitos dos autores, que impõem condições monetárias, dentre outras, que dificultam seu uso e acesso. Frente a essa problemática, buscamos informações a respeito da temática e percebemos o prejuízo que todo esse contexto da falta de acesso aberto à produção científica tem provocado na produção do conhecimento científico e impactado nos pesquisadores e pesquisas nas bibliotecas universitárias.

Isso posto, trazemos o presente tema para debate e apontamento de alternativas propostas.

2 A Universidade

As universidades têm entre seus objetivos o desenvolvimento e a promoção do conhecimento. É através das comunicações científicas que os membros da comunidade acadêmica promovem a disseminação do conhecimento científico e das pesquisas em andamento ou concluídas. Entendemos que

Comunicação Científica refere-se ao intercâmbio de informação e conhecimento entre cientistas, envolvendo ainda todas as questões relacionadas com a produção do conhecimento, a sua disseminação e uso. Pode ser entendida como o processo dinâmico e complexo por meio do qual o conhecimento científico é veiculado, além de proporcionar os meios de interação dentro e entre as comunidades científicas, possibilitando a criação, compartilhamento, e utilização de conhecimento. (LEITE, 2006 *apud* OLIVEIRA, 2008, p. 16)



Kuramoto (2006, p. 91) diz que: “a informação científica é o insumo básico para o desenvolvimento científico e tecnológico de um país. Esse tipo de informação, resultado das pesquisas científicas, é divulgado a comunidade por meio de revistas.” Assim, para que essa informação seja adquirida e cause transformações tecnológicas e sociais é imprescindível que a mesma seja acessível à comunidade científica e a quem por ela se interesse. No entanto, várias são as dificuldades relacionadas ao acesso a essas informações, podemos aqui citar o custo elevado dos periódicos, que vem ocasionar grandes discussões entre os pesquisadores.

Os cientistas e pesquisadores são, em sua maioria, mantidos por instituições que financiam suas pesquisas. Essas instituições financiadoras são as mesmas que pagam para ter acesso aos trabalhos publicados pelos seus próprios pesquisadores. Essa realidade é contrária ao que é defendido pelo Art. 5º inciso XIV, que respaldam o direito à informação, e estipula que (BRASIL, 1993) “é assegurado a todos acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.”

Corroborando apresentamos ainda, o art. 5º inciso XXXIII, que aponta a responsabilidade do governo em informar os cidadãos

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informação de interesse particular, ou coletivo em geral, que serão prestados no prazo de lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado. (BRASIL, 1993)

É possível apreender, a partir dessas abordagens, que é essencial promover a acessibilidade a todos os conteúdos. Ressalta-se que tais incisos contemplam o direito à informação e ao mesmo tempo priorizam o direito autoral. Com isso, verifica-se que o direito à informação é considerado público, um direito de todos os cidadãos, porém não são todas as informações a que se tem acesso.

Neste contexto as Bibliotecas Universitárias se caracterizam como facilitadoras da divulgação de informações, uma vez que as mesmas sempre fizeram parte das universidades e se integram às pesquisas e ao ensino da comunidade acadêmica, funcionando como aporte para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, é nela que os usuários poderão utilizar-se dos serviços informacionais ofertados.

2.1 Biblioteca Universitária

As Bibliotecas Universitárias são vistas como um espaço de valorização da vida acadêmica que proporcionam meios de instrução em benefício do ensino e aprendizagem. Atuam como órgão de apoio informacional. Segundo Gomes e Gomes e Barbosa (2003), a Biblioteca Universitária está relacionada à “provisão, disseminação e transferência da informação de forma a viabilizar a atuação plena da universidade nas suas atividades de ensino, pesquisa e extensão e, principalmente, dando subsídio ao funcionamento de cursos de graduação e pós-graduação e a produção e transferência de conhecimento”. Na visão de Pizzorno (2003, p. 30)

A biblioteca universitária é um órgão de extrema importância para que a Universidade possa funcionar como agente positivo das mudanças sociais necessárias, pois é a biblioteca que possibilita, por meio de seus documentos, o conhecimento da realidade e a discussão sobre a mesma.

Diante disso, percebe-se que as bibliotecas são de grande importância para as universidades, são as responsáveis por dar suporte e oferecer serviços que atendam às necessidades informacionais de seus usuários. Partindo desse pressuposto, faz-se mister a adoção de instrumentos que possibilitem o livre acesso às informações, estabelecendo critérios que permitam a adoção de rotinas que garantam qualidade no atendimento das necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Na discussão aqui proposta chamamos atenção especial para as publicações científicas que se encontram disponíveis em periódicos.

No tocante aos periódicos podemos considerá-los como fontes informacionais de fundamental importância, pois são constituídas por novas informações, sendo indispensáveis para o resultado de pesquisas, novas interpretações de teorias ou novos acontecimentos, favorecendo a comunicação científica e a rápida difusão das informações.

Fortalecendo essa ideia, Prado (1992, p. 103) diz que,

O periódico caminha muito mais a par da ciência do que os livros, pois pesquisas, descobertas ou observações chegarão, através dos periódicos, no mesmo mês ou na mesma semana às mãos, ao passo que o livro, embora com mais detalhes e estudo mais profundo, só será obtido, na melhor das hipóteses, meses depois.

Atualmente, as Bibliotecas Universitárias assinam portais eletrônicos que implicam na rápida atualização das coleções, gerando, ainda, economia de espaço, dentre outros. Mesmo com tantas vantagens, tais publicações vêm gerando impasses no que se refere ao seu acesso e disposição. Assim, percebe-se a necessidade da universidade se posicionar e buscar meios que venham a sanar as questões existentes.

Segundo Evangelista et al. (2005 *apud* GAMA, 2008, p. 12), “é importante o surgimento de soluções para que os profissionais da informação possam cumprir o papel de tornar pública a informação gerada pela sociedade, para que as pessoas possam utilizá-la na criação de novos conhecimentos, novos bens e riquezas [...]”

A seguir serão abordadas algumas questões que permeiam o aspecto legal da produção científica.

3 Direito Autoral e Universidade Pública

Passaremos agora a uma rápida reconstrução e análise do surgimento do Direito Autoral e do impacto deste sobre a produção de conhecimento nas Universidades Públicas.

Cabe-nos, de início, alguma introdução sobre o fenômeno da autoria que deve ser analisado levando-se em conta os vários macro-fatores que sobre ele exercem influência, seja sociais, econômicos, políticos ou técnicos. Para Chartier (1999), tal fenômeno teve início na Europa, durante a Idade Média, quando, sob acusação de heresia, inúmeros documentos foram destruídos pelas autoridades religiosas e políticas que, com o intuito de punir os transgressores, tinham antes que designá-los como autores das obras censuradas. Complementa Foucault (1992, p.47) argumentando que a autoria surgiu “na medida em que o autor se tornou passível de ser punido, isto é, na medida em que os discursos se tornaram transgressores”. A regra, no entanto, era o anonimato das obras.

A partir do século XIV, o Renascimento, com valores forjados no antropocentrismo e individualismo, induziu a valorização da produção intelectual humana, como a arte e a ciência. Foi o momento histórico propício para o reconhecimento da autoria que foi intensificado pela invenção da tecnologia de impressão na década de 1440 por Johann Gutenberg (1398 – 1468). Os materiais escritos passaram a ser produzidos em ritmo crescente e os autores tiveram a oportunidade de assinarem suas obras, ganhando, a partir daí, personalidade ligada à produção. Não demorou até o surgimento do mercado gráfico e dos editores, proprietários do maquinário de imprensa e responsáveis pela distribuição da nova mercadoria que em 1557 obtiveram do governo Inglês o direito exclusivo e eterno sobre as obras. (ARAYA; VIDOTTI, 2009)

Em 1710 a primeira lei formal sobre o Direito Autoral foi promulgada na Inglaterra, o *Statute of Anne*, que tirou o direito sobre a obra dos editores passando-os aos autores. Em 1790 foi instituída nos EUA a primeira lei *copyright* (ARAYA; VIDOTTI, 2009).

No Brasil, em 11 de agosto de 1827, surge a primeira lei sobre o direito do autor que, além de criar os cursos jurídicos de Olinda e São Paulo, determinou privilégio exclusivo pelo período de 10 anos à produção acadêmica dos professores sob determinadas condições relacionadas na própria lei. A Constituição brasileira, porém, apenas em 1891, discorre sobre o tema em seu Título IV – Dos cidadãos brasileiros, Seção II – Declaração de direitos, art. 72, § 26 que declarava que “Aos autores de obras literárias e artísticas é garantido o direito exclusivo de reproduzi-las, pela imprensa ou por qualquer outro processo mecânico. Os herdeiros dos autores gozarão desse direito pelo tempo que a lei determinar”. (BRASIL, 1891). A atual Constituição Brasileira, de 1988, mantém quase nos mesmos termos a proteção aos direitos do autor da Constituição de 1891. Atualmente, a Lei 9.610, de fevereiro de 1998, disciplina o tema.

A Lei Autoral brasileira, com suas inúmeras limitações e restrições ao uso da propriedade intelectual, é tida como uma das mais rígidas do mundo, impondo sólidas barreiras ao acesso aos diversos tipos de informações científico-culturais (LIMA; SANTINI, 2008; PARANAGUÁ; BRANCO, 2009). De acordo com a legislação, cabe exclusivamente ao autor o direito de utilizar, fruir e dispor da obra, possuindo o mesmo a prerrogativa de ceder totalmente ou parcialmente seus direitos a terceiros (BRASIL, 1998).

Sem nos atermos demasiadamente a tecnicismos e exegeses jurídicas, visto não ser o objetivo do presente estudo, passaremos a analisar alguns impactos do Direito Autoral na produção e disseminação do conhecimento científico produzido

em Universidades Públicas brasileiras. Cabe-nos levantar a discussão em torno do acesso ao conhecimento produzido através de recursos públicos.

No Brasil, atualmente, os recursos públicos são os principais responsáveis pelo financiamento da pesquisa científica. Tal financiamento realiza-se através da infraestrutura universitária, pagamento de funcionários docentes e não docentes, equipamentos laboratoriais e recursos diretos para projetos e bolsas de estudos (CRAVEIRO; MACHADO; ORTELLADO, 2010).

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) é a agência governamental brasileira responsável pela avaliação da pós-graduação nacional *stricto sensu* e pelo acesso e divulgação da produção científica, entre outras incumbências¹. A CAPES, ao avaliar os Programas de Pós-Graduações nacionais, utiliza como principal índice de avaliação a quantidade de publicações de artigos em revistas qualificadas. Atualmente, os artigos científicos são o meio mais eficiente de divulgação do conhecimento científico, deixando a comunidade científica a par de métodos, referenciais teóricos e resultados com rapidez (BARBA, 2012). No entanto, após a produção e publicação de pesquisas publicamente financiadas, surgem diversas barreiras ao acesso das mesmas pela comunidade acadêmica.

Ao publicar em periódicos científicos, o autor do artigo/pesquisa cede seus direitos autorais ao editor que, geralmente, condiciona o acesso à informação à assinatura do periódico ou pagamento direto de certa quantia que pode variar de acordo com a excelência da informação solicitada. Somado a essa equação, conforme aponta Craveiro, Machado e Ortellado (2010), ocorre a ação oligopólica de conglomerados editoriais que, ao se apropriarem de editoras menores, buscam o controle da informação científica. O autor aponta sobre as editoras: “Para se ter uma ideia da concentração, a Reed Elsevier, por exemplo, afirma possuir 12.500 periódicos científicos em seu catálogo, a Thomson outras 8.500 e a Springer Verlag, 1.800.” (CRAVEIRO; MACHADO; ORTELLADO, 2010, p. 15)

Não existem, no Brasil, políticas que limitem a apropriação pelas editoras dos conhecimentos científicos gerados com financiamento público. Mesmo após todo os recursos investidos na produção do conhecimento, o Estado acaba por ter de pagar novamente pelo seu acesso. No ano de 2010, a União investiu na aquisição de periódicos o valor aproximado, em dólar, de US\$ 61.180.065,00².

4 Acesso Aberto e Uso Do Conhecimento Científico

Acesso aberto é a disponibilidade livre e pública do conhecimento científico de forma a permitir a todo e qualquer usuário a leitura, download, cópia, impressão, distribuição ou uso para propósito legal. Os formatos principais de acesso aberto ligado ao conhecimento científico são os repositórios digitais e as revistas científicas on-line. Dentre suas vantagens estão: acessibilidade e visibilidade à produção científica, redução de custos, integração e rapidez na circulação da informação. (ORTELLADO ; MACHADO apud GAMA, 2008)

1 Dados disponíveis no site da CAPES: <http://www.capes.gov.br/>

2 Dados disponíveis no site da CAPES: <http://www.capes.gov.br/images/stories/download/Livros-PNPG-Volume-I-Mont.pdf>

O movimento rumo ao acesso aberto foi construído por mais de uma década, surgindo dentro da comunidade científica preocupada em maximizar a difusão e impacto dos trabalhos acadêmicos. Esta moção tomou forma concreta em três declarações: Declaração de Budapeste, Declaração de Bethesda e Declaração de Berlim. (BRAVO ; DIEZ, 2007)

Segundo a *Budapest Open Access Initiatives* (2002) a finalidade do acesso livre seria desfazer as barreiras que impedem o acesso a esta literatura que conseqüentemente irá acelerar a pesquisa, fortalecer a educação e difundir o conhecimento de maneira geral, tirando dela seu máximo proveito e assentando as bases para a união da humanidade em uma ampla e inédita conversação intelectual comum em sua marcha pelo conhecimento.

Em 2004 a Organização para a Cooperação e Declaração de Desenvolvimento Econômico (OCDE) publicou comunicado no qual instou aos países signatários a promover o acesso livre para documentação científica gerada por pesquisas financiadas com recursos públicos, de modo a obter o máximo de fomento do investimento e a promover o progresso através do conhecimento científico. (BRAVO ; DIEZ, 2007)

No Brasil, o movimento do acesso livre tomou forma em 2005 com o Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica, com a Declaração de Salvador sobre Acesso Aberto e com a Carta de São Paulo. Em 2006 ocorreu a Declaração de Florianópolis. Todos esses movimentos visavam contribuir para a transformação do acesso à comunicação científica no país. (GAMA, 2008)

Ainda de acordo com Bravo e Diez (2007), os pontos fortes do movimento de acesso aberto residem nas suas vantagens com respeito à disponibilidade e ao acesso a publicações eletrônicas e que o seu sucesso está nas mãos das autoridades educacionais, pesquisadores, universidades, editoras e gestores de repositórios de pesquisas.

O acesso aberto anda de mãos dadas com o ensino superior, embora não digam respeito apenas às Instituições de ensino superior e comunidade acadêmica. Abrir o acesso a todos os resultados de pesquisas, dados, relatórios e todo tipo de texto acadêmico soa como paraíso para estudantes e pesquisadores que se esforçam para encontrar a bibliografia mais recente através dos recursos disponíveis nas bibliotecas universitárias.

A internet alterou completamente a forma de como os materiais e documentos científicos são dispostos, ou seja, o manejo tradicional das coleções mudou e trouxe conseqüências sobre as relações entre editoras, bibliotecas e leitores, criando um novo modelo para comunicação acadêmica. Todo esse contexto tem exigido a colaboração das autoridades, universidades, bibliotecas e também dos pesquisadores.

Segundo Falk (2004) a ideia de que deveria haver acesso aberto para o resultado de trabalhos científicos e acadêmicos foi sendo construído lentamente que, recentemente, encontra-se num período de explosivo crescimento.

Nos EUA e Reino Unido os legisladores estão empenhados em exigir o livre acesso às publicações científicas que resultem de pesquisas financiadas pelo governo. As organizações que financiam as pesquisas têm investido cada vez na ampla divulgação dos resultados das investigações científicas e estão em movimento para promover o acesso aberto às mesmas. Esse movimento tem se

espalhado em âmbito mundial, e o anseio por rapidez por parte do público, tem levado os autores a postarem seus artigos ou trabalhos em alguns repositórios de acesso aberto. (FALK, 2004)

A evolução do movimento de acesso aberto é uma tendência mundial, caracterizada, principalmente, pelas iniciativas gestadas no interior das comunidades acadêmicas no sentido de viabilizar o acesso aberto a produção científica. Dentre estas ações, destacamos as seguintes:

O *Director of Open Access Repositories* (OpenDoar), serviço que lista os repositórios acadêmicos de acesso livre. Permite que o usuário realize a busca nos repositórios e nos seus conteúdos, que desejam encontrar artigos originais (BRAVO; DIEZ, 2007). É um dos serviços do SHERPA, executado pelo Centre for Research Communications (CRC) pela Universidade de Nottingham, do Reino Unido. Ele tem sido identificado como um recurso fundamental para o open Access, segundo Oliver e Swain (2006), assim como é identificado como o líder em diretórios de repositório.

Chantavaridou (2009) descreve várias iniciativas de acesso aberto na Europa, tais como:

- a) o *Securing a Hybrid Environment for Research Preservation and Access* (SHERPA), do Reino Unido, é consórcio formado por 33 parceiros e afiliadas, inclui Universidades de grande e pequeno porte (*Cambridge, Oxford, Edinburgh*) bem como a Biblioteca Britânica; executam dois serviços de busca, um que busca material completo em repositórios parceiros SHERPA e outro busca em outros Repositórios do Reino Unido;
- b) o *Digital Academic Repositories* (DARE) é um repositório digital acadêmico desenvolvido nas Universidades Holandesas cujo objetivo é tornar os resultados das pesquisas de suas universidades, de forma pública e disponível em meio eletrônico;
- c) a *Digitala Vetenskapliga Arkivet* (DIVA), dos países escandinavos, portal que suporta a publicação eletrônica de 15 universidades da Suécia e da Noruega, contém principalmente teses e relatórios de pesquisas, *preprints* e *posprints* de artigos;
- d) o *Norwegian Open Research Archives* (NORA) projeto de iniciativa da Noruega criada para facilitar a padronização entre os repositórios de acesso aberto, acadêmicos ou não, noruegueses e tem como público alvo os pesquisadores do país;
- e) o *OpenAccess.se*, projeto liderado pela Biblioteca Nacional da Suécia para promover o máximo de acessibilidade aos trabalhos produzidos por pesquisadores, professores e estudantes;
- f) a Universidade de Southampton (Reino Unido) desenvolveu um software para a criação de repositórios EPrints;
- g) o arXiv criado pelo físico Paul Ginsparg disponibiliza um grande número de documentos em física, matemática, ciência da computação, biologia e estatísticas; e
- h) o *Flexible Architecture Repository Extensible Digital Object* (Fedora), *software* para sistemas digitais de repositórios abertos, desenvolvido pela Universidade de Cornell juntamente com a Universidade de Virgínia é não somente para comunicação acadêmica, mas também para arquivos digitais, sistemas de acesso aberto de periódicos etc.

DSpace, software desenvolvido em conjunto pelas bibliotecas do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) da Cambridge University e Hewlett-Packard (HP). O sistema Dspace possibilita a criação de repositórios digitais com funções de captura, distribuição e preservação da produção intelectual, permitindo sua adoção por outras instituições em forma consorciada federada. [...] Os repositórios DSpace permitem o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo (IBICT, 2012).

O *Super Star Reader* (SSREADER), é um modelo de solução bem sucedida do *copyright* digital criado em 2000 na China, espécie de negociação rosto a rosto entre usuário e autor (XIANRONG; XIAO, 2009).

Creative Commons Licensing, uma espécie de licenciamento de direitos autorais na internet, específicas para sites, trabalhos acadêmicos, músicas, filmes, fotografias, obras de literatura etc., baseados na concessão de direitos básicos (XIANRONG; XIAO, 2009).

Rights Metadata for Open-archiving (ROME0), projeto desenvolvido, em 2003, pelo Reino Unido, movimento que adotou duas principais estratégias que são auto-arquivamento do autor em repositórios institucionais e a disponibilidade gratuita de revistas eletrônicas (GADD; OPPENHEIM; PROBETS, 2003).

As bibliotecas digitais que oferecem serviço como consulta livre aos documentos remotos e objetivam reduzir a questão do espaço. No Brasil temos grandes exemplos dessas bibliotecas que são a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), a Biblioteca Digital Jurídica (BDJur), a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), idealizada pelo Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT), que é um consórcio de Teses e Dissertações Eletrônicas (ETD's) reunindo o catálogo coletivo de instituições cooperantes. O portal Domínio Público é um ambiente virtual com objetivo de promover acesso às obras científicas, literárias e artísticas que já estejam em domínio público ou tenham divulgação autorizada.

No Brasil, dos maiores exemplos de acesso aberto é o Portal de Periódico da CAPES que reuni e disponibiliza a várias Instituições de ensino e pesquisa brasileiras o que há de melhor e atual da produção científica internacional. Seu acervo consta de 30 mil títulos com acesso a texto completo, assim como 130 bases referenciais e 10 dedicadas a patentes, além de livros, enciclopédias, obras de referência, material audiovisual, normas técnicas e dados estatísticos. Também o portal Scielo, iniciativa do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) com apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), sistema eletrônico de acesso a textos completos de revistas científicas. Disponibiliza os mais importantes periódicos científicos brasileiros. A primeira iniciativa de acesso livre em países em desenvolvimento.

No futuro, a comunicação científica, segundo Chantavaridou (2009) será realizada através de repositórios com serviços de colheita e projetos transfronteiriços dos quais os entes governamentais devem participar. Essa realidade virá a ocorrer depois de anos em que apenas pesquisadores e acadêmicos lutam para que suas vozes sejam ouvidas.

5 Materiais e Métodos

Para a realização desta pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental, além de encontros periódicos, a fim de realizar discussões acerca do material estudado para construção dos argumentos. A finalidade do estudo é colocar o investigador em contato direto com publicações produzidas e debatidas acerca de um determinado conteúdo, ressaltando que esta não se trata de uma repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas o exame de um tema com um novo enfoque (LAKATOS; MARCONI, 2008).

6 Resultados Parciais

As Universidades são as principais responsáveis pela produção do conhecimento científico. Nota-se, atualmente, que uma parcela significativa destas informações está sendo apropriada por grandes conglomerados de editoras de periódicos científicos, causando danos à comunidade acadêmica, já que tais editoras estabelecem valores exorbitantes para o acesso às publicações produzidas através do financiamento público.

Deparamo-nos, então, com um modelo onde todas as etapas da produção do conhecimento científico, muitas vezes financiadas por recursos públicos, trazem benefícios econômicos às editoras através dos direitos autorais cedidos pelos pesquisadores, oferecendo contrapartidas quase nulas, atuando quase que somente como a retentora dos lucros da atividade comercial de exploração da informação.

Evidenciou-se que o acesso aberto é uma vocação mundial com iniciativas, mundo afora e no Brasil, criadas principalmente pela comunidade acadêmica dentro das Universidades. Essas iniciativas objetivam tornar cada vez mais viável o acesso irrestrito à produção científica embora, haja indícios de um restrito apoio governamental as mesmas.

7 Considerações Finais

Através das reflexões realizadas, percebe-se a existência de barreiras legais e de mercado na difusão do conhecimento produzido em Universidades, inclusive sendo estas públicas. Tais barreiras impedem que a produção científica seja consumida livremente pela comunidade acadêmica obrigando que Instituições de Ensino Superior despendam recursos de forma redundante na produção e difusão da informação científica produzida. Desta forma, argumenta-se sobre a necessidade de revisão da legislação autoral que, no status em que se encontra, acaba por enriquecer as editoras detentoras dos direitos das obras científicas em detrimento das Universidades que as produzem, muitas vezes, com financiamento público.

O Acesso Aberto, movimento mundial em prol do livre acesso a informações científicas, surgiu a pouco mais de uma década mobilizando acadêmicos e pressionando governos para que o conhecimento científico seja



disseminado de forma ampla e gratuita. Evidencia-se que as Universidades, bem como seus órgãos governamentais de coordenação, devem seguir essa mesma tônica: a busca pelo papel de condutores da disseminação da produção científica através da valorização de publicações abertas e de acesso gratuito em seus repositórios institucionais precedida de uma rigorosa revisão por pares gerenciada por um eficiente sistema de Bibliotecas Universitárias.

8 Referências

ARAYA, Elizabeth Roxana Mass; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Direito autoral e tecnologias de informação e comunicação no contexto da produção, uso e disseminação de informação: um olhar para as Licenças *Creative Commons*. **Inf. & Soc.** João Pessoa, v.19, n.3, p. 39-51, set./dez. 2009.

BARBA, Clarides H. **Orientações básicas na elaboração do artigo científico**. Disponível em: <<http://www.unir.br/html/pesquisa/Pibic/Elaboracao%20de%20Artigo%20Cientifico2006.doc>>. Acesso em: 25 de março de 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo : Atlas, 1993.

BRASIL. Constituição (1891). Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil (de 24 de fevereiro de 1891). **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, RJ, 24 de fevereiro de 1891. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao91.htm>. Acesso em: 31 mar. 2012.

BRASIL, **Lei nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: www.planalto.gov.br. Acesso em 25 de março de 2012.

BRAVO, Blanca Rodriguez; DIEZ, Maria Luisa Alvite. E-science na dopen Access repositories in Spain. **OCLC Systems & Services International digital library**. v. 23, n.2, p. 362-371. 2007.

BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE. 2002. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wizlqt_bsw0J:www.soros.org/openaccess+www.soros.org/openaccess&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 20 mar. 2012.

CHANTAVARIDOU, Elisavet. Contributions of open Access to higher education in Europe and vice versa. **OCLC Systems & Services International digital library**. V. 25, n.3, p.167-174, 2009.



CHARTIER, Roger. **A aventura do livro: do leitor ao navegador**. São Paulo: Ed. UNESP, 1999.

CRAVEIRO, G.; MACHADO, J.; ORTELLADO, P. (Orgs.). **A Cadeia de Produção de Artigos Científicos no Brasil: Financiamento Público e Acesso ao Conhecimento**. São Paulo: Universidade de São Paulo. Grupo de Pesquisa em Políticas Públicas para o Acesso a Informação; Bauru, SP: Canal 6, 2010. 44 p. (Cadernos GPOPAL, v. 5). Disponível em: <http://www.gpopai.usp.br/wiki/images/1/13/Book_05.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2012.

FALK, Howard. Open access gains momentum. **The electronic Library**. v. 22, n. 6, p. 527- 530. 2004.

FOUCAULT, Michel. **O que é um autor?** 3. Ed. Lisboa: Veja, 1992.

GADD, E.; OPPENHEIM, C.; PROBETS, S. RoMEO studies 1: the impact of copyright ownership on academic author self-archiving. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 3, p. 243-277, 2003.

GAMA, Janete Gonçalves de Oliveira. **Direito à informação e direitos autorais: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias**. 2008.70p. Dissertação (Mestrado) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas (SP), 2008.

GOMES, L. C. V. B. ; BARBOSA, M. L. Impacto da Aplicação das tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) no funcionamento das Bibliotecas Universitárias. In: IV CINFORM – ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E II SNBU-NE – II SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO NORDESTE, 2003, Salvador. **Anais...** Salvador : UFBA, 2003. p. 139-152.

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **DSpace** – repositórios digitais. Disponível em: <<http://dspace.ibict.br/>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

KURAMOTO, Hélio. Acesso livre à informação científica : novos desafios. **Liinc em Revista**, v. 4, n. 2, p. 154-157, set. 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. e. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, C. M. DE; SANTINI, R. M. Copyleft e licenças criativas de uso de informação na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 121-128. 2008.

OLIVEIRA, Larissa Melo Bezerra de. **O direito autoral no acesso aberto à literatura científica**. 2008. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Universidade de Brasília. Brasília. 2008.



OLIVER, K. B.; SWAIN, R. Directories of institutional repositories: research results & recommendations. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 20-24 August 2006, Seoul, Korea. Disponível em: <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/151-Oliver_Swain-en.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2012.

PARANAGUÁ, P.; BRANCO, S. **Direitos autorais**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

PIZZORNO, Ana Cláudia Philippi et al. Curso de extensão a distância : interagindo na Biblioteca Universitária : espaços e serviços. Florianópolis : Unisul Virtual, 2003.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo : T.ª Queiroz, 1992.

XIANRONG, Huang; XIAO, Li. Exploring copyright solutions to online-sharing of scientific literature. **Library Hi Tech**. v.28, n. 3, p. 478-488, 2010.

REDES SOCIAIS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO: UMA PROPOSTA ATUAL

***Bruna Laís Campos do Nascimento¹, Carla Beatriz Marques Felipe¹,
Malkene Wytiza Freire de Medeiros Noronha¹, Midinai Gomes Bezerra¹,
Patrícia Severiano Barbosa de Souza¹***

¹ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

1 Introdução

A presente pesquisa discorre sobre o avanço cada vez mais frequente na criação e disseminação da informação, que se utiliza das ferramentas que a internet oferece através das redes sociais, sendo bastante visível no âmbito principalmente acadêmico. Nesse sentido objetiva abordar o tema das redes sociais como fonte de informação, as quais têm como finalidade melhorias na prestação de serviços destinados aos usuários reais e potenciais. As relações sociais sempre estiveram presentes entre as pessoas e organizações, facilitando na maneira de ser e de viver. Conforme Watts (2004) apud Rodrigues e Tomaél (2008), os estudos de redes e sistemas de redes tiveram um crescimento extraordinário, nos últimos anos, nas pesquisas acadêmicas, embora na Sociologia e na Antropologia as análises de redes tenham uma longa tradição. As estruturas que são organizadas de maneira social em redes sempre existiram em outros tempos ou lugares, mas como destaca Castells (1999) com a evolução social associada à tecnologia da informação uma nova base material está sendo construída em rede definindo os processos sociais predominantes e dando forma à própria estrutura social.

Dessa forma, as redes sociais estabelecem um importante recurso tanto no profissional quanto no pessoal entre as pessoas que possuem um interesse comum específico, para a conquista de um objetivo alvo.

As redes sociais ultrapassam o âmbito acadêmico e científico e vem ganhando espaço em outras esferas. E podemos observar esse movimento chegando à internet e conquistando cada vez mais adeptos, aglutinando pessoas com interesses em conteúdos específicos, ou interesses em estabelecer relacionamentos. Isso é possibilitado por um “*software social*”, que com interface amigável, dê apoio a conteúdos e interação. O uso desses recursos gera uma rede em que os membros convidam seus amigos, conhecido, sócios, clientes, fornecedores, e outras pessoas de seus contatos para participar de sua rede, desenvolvendo uma rede de contatos profissional e pessoal, que certamente terá pontos de contatos com outras redes. Enfim, são ambientes que possibilitam a formação de grupos de interesse que interagem por meio de relacionamentos comuns (GONÇALVES, 2008, p.22).

Conceitua as fontes de informação como todos os recursos que criam,

armazenam e veiculam informações no tempo em que esta é solicitada, auxiliando o pesquisador. Classifica as fontes de informação em três categorias sendo, fontes primárias, fontes secundárias e fontes terciárias. Descreve que as redes sociais possuem um grande potencial existente no seu contexto e no que se refere ao fato que a informação não se encontra mais centralizada, quem detêm a informação não é mais uma única pessoa, ou seja, as fontes de informações são acrescidas.

O uso de redes sociais no ambiente da biblioteca surge como uma ótima oportunidade de promover os serviços informacionais, dar percepção à biblioteca, reconhecer as necessidades de informação, além de promover o processo de divulgação da informação.

As redes sociais facilitam a produção, circulação e comunicação da informação; indivíduos comuns dialogam entre si, redefinem e ressignificam a Internet a partir da discussão, exposição e compartilhamento de seus pontos de vista. Sites de redes sociais evidenciam o desejo humano de expressar o que pensam e de estabelecer laços de sociabilidade. (SILVA; BACALGINI, 2009).

Tomaél (2008, p. 9), discorre sobre a importância das redes de conhecimento para a interação e o compartilhamento da informação, mencionando que o termo redes de conhecimento é utilizado de forma ampla e inclui uma diversidade de modelos de trabalhos em cooperação. Diante do exposto, conclui exemplificando algumas redes sociais que merecem destaque pela sua adequação aos serviços de disseminação da informação e que são mais usadas pelas bibliotecas, como o facebook, o twitter, o flickr e o orkut, dentre outras.

2 Materiais e Métodos

A pesquisa bibliográfica e eletrônica, através de revisão de literatura foi utilizada como procedimento metodológico com a finalidade de obter embasamento teórico-metodológico para o desenvolvimento concreto da pesquisa e a formalização do artigo.

3 Considerações Parciais/Finais

No presente contexto, vimos como é importante as redes sociais serem usadas nas unidades de informação como fonte de pesquisa, melhorando os serviços oferecidos e dando visibilidade às bibliotecas, sendo mais uma ferramenta de apoio ao profissional bibliotecário, tendo como foco principal a satisfação do usuário, que é o cliente do serviço de informação.

Através do uso das ferramentas das redes sociais em unidades de informação, pode-se perceber se o usuário está satisfeito ou não com o serviço prestado, medindo também a qualidade desses serviços e identificando novas demandas, por essa ferramenta oferecer interatividade entre usuário e o profissional responsável por essa atividade.

Percebe-se enfim que é essencial que o profissional bibliotecário mantenha uma postura de inovação, frente ao cenário atual de mudanças e inovações tecnológicas, utilizando-se das novas ferramentas de comunicação, denominadas



redes sociais, com a finalidade de manter relação entre a biblioteca e seus usuários.

4 Referências

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. V.1.

GONÇALVES, Alysso Pires. **Rede social na UM**: um estudo de caso : análise e estratégias de utilização de portais situados na dinamização da rede social – Flickr. 2008. 99 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias e Sistemas de Informação) – Departamento de Sistemas de Informação. Universidade do Minho, Portugal, 2008. Disponível em:

<<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9499/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20-%20Alysson%20Pires%20Gon%C3%A7alves.pdf>>.

Acesso em: 02 dez 2011.

RODRIGUES, Jorge Luis; TOMAÉL, Maria Inês. As redes sociais e o uso da informação entre os pesquisadores de alimentos funcionais da UEL. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.6, n.1, p. 15-37, jul/dez. 2008. Disponível em:

<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci>. Acesso em: 02 dez 2011.

SILVA, Adaci A. O. Rosa da; BACALGINI, Bruna. A Biblioteca Pública, a Sociedade e os Sites de Redes Sociais -- Orkut, Blog e Twitter -- Comunicação na rede. In: SIMPÓSIO NACIONAL ABCIBER, 3., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ESPM, 2009. Disponível em:

<http://www.abciber.com.br/simposio2009/trabalhos/anais/pdf/artigos/1_redes/eixo1_art1.pdf>. Acesso em: 01 dez 2011.

TOMAÉL, M. I. Redes de conhecimento. **DataGramZero**: revista de ciência da informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, abr. 2008.

AS PRIMEIRAS FORMAS DE USO DO CONHECIMENTO: A TRANSMISSÃO ORAL DO CONHECIMENTO

Paulo de Castro Gonçalves¹, Carlos Alberto Ávila Araújo²

¹Especialista pela Universidade Federal de Minas Gerais. Bibliotecário da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais

²Pós-doutor pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Professor da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais

1 Introdução

No contexto da Ciência da Informação, encontram-se estudos sobre a Gestão da Informação, especialmente para a organização e uso da informação nas organizações. Atualmente, há poucos estudos que definam claramente o nascimento da prática da informação, nos primeiros modos de produção.

O objeto a ser investigado é: quais as origens históricas das práticas de uso do conhecimento nos primeiros modos de produção?

A justificativa se dá, pois são poucos os trabalhos que abordam a questão da origem da prática de uso do conhecimento. Parte-se do pressuposto que, para melhor entender o porquê de um fato, é imprescindível conhecer sua gênese, ou seja, o motivo de sua concepção, o que levou à sua construção e o que demandou seu surgimento. Conhecer a origem de algo induz a um entendimento melhor desse 'algo', como seus focos, suas prioridades, sua evolução e porque se comporta de uma determinada maneira e não de outra. Toda teoria nasce para esclarecer um fenômeno natural ou factual (KUHN, 2006).

O objetivo principal da pesquisa é: traçar as origens históricas das práticas de uso do conhecimento nos primeiros modos de produção. Para tanto, será necessário alcançar os seguintes objetivos específicos: a) apontar as origens orais das práticas de uso do conhecimento nas sociedades antigas; e b) mapear as origens práticas de criação e uso do conhecimento no aparecimento das primeiras cidades.

Com relação à revisão de literatura, Weiss (2005), afirma que Roma, além de garantir aos descendentes o domínio e a transmissão hereditária do conhecimento, até então já adquirido por seu povo, abusou da imposição do mesmo aos povos conquistados. Conte (1979) apontou o período feudal como o menos expressivo e propício à produção intelectual registrada e à transmissão desse conhecimento na história dos modos de produção da Idade Média. E ainda de acordo com esse autor, o renascimento das cidades e o aparecimento dos burgos, provoca um renascimento da importância do conhecimento para os meios de produção. Martins (2007) afirma

que, já no estabelecimento das cidades e dos burgos, o mestre, além de dirigir a oficina, era responsável por passar aos seus companheiros e aprendizes o conhecimento que envolvia a confecção do produto.

2 Materiais e Métodos

A proposta de pesquisa é estritamente teórica, desenvolvida com base na bibliografia produzida na CI e áreas correlatas, de forma a responder o problema e alcançar os objetivos apontados.

3 Resultados Parciais/Finais

A pesquisa permitiu identificar como resultados parciais o deslumbramento de que a transmissão oral do conhecimento seria anterior à teorização da Gestão da Informação. Ela nasceria junto com os primeiros modos de produção da sociedade ao qual se conhece, dando suporte, sobretudo, à produção agrícola das sociedades egípcias, grega e romana, e, depois, às relações de trabalho entre os mestres e aprendizes no renascimento das cidades no século XI. A transmissão oral do conhecimento se daria pela comunicação oral, informal, por meio da fala. Ela ocorria porque as formas de escrita ainda não estavam estruturadas, ou então, grande parte dos indivíduos que detinham os modos de produção ainda não sabia ler ou escrever.

Identificou-se ainda que o conhecimento oral, nessa época, era transmitido de três formas. A primeira, de forma natural, seja através dos descendentes nas sociedades antigas, o que garantia que as formas de plantio e as práticas de agricultura continuassem e evoluíssem através das gerações, como, também, através da relação mestre/aprendiz na produção artesanal dos primeiros burgos. Outra forma, por meio da imposição, utilizada, sobretudo pelas sociedades mais estruturadas e com formas de cultivo e produção mais elaboradas, quando conquistavam uma tribo ou outra sociedade. Caso a sociedade ou tribo conquistada possuísse ou estivesse mais avançada sob algum aspecto do modo de produção, os conquistadores poderiam apropriar-se do conhecimento dos conquistados, de modo a alterar as próprias formas de manejo de produção e adaptar-se. Essa prática de apropriação de conhecimento era muito comum no império romano. Com a revolução industrial, a transmissão oral de conhecimento diminuiu significativamente nos modos de produção, motivadas, principalmente, pelas correntes tayloristas e fordistas, e só irão reaparecer, com mais força, no chamado capitalismo social, hoje denominado 'organizações do conhecimento'.



4 Considerações Parciais/Finais

Os primeiros modos de produção da sociedade utilizavam-se de uma quantidade pequena de conhecimento registrado, comparados com outras épocas. Isso induz a acreditar que não havia, portanto, complexas formas de tratamento desse conhecimento. Ao passo que os modos de produção ganhavam contornos evolutivos, tal como a própria estruturação das relações de comércio da sociedade, a quantidade de conhecimento registrado aumentava e seu aprendizado demandava mais tempo, mais dedicação e mais esforço. Isso permite indagar que, à medida que a sociedade e seus modos de produção evoluíam, a coleção de conhecimentos crescia e as bibliotecas surgiam para organizar essa informação. De tal modo, pode-se indagar, também, que essa primeira fase da história seria marcada pela transmissão oral do conhecimento. Mas, com a expansão marítima e o mercantilismo, as relações comerciais e os modos de produção da sociedade ganham uma rede intrincada de mecanismos de controle e estruturação e as bibliotecas surgem dessa eminente demanda.

5 Referências

KUHN, Thomas S. **A Estrutura das revoluções científicas**. 9. ed. São Paulo: Ed. Perspectiva, 2006. 257p.

WEISS, Jussemar. Roma e a questão geográfica. **Biblios**, Rio Grande, v. 17, p. 63-69, 2005.

CONTE, Giuliano. **Da crise do feudalismo ao nascimento do capitalismo**. Portugal: Presença, 1979. 157 p. (Biblioteca de textos universitários, n. 22).

MARTINS, Mônica de Souza Nunes. **Entre a cruz e o capital: mestres, aprendizes e corporações de ofícios no Rio de Janeiro (1808-1824)**. 2007. 238 f. Tese (Doutorado em História) - Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2007.



AFILIAÇÃO INSTITUCIONAL EM PERIÓDICOS BRASILEIROS DE PSICOLOGIA

Ana Rita Junqueira Linguanotto¹, Maria Marta Nascimento¹

¹Bibliotecárias, Universidade de São Paulo, Instituto de Psicologia, Biblioteca Dante Moreira Leite, São Paulo, SP

Resumo

Analisa as afiliações institucionais dos autores de artigos das revistas científicas nacionais da área de psicologia, publicadas por Instituições de Ensino Superior Brasileiras (universidades, faculdades, programas de pós-graduação) e presentes nos Portais SciELO e PePSIC, para verificar a forma como essas informações estão incluídas nas revistas e o impacto no trabalho desempenhado pelo bibliotecário para a inclusão dessas informações nas bases de dados. Considera a responsabilidade do autor no momento da submissão do artigo, que se estende pelo processo editorial, de publicação e se encerra com o trabalho do bibliotecário quando da inclusão nas bases de dados referenciais e de texto completo. Espera-se a partir dessa análise, obter resultados que possam alertar os autores, editores e bibliotecários para o valor estratégico na adoção de padrões para a descrição da afiliação institucional, procurando garantir, assim, a recuperação correta para medição nos índices, contribuindo para o avanço das Instituições de Ensino Superior nacionais, no indicador produtividade científica, nas classificações nacionais e internacionais. Nessa mesma linha, espera-se colaborar com as revistas nacionais da área de psicologia para que alcancem melhores resultados nas avaliações.

Palavras-Chave:

Afiliação Institucional; Periódicos Científicos; Periódicos Eletrônicos; Bases de Dados; Produtividade Científica.

Abstract

It analyzes the institutional affiliations of the authors considering national scientific journals in the field of psychology, published by Brazilian institutions of higher education (universities, colleges, post-graduate programs) and available in SciELO and PePSIC, to verify the way that institutional affiliation are displayed in the journals. Considers the author's responsibility in articles submission, followed by the editorial process, publication, finishing with the work of the librarians in the process of include this information in databases. It is expected that the results can alert the authors, publishers and librarians to the



strategic value in adopting standards for the description of institutional affiliation, ensuring the right and relevant information retrieval by the ranking indexes, contributing to the advancement of brazilian higher education institutions, in the scientific production indicator, as well as to the national and international rankings. In the same way, it is expected to benefit brazilian journals in psychology to acquire better ratings.

Keywords:

Institutional Affiliation; Scientific Journals; Electronic Periodicals; Data Bases; Scientific Production.

1 Introdução

Em meio à necessidade premente em atingir boas colocações nos rankings da ciência vivenciada atualmente pelas instituições de ensino e pesquisa e frente aos avanços das tecnologias de informação e comunicação, as bibliotecas universitárias vêm ganhando destaque pelo papel atuante de formadora de competências e habilidades informacionais, contribuindo para o avanço científico e tecnológico das instituições a qual pertencem.

É nesse contexto, que a Biblioteca Dante Moreira Leite do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (IPUSP), considerada referência para a América Latina na Área de Psicologia (BVS-PSI, s.d.), vem se destacando nos últimos onze anos enquanto responsável pela gestão técnica da Biblioteca Virtual em Saúde – Psicologia da União Latino-Americana de Entidades de Psicologia do Brasil (BVS-Psi ULAPSI Brasil).

Um dos papéis relevantes desempenhado pela Biblioteca do IPUSP em relação à BVS-Psi ULAPSI Brasil é a coordenação técnica das redes sociais de bibliotecários, editores e outros profissionais responsáveis pela manutenção e divulgação das fontes de informação dessa BV. Além disso, é responsável, também, por capacitar os bibliotecários e técnicos de informação para o uso das metodologias e aplicativos da Biblioteca Virtual e na descrição bibliográfica e recuperação da informação em bases de dados.

A principal base de dados da BVS-Psi ULAPSI Brasil é o Index Psi Periódicos, uma base de dados referencial, com o objetivo de reunir, organizar, controlar e prover o acesso à literatura nacional publicada em periódicos de Psicologia e áreas afins. O Index Psi Periódicos serve também como suporte informacional na área de Psicologia para a Base LILACS (Literatura Latinoamericana em Ciências da Saúde) desenvolvida e coordenada pelo Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME-OPAS-OMS).

Inicialmente, o Index Psi Periódicos era mantido e atualizado pela equipe de bibliotecários da PUC-Campinas e contava com aproximadamente 18 mil registros, reunindo mais de 20 anos de literatura publicada em aproximadamente 112 títulos. A partir do ano de 2001, a coordenação do Index passou a ser da Biblioteca Dante Moreira Leite e a atividade de indexação na



base passou a ser realizada de forma descentralizada, contando com o trabalho cooperativo da Rede de Bibliotecas de Psicologia (ReBAP), composta por 176 bibliotecas espalhados por todo o Brasil. Atualmente, mais de 140 títulos estão cadastrados no Index Psi Periódicos.

Nesses 11 anos de atividades, graças ao trabalho da Rede, a Base cresceu em média 122%, contando, atualmente, com aproximadamente 40 mil registros de periódicos.

A experiência na coordenação da ReBAP, aliada ao envolvimento da equipe da Biblioteca nas atividades relacionadas ao desenvolvimento e manutenção dos padrões de qualidade exigidos para revistas científicas, fez com que se passasse a observar mais criteriosamente a editoração e a forma de apresentação de informações nos artigos. Essas informações são essenciais para indexação e recuperação de dados importantes que venham atribuir crédito e qualidade ao veículo de informação e à Instituição a qual este está vinculado, dando sua contribuição para a evolução das instituições de ensino superior nos *rankings* nacionais e internacionais.

Nesse contexto, buscou-se analisar as afiliações institucionais dos autores de artigos das revistas científicas nacionais da área de psicologia publicadas por Instituições de Ensino Superior Brasileiras (universidades, faculdades, programas de pós-graduação) e presentes nos Portais SciELO (Scientific Electronic Library Online) e PePSIC (Periódicos Eletrônicos em Psicologia), para verificar a forma como essas informações estão incluídas nas revistas e o impacto no trabalho desempenhado pelo bibliotecário para a inclusão dessas informações nas bases de dados.

A responsabilidade para uma adequada apresentação dessas informações começa com o autor no momento da submissão do artigo, passa pelo processo editorial e de publicação e se encerra com o trabalho do bibliotecário quando da inclusão nas bases de dados referenciais e de texto completo.

Espera-se a partir dessa análise, obter resultados que possam alertar os autores, editores e bibliotecários para o valor estratégico na adoção de padrões para a descrição da afiliação institucional, procurando garantir, assim, a recuperação correta para medição nos índices, contribuindo para o avanço das Instituições de Ensino Superior nacionais, no indicador Produtividade Científica, nas classificações nacionais e internacionais. Nessa mesma linha, espera-se colaborar com as revistas nacionais da área de psicologia para que alcancem melhores resultados nas avaliações.

2 Revisão de Literatura

Nas últimas décadas, tem sido crescente o interesse de autoridades governamentais e de especialistas ligados ao setor de ciência e tecnologias (C&T) por indicadores quantitativos que auxiliem no monitoramento, no planejamento e na tomada de decisões políticas para esse setor (SANTOS, 2003).

A área do conhecimento que se dedica a estudar a ciência e a produção

científica é chamada de *cienciometria* ou *cientometria*. Segundo Leta (2011), essa área se originou no século XX e seus objetos de análise disseminam rapidamente, "sendo incorporados aos processos de formulação de indicadores objetivos, quantitativos, elaborados por órgãos de governo com o intuito de medir e avaliar a ciência de um país, de uma área e mesmo de uma comunidade" (p. 66).

Apesar de ressalvas, polêmicas e críticas por parte de estudiosos em diversas áreas do conhecimento, Oliveira e Gracio (2011), acenam para a confiabilidade e tangibilidade dos indicadores de produção, ligação e citação.

Santos e Kobashi (2005), definem tais indicadores:

- **Indicadores de Produção Científica** – elaborados a partir da quantidade de publicações por tipo de documento, instituição, país, áreas do conhecimento, etc.
- **Indicadores de Citação** – estabelecidos pela contagem do número de citações recebidas por uma publicação de artigo de periódico. É o meio mais reconhecido de atribuir crédito ao autor.
- **Indicadores de Ligação** – elaborados a partir de co-ocorrências de autoria, citações e palavras e utilizados para a construção de mapas de estruturas de conhecimento e de redes de relacionamento entre pesquisadores, instituições e países. Usa técnicas de análise estatística de agrupamentos.

No contexto brasileiro, as instituições públicas federais e estaduais de ensino superior vem conquistando posições nos *rankings* internacionais pelo cumprimento de critérios de avaliação exigidos pelas empresas especializadas, a exemplo do *Times Higher Education*, o *QS World University Ranking* da *Quacquarelli Symonds* e o *ranking* ibero-americano do *SCImago Institutions Ranking* (SIR).

O *Times Higher Education*, classificação britânica elaborada em parceria com a empresa *Thomson Reuters*, responsável pela base de dados *Web of Science* e *Journal Citation Reports* (JCR) é um dos mais expressivos *rankings* mundiais de avaliação de universidades. Utiliza 13 indicadores, distribuídos em cinco categorias para a avaliação: ambiente de ensino, inovação, internacionalização, pesquisa (volume, investimento e reputação) e citações (influência da pesquisa). (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2012).

O *Essential Science Indicators* (2005), um dos produtos da *Thomson* disponível na *ISI Web of Knowledge*, permite mensurar o desempenho da ciência e rastrear sua tendência. Essa ferramenta analisa cerca de 8.500 títulos de revistas de todo o mundo (indexadas pela *Thomson*), e possibilita verificar o desempenho da pesquisa nos diversos países, instituições, autores, revistas, artigos. Classifica cientistas, instituições, periódicos e países pelo número de artigos publicados, citações recebidas e citações feitas por artigo.

O *QS World University Ranking*, compilado pela empresa *Quacquarelli Symonds Intelligence Unit* em conjunto com seu conselho de líderes acadêmicos mundiais é extensamente utilizado como referência por



universitários, profissionais acadêmicos e governos de todo o mundo¹.

O indicador de produtividade científica, medido em número de artigos publicados é comum para todos os *rankings*. Conforme destacado pelo *site* Pesquisa Mundi (2010), o relatório ibero-americano inclui como critério de avaliação o índice de publicações entre as 25% melhores revistas do mundo, chamado “*Best Journals*”.

Chega-se assim ao foco desse estudo, que é alertar os envolvidos no processo de produção científica para a importância da forma de inclusão da afiliação institucional nos artigos de periódicos científicos, que reflete diretamente nos indicadores de produtividade. Valentim (2009) exemplifica claramente quando comenta que a identidade da produção está atrelada ao pesquisador e à Instituição a qual pertence. Comenta ainda que os *rankings* cruzam prioritariamente os dados institucionais a outros que podem ser por departamento na instituição, regionais, nacionais, por área do conhecimento, entre outros.

Nesse contexto, a biblioteca universitária, que serve de apoio ao ensino e pesquisa acadêmica, precisa atualizar-se constantemente de modo a subsidiar as necessidades informacionais de sua comunidade. É através do bibliotecário e de suas competências e habilidades pessoais e coletivas, as quais comportam vários níveis de complexidade: técnica, estética, ética e política, que se verifica o processo de criação, de avaliação e de uso da informação para tomada de decisão (VITORINO; PIANTOLA, 2011).

3 Materiais e Métodos

Tomaram-se como base empírica os periódicos de psicologia publicados por instituições de ensino superior brasileiras (universidades, faculdades, programas de pós-graduação) e disponíveis nos portais SciELO e PePSIC, até a data limite de 25 de abril de 2012. Essa amostra contabilizou 27 títulos.

Desses periódicos, foram selecionados os últimos fascículos publicados *online* e analisadas as informações referentes à afiliação institucional dos autores dos artigos.

A coleta dos dados sobre afiliação institucional foi realizada selecionando, de maneira aleatória, cinco artigos de cada periódico, totalizando 135 artigos.

Os dados foram agrupados em uma tabela do programa Excel® para análise comparativa.

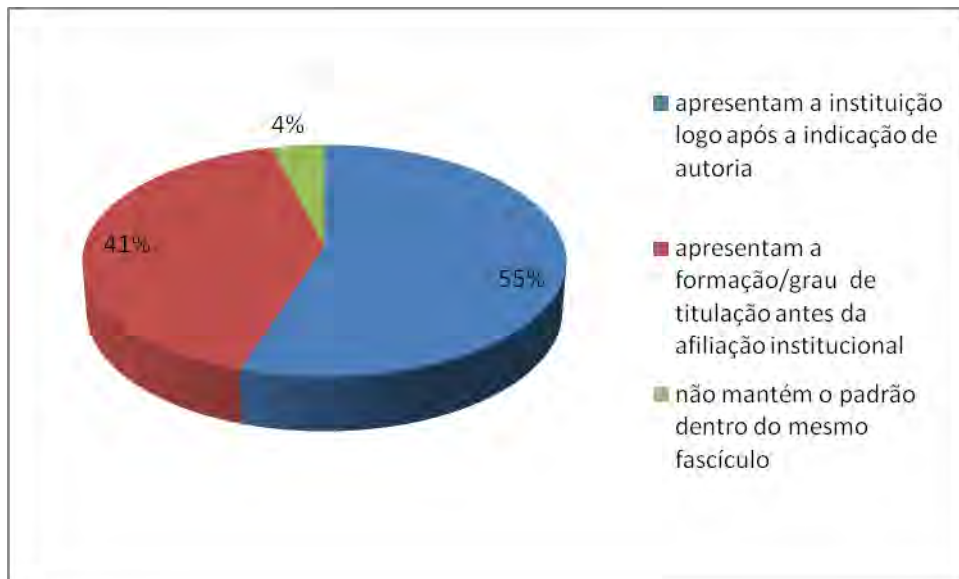
4 Resultados

Como resultado da análise dos dados sobre afiliação institucional dos

¹ Recuperado de <http://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings>

autores dos artigos publicados nos 27 fascículos consultados, observou-se que não há um padrão único adotado pelas revistas, corroborando com o problema inicial deste trabalho, conforme apresentado no Gráfico 1. Apesar disso, percebeu-se que as revistas seguem um modelo para a apresentação dessa informação em seus artigos.

Gráfico 1 - Padrão de apresentação da afiliação institucional nos artigos de revistas de psicologia (porcentagem)



Fonte: Gráfico produzido pelas autoras.

Na área da Psicologia, é comum as revistas adotarem o padrão normativo da *American Psychological Association* (APA) para formatarem seus artigos. De acordo com o Manual de Publicação da APA (2010), o autor, ao submeter seu trabalho para publicação, deve informar sua afiliação institucional e, no caso de ser vinculado a mais de uma instituição, pode mencionar as duas, desde que ambas ofereceram suporte substancial à realização do trabalho.

O que se observou nessa análise das revistas brasileiras de psicologia, é que, em muitos casos, é apresentado uma espécie de mini currículo do autor, especificando sua formação e o local onde se deu seus estudos, atuações anteriores e as áreas de interesse. Contudo, o vínculo atual aparece disperso entre as informações, conforme Quadro 1. Além disso, é comum encontrar as instituições designadas apenas por siglas.

Pelo exemplo apresentado no Quadro 1 é possível notar, também, que a localização geográfica da instituição não é apresentada. Isso ocorreu com 33% da amostra pesquisada.



Quadro 1 - Modelo de afiliação institucional encontrada nas revistas de psicologia

Sobre os autores:

XXXX, possui graduação em Ciências Sociais Bacharelado e Licenciatura pela Universidade Federal ***** (1978), mestrado em Programa de Pós-Graduação Em Sociologia pela Universidade Federal ***** (1980) e doutorado no Programa de Pós-Graduação em Sociologia pela Universidade Federal ***** (2002). Atualmente, é Professor Adjunto na Universidade Federal ***** e foi Chefe do Departamento de Sociologia no período 2006-8. Tem experiência na área de Sociologia, com ênfase em Sociologia do Trabalho e Metodologia de Pesquisa, atuando principalmente nos seguintes temas: processo de trabalho, agroindústria, novas tecnologias, globalização, sociologia das profissões, estudos de gênero e sociologia da juventude. E-mail: @@@@

YYYY, concluiu a licenciatura em Ciências Sociais na “Sigla da Instituição” em 2005 e o Bacharelado em 2007. Foi bolsista de iniciação científica PIBIC na “Sigla da Instituição”. Trabalhou no período março 2007 a novembro de 2008 na Secretaria de Educação de Campo Bom. Trabalha atualmente na “Sigla da Instituição” no Departamento Jurídico. Em agosto de 2009 concluiu um curso de Especialista em Gestão Escolar na Universidade *****. E-mail: @@@@

Fonte: Recuperado de www.scielo.br e <http://portal.pepsic.bvsalud.org/php/index.php?lang=pt>
Nota: Informações pessoais foram preservadas visando manter o anonimato.

Conforme descrito no manual de indexação das bases LILACS e Index Psi Periódicos (CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, 2008) é recomendado informar a cidade e o país da instituição à qual o autor estava vinculado quando da realização e submissão do trabalho aprovado para publicação. Na análise realizada nesse trabalho, pode-se verificar que pouco mais da metade dos periódicos apresentam o local da instituição ou o endereço do autor, conforme representado no Gráfico 2.

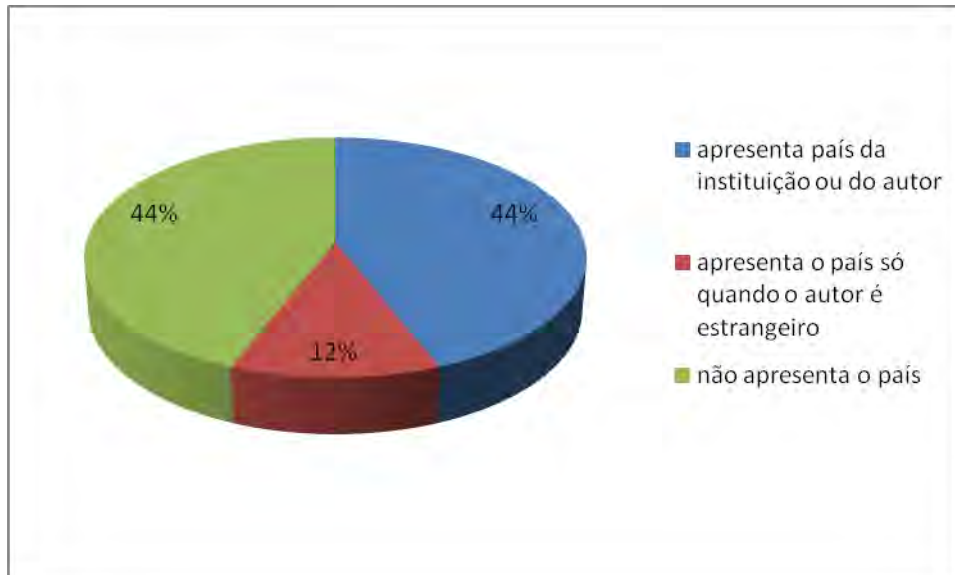
Quanto à indicação do país de origem dos autores ou das instituições às quais os autores estão vinculados, apenas 44% da amostra analisada apresenta a informação.

Gráfico 2 – Localização geográfica-cidade (porcentagem)



Fonte: Gráfico produzido pelas autoras.

Gráfico 3 – Localização geográfica/país (porcentagem)



Fonte: Gráfico produzido pelas autoras.

Foram encontradas situações em que o endereço publicado era o pessoal do autor e não o endereço da Instituição ao qual este é vinculado (ver, por exemplo, informações do Quadro 2).

Devido à falta de padrão por parte dos periódicos, o bibliotecário, ao cadastrar os artigos preenchendo os campos específicos, precisa ficar atento para não confundir a cidade e país da instituição com o endereço pessoal dos autores, visto que muitas revistas oferecem as duas opções. Além disso, em

alguns casos, essa informação é inexistente, obrigando o indexador a optar pelo preenchimento do campo como "sem país" (s.p). Isso, com certeza, irá prejudicar a recuperação da informação nas bases de dados.

Tão prejudicial quanto a falta de informação, os erros e incoerências na apresentação da afiliação institucional podem fazer com que o trabalho do pesquisador jamais seja recuperado em sua instituição de origem. Exemplos estão ilustrados na Quadro 2.

Quadro 2 - Erros e incoerências na apresentação da afiliação institucional

<p>XXXXX Universidad de Málaga. Espanha</p> <p>Endereço para correspondência Avenida Grande Oriente, nºxx - Renascença I CEP xxxx-xxx São Luis - MA</p>
<p>XXXXX Doutoranda em Educação (PPGEdu/FACEd/UFRGS). e-mail: @@@@</p>
<p>I Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas, SP, Brasil</p> <p>II Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Batatais, SP, Brasil.</p> <p>III Universidade de São Paulo, Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Departamento de Neurociências e Ciências do Comportamento. R. Tenente Catão Roxo, 14049-900 Ribeirão Preto, SP, Brasil. Correspondência para/Correspondence to: XXXXX. E-mail: @@@@</p>

Fonte: Recuperado de www.scielo.br e <http://portal.pepsic.bvsalud.org/php/index.php?lang=pt>

Nota: Informações pessoais foram preservadas visando manter o anonimato.

5 Considerações Finais

Os dados de afiliação institucional encontrados nos periódicos analisados comprovam que não há um padrão único e adequado para a descrição dessa informação. Isso evidencia a falta de reflexão para a



importância desse dado e a necessidade de maior divulgação das orientações cabíveis.

Como consequência da informação de afiliação inadequada, a produção científica publicada nos periódicos nacionais pode ficar dispersa, acarretando desvios e imprecisão, não sendo computada quando submetida às buscas em bases de dados. Os dados institucionais dispersos impactam de imediato e negativamente nas classificações, tanto para as instituições quanto para os autores a elas vinculados. Do mesmo modo, impactam no trabalho do bibliotecário responsável pela inclusão dos artigos dessas revistas em bases de dados.

Visto que a afiliação institucional é um dos principais requisitos considerado pelos órgãos responsáveis pela elaboração dos *rankings* de produtividade científica de instituições de ensino e pesquisa, recomenda-se maior atenção na elaboração desse item ao se publicar um artigo.

Os bibliotecários, atentos à necessidade de desenvolvimento constante de habilidades e competências, devem contribuir significativamente na transformação desse cenário, contribuindo para o aprimoramento das revistas brasileiras, tornando-as mais competitivas para aceitação nas bases de dados internacionais. Desse modo, estará contribuindo para a evolução do Brasil no cenário da produção científica internacional.

Além disso, cabe ao bibliotecário atuar como educador na comunidade científica a qual está vinculado, alertando os autores de artigos científicos e editores de periódicos da importância da correta elaboração de informações institucionais.

6 Referências

BVS-Psi ULAPSI BRASIL. **Histórico do projeto**. [s.d.]. Disponível em: <http://www.bvs-psi.org.br/php/level.php?lang=pt&component=19&item=37>. Acesso em 23 abr. 2012.

CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. **Metodologia LILACS**: manual de descrição bibliográfica. 7. ed. São Paulo: Bireme-OPAS-OMS. 2008.

ESSENTIAL science indicators: Capacitada pela ISI Web of Knowledge. [S.l.]: Thomson, 2005. (Cartão de consulta rápida). Disponível em: <<http://ip-science.thomsonreuters.com/m/pdfs/mgr/esi-1005-q-pt.pdf>>. Acesso em 20 jun. 2012.

LETA, Jacqueline. Indicadores de desempenho, ciência brasileira e a cobertura das bases informacionais. **Revista USP**, São Paulo, n. 89, p. 62-77, mar./maio, 2011. Disponível em: <http://rusp.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0103-99892011000200005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em 18 jun. 2012.

OLIVEIRA, Ely Francina Tannuri de; GRACIO, Maria Cláudia Cabrini. Indicadores bibliométricos em ciência da informação: análise dos pesquisadores mais produtivos



no tema estudos métricos na base Scopus. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p.16-28, out./dez., 2011.

PESQUISA MUNDI. **USP lidera ranking ibero-americano de universidades mais produtivas**. 2010. Disponível em: <<http://www.pesquisamundi.org/2010/06/usp-lidera-ranking-ibero-americano-de.html>>. Acesso em 23 abr. 2012.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Produção científica: o que medir, por que medir? **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 22-38, jul..dez. 2003. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6264/1/RDBCI-03.pdf>>. Acesso em 17 jun. 2012.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos; KOBASHI, Nair Y. Aspectos metodológicos da produção de indicadores em ciência e tecnologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CINFORM): INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E SOCIEDADE DIGITAL, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2005. V. 1. Disponível em <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/RaimundoNonatoSantos.pdf>. Acesso em 20 jun. 2012.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação. Assistência Técnica Acadêmica. **USP sobe 54 posições no ranking do The Times Higher Education**. São Carlos, 2012. Disponível em: <<http://www.icmc.usp.br/~sacadem/colegiados/CPq/premios/ranking.html>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

VALENTIM, Marta. Indicadores de medição científica e importância da afiliação institucional. **Jornal UNESP**, São Paulo, v. 22, n. 248, set., 2009.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr., 2011.

PERCEPÇÃO DA NECESSIDADE DE ELABORAÇÃO DE UM GUIA DE NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

*Roseli Senna Prestes**, *Marilene Correa Barbosa**, *Simone Tarouco Przybylski**

*Especialistas em Gerenciamento e Desenvolvimento de Sistemas de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, RS.

1 Introdução

Diante da constatação de que muitos cursos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), tais como Direito, Educação Ambiental, Aquicultura, Engenharia Oceânica, haviam criado manuais próprios para normalização dos trabalhos acadêmicos, percebeu-se a necessidade da elaboração de um manual único visando à aplicação das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na instituição.

A falta de uso das Normas Brasileiras (NBRs) como instrumento principal de normalização de trabalhos e a substituição deste por outras ferramentas alternativas, não recomendadas para sua elaboração, motivou o grupo a iniciar o trabalho, diante da percepção do baixo uso das normas impressas.

Outro problema levantado, por meio da avaliação institucional realizada em 2011 pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FURG, é que 45% de nosso público desconhece a possibilidade de acesso online às normas da ABNT, este fato comprovado pelo pequeno número de acessos a ABNT Coleção.

Anteriormente constatou-se que muitos trabalhos inseridos na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) não se enquadravam nas normas, com relação aos itens exigidos pela plataforma. Isto foi determinante para a criação de uma equipe de trabalho com a finalidade de elaborar um Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da FURG.

Também a falta de padronização dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) recebidos pelo Sistema de Bibliotecas (SiB) ratificou a necessidade detectada anteriormente.

Uma das primeiras dificuldades relatadas pelos acadêmicos em especial no entendimento da norma da ABNT NBR 14724 é quando diz: “Os documentos relacionados a seguir são **indispensáveis** à aplicação deste documento. [...]” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMA TÉCNICAS, 2001, p. 1, grifo nosso). Logo após são relacionadas as normas que também devem ser consultadas, porém ao buscar a referida norma para **apresentação de trabalhos acadêmicos** eles acreditam que esta deveria contemplar toda a gama de informações necessárias para a elaboração do trabalho e quando percebem esse equívoco começam as dúvidas.

Analisando o panorama nacional das bibliotecas universitárias constatou-se que grande parte já havia criado seu próprio guia ou manual, comprovando a

percepção do grupo.

O trabalho realizado tem por objetivo elaborar um roteiro para servir de facilitador no uso das normas da ABNT, além de oferecer um modelo estruturado, utilizando um editor de texto (Word), visando suprir a carência de informações percebidas.

2 Materiais e Métodos

Para realização do referido Guia de Normalização foi feito um estudo prévio das normas da ABNT, um levantamento das mesmas para definição de quais seriam trabalhadas e, a partir daí, iniciaram-se as reuniões periódicas, análise das pesquisas desenvolvidas na área e consulta aos trabalhos criados em outras bibliotecas, bem como revisão de literatura.

O público atingido refere-se aos acadêmicos em fase de conclusão de curso de graduação e de pós-graduação. A amostragem foi feita a partir da análise desses discentes da FURG.

As normas da ABNT utilizadas como instrumentos para a realização deste trabalho foram:

NBR 14724 04/2011 Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação;

NBR 6024 03/2012 Informação e Documentação - Numeração progressiva das seções de um documento escrito - Apresentação

NBR 6027 05/2003 Informação e Documentação – Sumário - Apresentação

NBR 6028 11/2003 Informação e Documentação – Resumo - Apresentação

NBR 6023 08/2002 Informação e documentação - Referências - Elaboração

NBR 10520 08/2002 Informação e documentação - Citações em documentos - Apresentação

Além delas, foi utilizado o Relatório Final da Pesquisa de Satisfação dos Discentes Quanto as Bibliotecas do SiB/FURG – 2011.

Para a coleta de dados foram extraídas as informações do questionário dos discentes de graduação e pós-graduação da universidade, utilizado no processo Pesquisa de Satisfação dos Discentes Quanto as Bibliotecas do SiB/FURG – 2011, e também através da observação e exame de documentos.

A análise foi feita a partir dos dados extraídos dos gráficos apresentados no Relatório Final do SiB.

3 Resultados Parciais/Finais

Até o presente momento tivemos como resultado a emissão de Portaria pela



FURG, nomeando a Comissão de Normalização, o que propiciou autonomia ao grupo de trabalho.

Outro resultado importante foi a contratação do acesso eletrônico as normas da ABNT no âmbito da instituição, o que permite a atualização permanente das normas.

Com este trabalho pretende-se disponibilizar o Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos online, através do site do SiB, proporcionando uma orientação sobre o uso das normas essenciais para o seu desenvolvimento (TCC, Trabalho de Graduação Interdisciplinar, TCC de Especialização e/ou Aperfeiçoamento, Dissertações e Teses). Também será disponibilizado um modelo de trabalho acadêmico em Word no referido site, com o propósito de facilitar a formatação.

Este guia servirá de instrumento para padronização aos trabalhos emanados da instituição, tornando-se um documento de referência para a comunidade acadêmica.

Na conclusão do trabalho, pretende-se capacitar os discentes no uso das normas e das ferramentas disponíveis, através de treinamentos sobre o tema.

4 Considerações Parciais/Finais

A intenção inicial era elaborar um único documento que contemplasse todas as normas de documentação, porém, devido a complexidade do trabalho e com o objetivo de agilizar a disponibilização do guia, optou-se por fracionar o mesmo em três partes, conforme abaixo:

1ª parte

Introdução
NBR 14724 04/2011
NBR 6028 11/2003
NBR 6027 05/2003
NBR 6024 05/2012

2ª parte

NBR 6023 08/2002

3ª parte

NBR 10520 08/2002

A Comissão de Normalização ao finalizar a revisão das referidas partes e, logo que forem disponibilizadas, pretende desenvolver um novo trabalho em que serão objeto de estudo as demais normas de documentação.



Cabe às bibliotecas universitárias buscar a padronização dos trabalhos acadêmicos e orientar os discentes para isso. Espera-se que haja reconhecimento e aplicabilidade desse trabalho no âmbito da instituição.

5 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 14724: **Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação**. Rio de Janeiro, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. **Pesquisa de satisfação dos discentes quanto as bibliotecas do SiB/FURG – 2011**: Relatório Final. Rio Grande, 2012.

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO EDITOR DE PERIÓDICOS CIENTÍFICOS E O PAPEL EDUCACIONAL DA BIBLIOTECA E DO BIBLIOTECÁRIO NA DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTEÚDOS COM QUALIDADE: o Portal de Periódicos da UFSC

Andréa Figueiredo Leão Grants¹, Roberta Moraes de Bem² Maria Bernardete Martins Alves³

¹Bibliotecária, Mestranda em Literatura, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

²Bibliotecária, Mestre e doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

³Bibliotecária, Mestre em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

1 Introdução

O dia a dia no trabalho com os editores das revistas hospedadas no Portal de Periódicos (PP) eletrônicos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), revelou a necessidade de oferecer apoio no uso das normas de documentação que orientam a publicação de periódicos e artigos científicos. O uso adequado das normas de documentação além de contribuir para a padronização, visam aumentar a visibilidade das publicações tendo em vista sua indexação em bases de dados nacionais e internacionais. Para alcançar esses objetivos, visibilidade e reconhecimento, são necessários que os principais atores envolvidos no processo, autores e editores, reconheçam a importância da normalização.

Para Fachin (2002, p. 67) “Os periódicos científicos, em especial os *on-line*, têm como função primordial a disseminação e a recuperação da informação, além do importante papel de visibilidade, tanto para as publicações, como para seus autores e editores.”.

A partir da constatação desta necessidade e sempre visando a qualidade dos conteúdos disponibilizados, duas linhas de ação foram desenhadas:

- a) desenvolvimento das competências informacionais - visando obter resultado imediato, mas também duradouro, pois se baseia na idéia de trabalhar as competências informacionais a partir da implementação de seminários de atualização oferecidos aos editores das revistas científicas. Resultado de uma parceria entre o Programa de Capacitação vinculado ao Serviço de Referência, e a Gestão do Portal de Periódicos da UFSC, do Serviço de Periódicos da BU. Os seminários tem o propósito de ampliar e desenvolver as competências informacionais dos editores das revistas científicas, enquanto gestores do processo editorial preocupados com a qualidade e visibilidade, que passam dentre outras, pela adoção de

um padrão de qualidade para alcançar o prestígio nacional e internacional;

- b) pesquisa descritiva para análise de citações: está em curso um trabalho de análise de citações para avaliar a qualidade/precisão das citações e referências dos artigos publicados nas revistas do portal de periódicos da UFSC, de forma que seja possível obter um panorama da situação e formular estratégias mais pontuais de alcance dos resultados. O PP da UFSC foi criado oficialmente em maio de 2008 e em 2009 a responsabilidade da gestão passou para a Biblioteca Universitária (BU). Na ocasião foi designado um Conselho Consultivo e Deliberativo que estabelece os critérios e analisa as solicitações de inclusão e permanência das revistas no Portal.

O modelo de gestão adotado pelo PP é baseado nos seguintes pilares: visibilidade, padronização e credibilidade. Esses pilares relacionados aos princípios (disseminação, fidedignidade e acessibilidade) defendidos e considerados pelos movimentos *Open Archives Initiative* (OAI) e *Open Access Movement* (OA) (FERREIRA, 2008).

Esse modelo alterou significativamente a relação dos atores envolvidos nesse processo. Autores, editores e bibliotecários precisam desenvolver determinadas competências que garantam a manutenção desses pilares como caminho para alcançar os princípios defendidos pelo movimento do acesso aberto.

Segundo Maimone e Tálamo (2008) uma possível consequência disso é o aumento da participação do bibliotecário no processo editorial das revistas científicas, para os quais os conhecimentos e habilidades de normalização e gestão são muito importantes.

2 Materiais e Métodos

Os seminários fazem parte do Programa de capacitação da BU em consonância com o cronograma de cursos apresentado pela equipe do PP, aos editores no início do ano letivo. Tem como foco habilitar o editor científico, por meio da apresentação das normas de documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que estão entre as normas recomendadas pelas diretrizes do Portal:

- a) NBR 6021/2003 - Publicação periódica científica impressa;
- b) NBR 6022/2003 - Artigo em publicação periódica científica impressa;
- c) NBR 6023/2002 - Referências;
- d) NBR 6028/2002 – Resumo;
- e) NBR 10520/2002 - Citações em documentos;
- f) O material utilizado são as próprias normas e os tutoriais desenvolvidos pela Biblioteca.

A dinâmica compreende exposição oral, discussões, e realização de exercícios no Laboratório de Recursos Informacionais e Normalização (LABORIN). Além disso, a biblioteca disponibiliza uma equipe de bibliotecários para atendimento à questões pontuais e, reuniões pré-agendadas durante todo o ano.

Com relação ao trabalho de análise de citações, trata-se de pesquisa descritiva de análise das citações e referências. As informações coletadas são transferidas para formulários padrão que devem conter: os dados do periódico no todo, os tipos de “erros” encontrados na citação e na referência e demais informações como: informação aos autores, mídia da revista, (se somente digital, digital e impressa), forma de acesso, inclusão na lista Qualis, se indexada, qual o serviço, etc.

3 Resultados Parciais/Finais

O estabelecimento de critérios de padronização e normalização, conjuntamente com os editores, de suas publicações, tendo em vista a importância da adoção de parâmetros de qualidade e cientificidade de um periódico. Conforme Ferreira e Targino (2010), dentre as dificuldades encontradas para a adoção de um novo modelo de periódicos, que se estabeleça, por meio da inovação tecnológica e utilização de repositórios e portais de acesso aberto, está o desconhecimento de padrões para citar as publicações e a rejeição às normas de documentação.

4 Considerações Parciais/Finais

Preocupada com a visibilidade desses periódicos, que cresce também na medida de sua qualidade, a biblioteca espera que tais ações contribuam para a melhoria da gestão do PP. A análise das citações e referências possibilitará a visualização de tendências, de modo a convergir os editores para um caminho de orientação, padronização e efetiva qualidade das revistas.

5 Referências

FACHIN, Gleisy Regina Bories. **Modelo de avaliação para periódicos científicos on-line**: proposta de indicadores bibliográficos e telemáticos. Florianópolis, 2002. 206 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Disponível em:
<<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS1964-D.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

FERREIRA, Sueli M. S. P. Repositórios versus revistas científicas: convergências e convivências. In: FERREIRA, S. M. S. P.; TARGINO, Maria



das Graças. **Mais sobre revistas científicas**: em foco a gestão. São Paulo: SENAC São Paulo, 2008. p. 111-137.

FERREIRA, Sueli M. S. P; TARGINO, Maria das Graças. (Org.). **Acessibilidade e visibilidade de revistas científicas eletrônicas**. São Paulo: SENAC; Cengage Learning, 2010.

MAIMONE, Giovana; TÁLAMO, Maria de Fatima. A atuação do bibliotecário no processo de editoração de periódicos científicos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 13, n. 2, p. 301-321, jul./dez., 2008.



GESTÃO E INOVAÇÃO: AGREGANDO VALOR AOS ARQUIVOS DIGITAIS DE TESES E DISSERTAÇÕES

Simone Faury Dib¹, Neusa Cardim da Silva²

¹ Mestranda em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ), UERJ – Rede Sirius, Rio de Janeiro, RJ

² Mestre em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ), UERJ – Rede Sirius, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Apresenta as ações empreendidas na biblioteca universitária, para gerir e inovar seus processos relacionados à produção acadêmica dos programas de pós-graduação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), quando da implantação e gestão da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD). Aborda a participação da Universidade como membro cooperante do projeto da BDTD nacional, coordenada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), e os processos inovativos desenvolvidos. Cita a importância desses processos no âmbito acadêmico, assim como nas organizações. Como resultado, apresenta o produto inovador *Modelo de Padronização On-line para Teses e Dissertações Eletrônicas* (TDELine) criado para agregar valor aos arquivos digitais de teses e dissertações da Universidade e para otimizar a elaboração do trabalho do discente.

Palavras-Chave: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações; Produção científica; Teses e dissertações; Inovação; TDELine.

Abstract

It shows the actions undertaken at the university library to manage and innovate their production processes related to academic program graduate of the Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), when the deployment and management of the Digital Library of Theses and Dissertations. It discusses UERJ's participation as a member of national BDTD cooperative project, coordinated by the Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), and developed innovative processes. It shows the importance of these processes in the academic as well as in organizations. As a result, introduces an innovative product *Modelo de Padronização On-line para Teses e Dissertações Eletrônicas* (TDELine) designed to add value to the University theses and to dissertations' digital archives and to optimize the preparation of the student's work.

Keywords: Digital Library of Theses and Dissertations; Scientific production; Theses and dissertations; Innovation; TDELine.

1 Introdução

As alterações surgidas a partir do século XX foram potencializadas com o aumento na produção de conhecimento e na geração de informações. No final desse século, o conhecimento tornou-se recurso econômico vital para a sobrevivência e competitividade das organizações, incluindo-se as universidades.

À universidade, cuja vocação precípua é a formação de cidadãos que promovam o desenvolvimento econômico, político e social do país, impõe-se mudanças estruturais e interpessoais, que provocam rupturas em modelos estabelecidos, o que favorece o desenvolvimento de processos inovadores. No século XXI, o valor dos produtos e serviços passa a depender do grau de inovação, tecnologia e inteligência a eles agregados.

Neste cenário, as universidades e as bibliotecas universitárias são estratégicas, pois contribuem para aumentar a capacidade das nações de gerar conhecimento e convertê-lo em vantagens competitivas, o que representa riqueza e crescimento.

Como preconizado por Ranganathan (1931), as bibliotecas são organismos vivos, isto é, são sistemas abertos, sempre em crescimento, devendo acompanhar a dinâmica da informação e as implicações dela decorrentes.

Como responsáveis pelo suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade e, enquanto espaço disseminador de informações para a produção do conhecimento, das bibliotecas universitárias são requeridas novas estratégias de ação, para atender à demanda diversificada e exigente e para dar subsídios à tomada de decisão. Dessa forma, essas unidades de informação, como gestoras da informação no espaço acadêmico, criam soluções inovadoras, especialmente para a produção e difusão científicas, como as relacionadas à produção dos arquivos digitais de teses e dissertações.

Este artigo tem como objetivo apresentar um dos processos inovativos desenvolvidos na Rede Sirius - Rede de Bibliotecas UERJ - criados para agregar valor à produção dos Programas de Pós-graduação da Universidade e à Biblioteca digital de teses e Dissertações da UERJ (BDTD/UERJ).

2 Inovação: sinônimo de crescimento e competitividade

O conceito de inovação é variado e depende, principalmente, de sua aplicação. Pode-se entender inovação como “[...] toda e qualquer nova forma de pensar, criar e usar [...] conhecimentos, métodos, técnicas e instrumentos na solução de problemas e atendimento às demandas da sociedade.” (CARVALHO; DIAS; RITTO, 2011, p. 11).

O Manual de Oslo (ORGANIZAÇÃO..., 2005) conceitua inovação como a implementação de um produto novo ou melhorado de forma significativa, como também pode ser um processo, um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas. Cabe ressaltar que, segundo essa definição, a inovação pode estar presente em praticamente todas as áreas de uma organização.

Shumpeter (1961) aborda os impactos da inovação classificando-os em dois tipos: radical e incremental. A inovação radical pressupõe rupturas intensas e estão relacionadas a produtos, processos e serviços que são diferenciados e que podem

criar mercados para as organizações a partir da oferta de algo novo. Por outro lado, a inovação incremental se refere às melhorias promovidas pela organização e podem ser representadas, por exemplo, pelo aperfeiçoamento de produtos, processos e serviços já existentes.

Carvalho, Dias e Ritto (2011) ressaltam que a inovação incremental não modifica de forma expressiva o modelo de negócio, enquanto a inovação radical traz um novo paradigma ao segmento de mercado, modificando o modelo de negócio vigente.

Há vários benefícios gerados pela inovação, ao agregar valor aos produtos e serviços a organização assume posição diferenciada no ambiente competitivo, o que lhe permite atingir novos mercados, aumentar a receita, realizar novas parcerias, adquirir novos conhecimentos entre outros.

Desta forma, estratégias centradas na inovação passam a constituir o cerne do comportamento das organizações e instituições que procuram responder às crescentes exigências de produtividade e competitividade.

Neste contexto, a universidade, como instituição formal da sociedade, desempenha papel estratégico nos processos de geração de conhecimento e de desenvolvimento científico e tecnológico do país, o que inclui inovação.

À academia cabe a responsabilidade de criar ambiente que estimule a reflexão, a pesquisa, a produção e a mediação de conhecimentos, como estabelecido no capítulo IV, artigo 43, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), nº 9.394/96 (BRASIL..., 1996). Para tanto, a universidade deve acompanhar as mudanças que ocorrem no ambiente onde está inserida e precisa responder às exigências dessa realidade, sem contudo, perder a sua relativa autonomia. Uma dessas exigências é o investimento em pesquisa, geralmente financiada por órgãos de fomento nacionais, especialmente a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) que investiu nas universidades públicas e no sistema de pós-graduação brasileiro, definindo os rumos para a sua expansão.

O suporte às atividades desenvolvidas no âmbito do ensino e pesquisa da universidade é responsabilidade das bibliotecas universitárias, que precisam acompanhar as tendências, adequando seus produtos, serviços, processos, por meio de ações inovadoras, visando atender com eficiência e eficácia a clientela cada vez mais exigente.

3 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (BDTD/UERJ)

A produção científica resultante dos programas de pós-graduação (PPGs) *stricto sensu* (mestrado e doutorado) são as teses e as dissertações. Ao finalizar o curso de mestrado o aluno deve produzir uma dissertação para obter o grau de mestre e, no caso do curso de doutorado, o aluno elabora uma tese para obter o grau de doutor. No Brasil, os programas de pós-graduação *stricto sensu* “[...] conferem títulos de mestre e de doutor que, na carreira acadêmica, permitem que o titulado exerça as funções de professor assistente e adjunto, respectivamente.” (CAMPELLO, 2000, p. 123).

Witter (1989, p. 29) afirma que a produção científica vincula-se à atuação dos cursos de pós-graduação, “[...] quer pelo seu fazer científico, quer pelo seu papel na

formação de professores e pesquisadores que irão atuar em outras entidades, universitárias ou não.” A autora ressalta a relevância dessa produção como forma de se alcançar “[...] a mudança da dependência para a independência científica e tecnológica e, conseqüentemente, econômica e política.” É na universidade que se encontra o ambiente propício ao desenvolvimento de pesquisa básica e aplicada, base da evolução do conhecimento científico, documentado na produção acadêmica.

Na década de 1970, com a consolidação dos primeiros cursos de pós-graduação e expansão de novos cursos houve tentativas de disseminar a produção acadêmica dos cursos. O antigo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), atual Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), a CAPES e o Ministério da Educação (MEC) implantaram iniciativas pioneiras e, mesmo com períodos de interrupções ao longo dos anos, foram ajustando-se às transformações e absorvendo as tecnologias de cada época.

Há cerca de uma década, a produção científica da pós-graduação ficava restrita às estantes das bibliotecas universitárias, o que se caracterizava como uma coleção estática, com disseminação e acesso limitados. Porém, com as diversas possibilidades oferecidas pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs) e com o advento da *Internet*, as formas de produção, comunicação e difusão do conhecimento foram significativamente aperfeiçoadas. A produção de teses e dissertações – utilizando tecnologia digital – pode ser disponibilizada em repositórios digitais, na *web*, ultrapassando as fronteiras de tempo e espaço e garantindo visibilidade nacional e internacional (SILVA, 2011).

No Brasil, em 2002, o IBICT implantou a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), repositório que agrega metadados da produção dos programas de pós-graduação brasileiros – coletados nos provedores de dados das instituições cooperantes – e os dissemina em um único portal (SILVA, 2011). O Instituto, mediante cartas-convite, conclamou as universidades a serem parceiras no projeto. Esta foi a primeira oportunidade para que as Instituições de Ensino Superior (IES) se mobilizassem, a fim de disseminar e prover o acesso livre às pesquisas realizadas no âmbito dos PPGs.

Quatro anos depois, a CAPES publica portaria determinando que os programas de pós-graduação *stricto sensu* divulguem suas teses e dissertações, em meio digital, na *web* (BRASIL, 2006).

Com isso, a criação de BDTDs locais foi ampliada. Atualmente, 97 instituições de ensino e pesquisa cooperam com o IBICT, mantendo seus repositórios locais e permitindo a coleta de seus metadados pelo Instituto. A criação desses repositórios indicava mudança significativa na dinâmica de comunicação dessa produção, assim como, na elaboração das teses e dissertações, agora apresentadas em arquivos digitais. Isto provocou mudanças nos procedimentos adotados pelas comunidades acadêmica e bibliotecária no que se refere à organização, ao processamento técnico e à disseminação dessa produção.

A Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) aderiu ao projeto em 2004, após receber convite do IBICT, para ser membro cooperante da BDTD nacional, e tornou-se uma das instituições cooperantes, lançando a BDTD/UERJ, em 2006.

O acordo de cooperação técnica, assinado pelo Reitor da Universidade, inseriu a alta administração no projeto, ratificando o apoio institucional. Dessa forma, a parceria da Rede Sirius – Rede de Bibliotecas UERJ com a Sub-Reitoria de Pós-

Graduação (SR-2) foi estabelecida o que garantiu a implantação e continuidade da BDTD/UERJ.

À Rede Sirius, como responsável pelo planejamento, implantação e gestão do repositório, coube definir as estratégias necessárias ao sucesso do empreendimento. Assim, o comitê técnico instituído pela SR-2, com duas bibliotecárias da Rede e um analista de sistemas da Diretoria de Informática (DINFO), iniciou as atividades que resultaram na implantação efetiva da BDTD/UERJ e na sua manutenção. O Núcleo de Processos Técnicos da Rede Sirius (NProtec) coordenou esse processo e responde pela gestão da BDTD. Atualmente o repositório possui 2.150 teses e dissertações eletrônicas (TDEs) depositadas, oriundas de 43 Programas de Pós-graduação.

Ao longo desse período, foram desenvolvidas inovações, incremental ou radical, com o objetivo de agregar valor e atribuir qualidade à apresentação das TDEs. Entre os inovações incrementais procedeu-se a:

- a) customização do sistema e do *layout*, criou-se a logo da BDTD e o FAQ (Figura 1);



Figura 1 – Página inicial da BDTD/UERJ

Fonte: UNIVERSIDADE..., 2007.

- b) elaboração do *Roteiro para apresentação das teses e dissertações da Universidade do Estado do Rio de Janeiro*, na versão *pdf*, para consulta ou *download*, favorecendo o acesso à informação;
- c) elaboração de cursos para bibliotecários e discentes sobre padronização e normalização das TDEs;
- d) redefinição do fluxo de trabalho, desde a orientação ao discente quanto aos padrões e normas, até o depósito da TDE na BDTD (Figura 2).

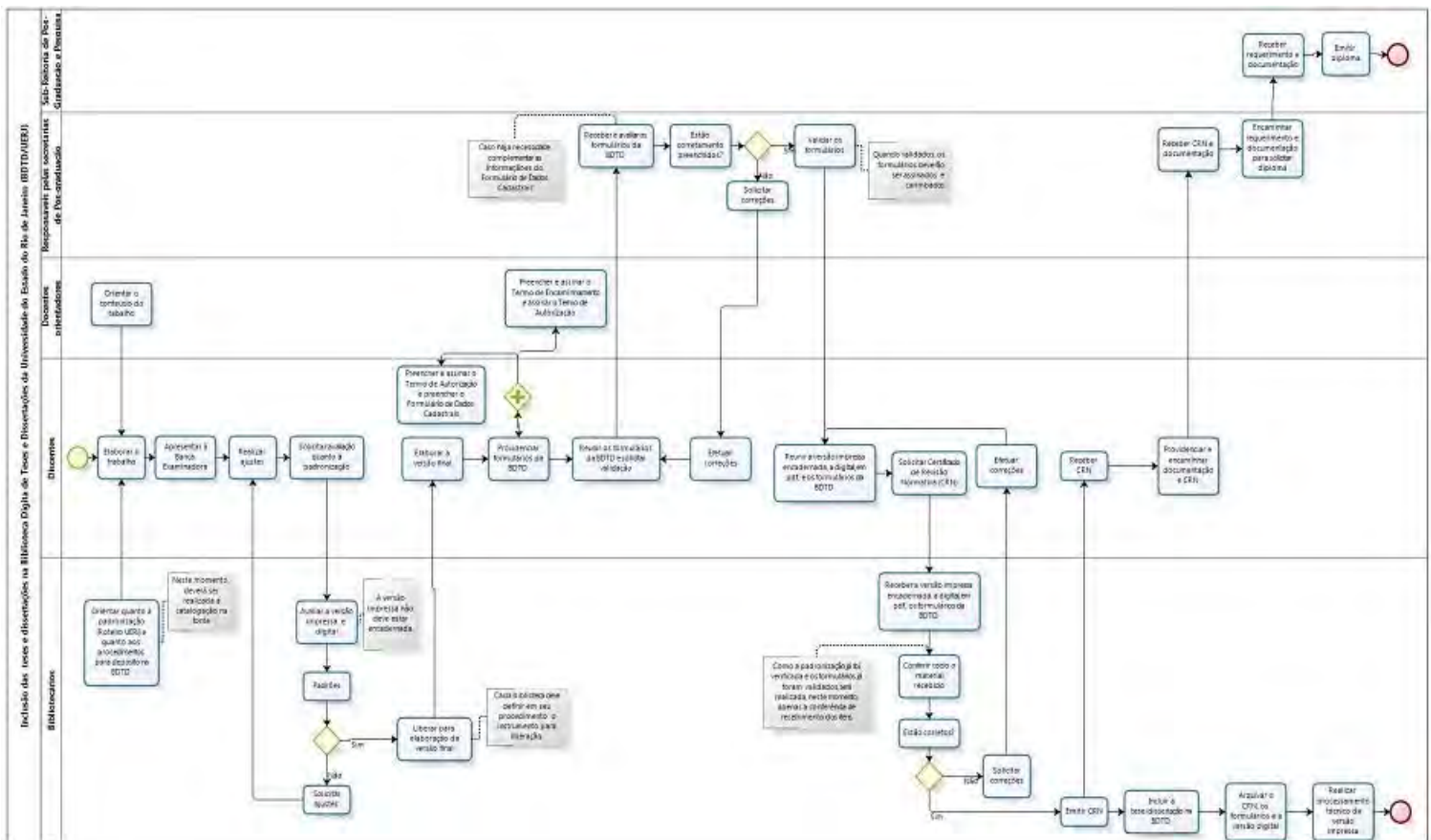


Figura 2 - Fluxograma do processo de orientação e depósito das Teses e dissertações na BDTD/UFRRJ

Fonte: UIVERSIDADE..., 2010.

Essas iniciativas foram discutidas em reuniões com os bibliotecários da Rede Sirius, responsáveis em suas bibliotecas pela BDTD/UERJ. Constatou-se que as inovações citadas contribuíram para atingir resultados positivos, tais como:

- a) aumento no número de acessos à BDTD/UERJ (Gráfico 1);
- b) acesso rápido e pontual às normas de padronização adotadas pela Universidade, com o Roteiro em arquivo *pdf* ;
- c) adesão dos programas ampliada: em 2006, de 46 programas, 10% depositavam, em 2011, esse percentual foi de 93%;
- d) otimização do fluxo de trabalho, com as diretrizes elaboradas pelo NProtec e os procedimentos gerais;
- e) criação da política mandatória na Universidade¹;
- f) ampliação global da visibilidade de discentes, docentes, da Rede Sirius e da Universidade.

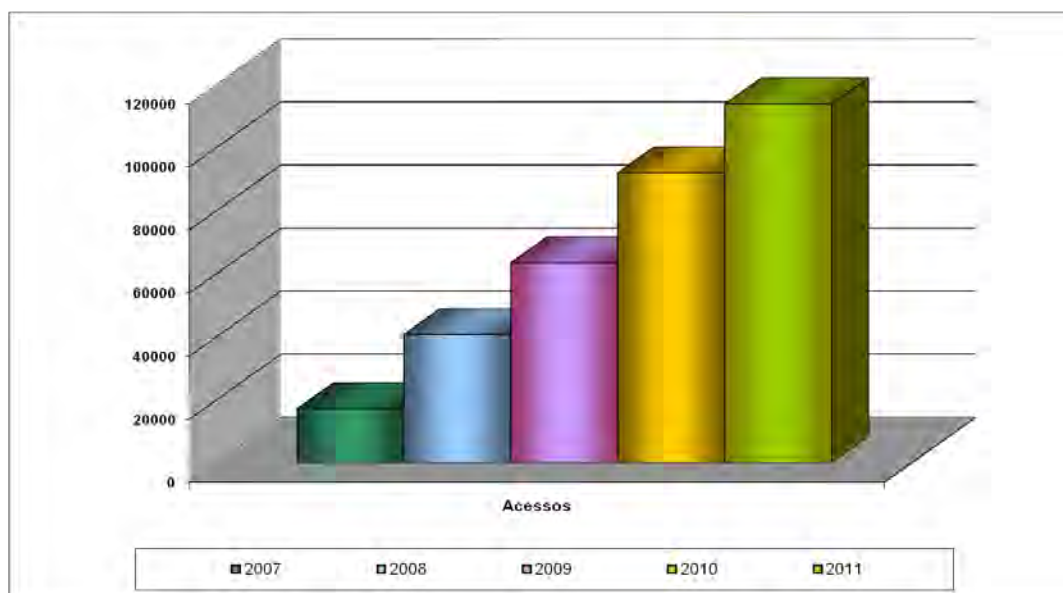


Gráfico 1 – Acessos à BDTD/UERJ no período de 2007 a 2011

Fonte: Os autores, 2011.

Contudo, percebeu-se ainda a necessidade de um instrumento que facilitasse a elaboração da TDE, dentro dos padrões estabelecidos no *Roteiro*, atribuindo qualidade aos arquivos de teses e dissertações. Assim, foi desenvolvido o produto TDELine, considerado uma inovação radical na Rede Sirius.

3 TDELine: um produto inovador

O Modelo de Padronização On-line para Teses e Dissertações Eletrônicas (TDELine), disponibilizado em 2011, foi desenvolvido pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) por meio de uma parceria entre a Rede Sirius / NProtec e a SR-2 / Serviço de Apoio à Decisão (SERAD).

¹ Deliberação 006/2009 (UNIVERSIDADE..., 2009).

O sistema, vinculado ao Sistema SR2 de Gestão Integrada (S2gi), tem como objetivo principal favorecer a elaboração dos elementos pré-textuais do trabalho acadêmico, de mestrandos e doutorandos, de acordo com o *Roteiro para apresentação das teses e dissertações da Universidade do Estado do Rio de Janeiro*, organizado com base nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

O TDELine armazena as informações permitindo que sejam alteradas em qualquer etapa do processo de inclusão de dados, independente do local onde o aluno esteja conectado, uma vez que o sistema é on-line. Oferece, ainda, facilidades como a consolidação dos elementos pré-textuais em um arquivo *pdf*, pronto para ser salvo e/ou impresso e o *upload* de arquivo *pdf* contendo os elementos textuais e pós-textuais, reunindo, automaticamente, esses arquivos, em um único arquivo *pdf*.

Otimizar o tempo dos alunos na preparação dos elementos pré-textuais do trabalho e dos bibliotecários no que se refere à orientação quanto à normalização, garantindo assim a padronização da apresentação das teses e dissertações da UERJ, constitui-se no principal benefício possibilitado pelo sistema.

A estrutura, do TDELine está organizada em em três níveis: Aluno, Biblioteca e Técnico.

No nível Aluno, os alunos matriculados nos cursos de pós-graduação *stricto sensu* da UERJ podem acessar o sistema pela intranet da SR2, mediante *login* e senha, no endereço <<http://www.intranet.sr2.uerj.br/>>. Esse nível está organizado nos módulos **Início**, **Meu Modelo** e **FAQ**.

O módulo **Início** apresenta dicas rápidas sobre a apresentação gráfica e os elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais das teses e dissertações. Os tópicos, que aparecem em forma de link, remetem às explicações e aos exemplos apresentados no *Roteiro para apresentação das teses e dissertações da Universidade do Estado do Rio de Janeiro* (Figura 3).

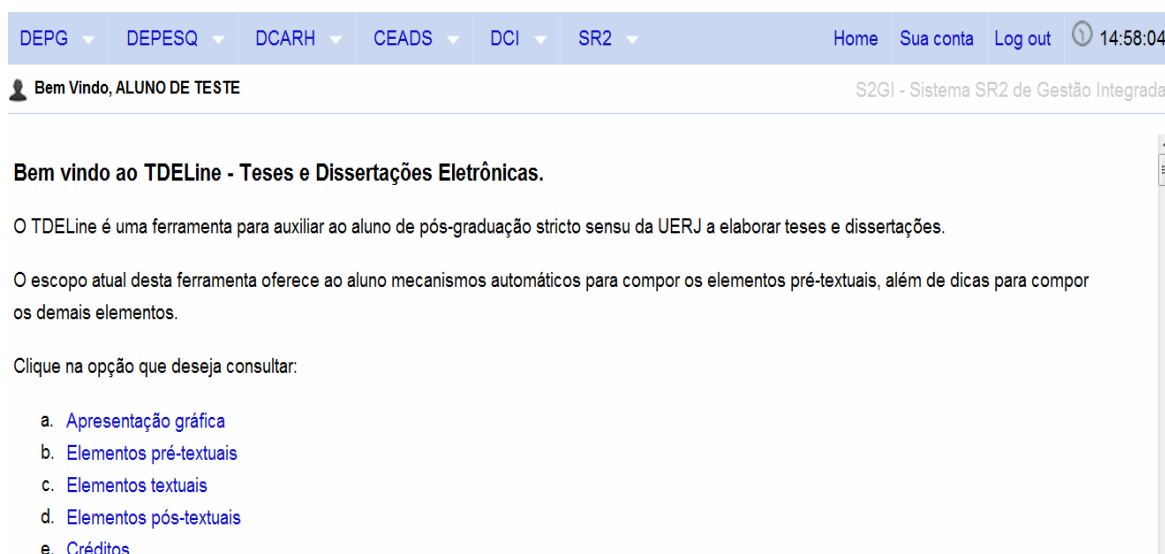


Figura 3 – Módulo Início – Nível Aluno

Fonte: MACHADO, R. L. et al., 2011c.

Os dados sobre o aluno, que estão na base da S2gi, são automaticamente recuperados e mostrados no módulo **Meu Modelo**. Nesse módulo, os elementos

pré-textuais (capa, anverso da folha de rosto, folha de aprovação, dedicatória, agradecimentos, epígrafe, resumos, listas e sumário) são apresentados em abas e, dentro de cada uma delas, aparecem campos que devem ser preenchidos pelos alunos com dados sobre o seu trabalho. Além disso, o aluno pode consolidar os elementos pré-textuais em arquivo *pdf*, acessar o FAQ, solicitar a catalogação na fonte (ficha catalográfica) e acompanhar esse processo.

O módulo **Meu Modelo** permite, ainda, a consolidação dos arquivos dos elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais em um único arquivo em *pdf* e apresenta mensagens de ajuda e de alerta que auxiliam no preenchimento dos campos e orientam sobre o funcionamento do sistema (Figura 4).

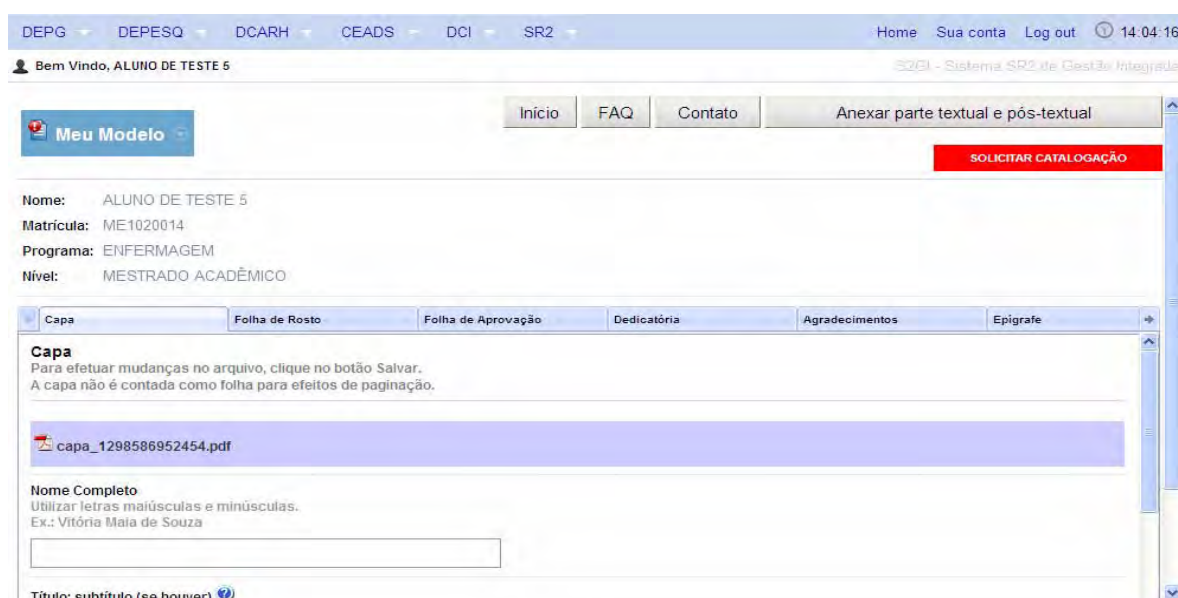


Figura 4 – Módulo Meu Modelo – Nível Aluno

Fonte: MACHADO, R. L. et al., 2011c.

O módulo FAQ apresenta as perguntas e as respostas mais frequentes sobre a utilização do TDELine e sobre as normas adotadas pela UERJ para padronização das teses e dissertações (Figura 5).

DEPG ▾ DEPEsq ▾ DCARH ▾ CEADS ▾ DCI ▾ SR2 ▾ Home Sua conta Log out

Bem Vindo, ALUNO DE TESTE S2GI - Sistema SR2 de Ges

Perguntas Frequentes (FAQ)

1. Quais são os elementos pré-textuais obrigatórios de uma tese ou dissertação?
2. Qual é a cor da capa de uma tese ou dissertação?

P: Quais são os elementos pré-textuais obrigatórios de uma tese ou dissertação?

R: Capa, lombada, Folha de rosto (anverso e verso), Folha de aprovação, Resumo em língua portuguesa, Resumo em língua estrangeira e Sumário.

P: Qual é a cor da capa de uma tese ou dissertação?

R: Azul-rei

Figura 5 – Módulo FAQ – Nível Aluno

Fonte: MACHADO, R. L. et al., 2011c.

O nível Biblioteca do TDELine, acessado exclusivamente pelos bibliotecários da Rede Sirius, mediante *login* e senha, permite o acompanhamento *on-line* das solicitações de catalogação na fonte (Figura 6).

DEPG ▾ DEPEsq ▾ DCARH ▾ CEADS ▾ DCI ▾ SR2 ▾ Home Sua conta Log out 13:34:16

Bem Vinda, BIBLIOTECA DE TESTE S2GI - Sistema SR2 de Gestão Integrada

Lista de Modelos

	Matricula	Aluno	Programa	Título	Status
1	DO1020011	TESTE 2	ENF	111	PENDENTE
2	ME1010034	ALUNO DE TESTE	ENF	A incorporação dos princípios ético-doutrinários e organizativos do SUS por profissionais de saúde: um estudo de representações sociais	REVISÃO SOLICITADA
3	ME1020012	TESTE 3	ENF	Contributo mínimo em direito de autor	OK*
4	ME1120007	TESTE 7	ENF	Diálogos entre saberes do senso comum e da ciência na consulta de enfermagem	PENDENTE
5	ME1120010	TESTE 10	ENF	Empresas brasileiras e o ERP	PENDENTE

* modelos com status 'OK' podem ser alterados em qualquer tempo.

Figura 6 – Lista de Modelos – Nível Biblioteca

Fonte: MACHADO, R. L. et al., 2011b.

Neste nível são exibidos os dados provenientes do **Nível Aluno – Módulo Meu Modelo**, essenciais à elaboração da catalogação na fonte (ficha catalográfica) da tese ou dissertação. O sistema disponibiliza telefone e e-mail dos alunos, provenientes do S2gi, favorecendo a comunicação entre eles e os bibliotecários (Figura 7).

DEPG ▾ DEPEsq ▾ DCARH ▾ CEADS ▾ DCI ▾ SR2 ▾

Bem Vinda, BIBLIOTECA DE TESTE

Informações do Modelo (Tese)

Aluno:	TESTE 7
Nome no Modelo:	Dalan Albino Pena
Matrícula:	ME1120007
Unidade:	FACULDADE DE ENFERMAGEM
Programa:	Enfermagem
Email do Aluno:	111
Tel. do Aluno:	111
Título:	Diálogos entre saberes do senso comum e da ciência na consulta de enfermagem
Orientadores:	1. Sonia Acloli de oliveira
Co-orientadores:	não há.
Ano de Defesa:	2011
Núm. de Folhas:	60
Tipo de fonte:	arial
Palavras-Chave:	Consulta de enfermagem. Educação em saúde. Saber científico. Senso comum.
Resumo em Português:	 resumo_pt_1300661247667.pdf
Sumário:	 sumario_1300662480638.pdf

Upload de Arquivo

Não há Verso de Folha de Rosto salvo para este modelo.

Selecione um arquivo (apenas .PDF):

Figura 7 – Dados do aluno e de seu trabalho – Nível Biblioteca
Fonte: MACHADO, R. L. et al., 2011b.

O nível Técnico possibilita o gerenciamento do Módulo FAQ e a geração de relatórios e estatísticas de uso do sistema. O acesso a esse nível, realizado mediante *login* e senha, é restrito ao NProtec e ao SERAD (Figura 8).

DEPG ▾ DEPEsq ▾ DCARH ▾ CEADS ▾ DCI ▾ SR2 ▾ Home Sua conta Log out 17:0

Bem Vinda, SIMONE S2GI - Sistema SR2 de Gestão Integ

Gerenciar FAQ

Inserir Novo Item

1. Como utilizar o TDELine?
2. Quais são os elementos pré-textuais obrigatórios de uma tese ou dissertação?
3. Qual é a cor da capa de uma tese ou dissertação?

P: **Como utilizar o TDELine?** Editar Excluir
R: Consultar o Guia do usuário disponível em arquivo anexo.
Anexo: [anexo_1301069686987.pdf](#)

P: **Quais são os elementos pré-textuais obrigatórios de uma tese ou dissertação?** Editar Excluir
R: Capa, lombada, Folha de rosto (anverso e verso), Folha de aprovação, Resumo em língua portuguesa, Resumo em língua estrangeira e Sumário.

P: **Qual é a cor da capa de uma tese ou dissertação?** Editar Excluir
R: Azul-rei

Figura 8 – Nível Técnico – Módulo FAQ

Fonte: MACHADO, R. L. et al., 2011a.

Com o intuito de agregar valor ao sistema TDELine, favorecendo a divulgação, criou-se a logomarca para o sistema. Para tanto, a parceria com a Seção de Divulgação (SEDIV) do Núcleo de Memória, Informação e Documentação (MID) da Rede Sirius foi fundamental.

Ações para favorecer o acesso ao sistema e para consolidar a marca foram realizadas, a saber:

- a) registro do programa no Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI)²;
- b) elaboração e divulgação de manuais de utilização do sistema para alunos e bibliotecários;
- c) elaboração e distribuição de *folder* para divulgação do sistema;
- d) realização de palestras e cursos.

A avaliação do TDELine tem sido feita mediante *feedback* dos bibliotecários e discentes, que enviam críticas e sugestões para melhoria do sistema. O NProtec as recebe e procede à análise das questões, algumas solucionadas no próprio Núcleo e outras encaminhadas ao suporte técnico do sistema.

A previsão para a segunda versão do sistema é em 2012, em virtude da publicação da segunda edição do Roteiro institucional.

² Quanto ao registro de programa de computador no INPI, é importante ressaltar que o regime de proteção é o mesmo dado às obras literárias pela legislação de direitos autorais, sendo facultado ao inventor realizar esse registro. Os benefícios advindos do registro dizem respeito à: resguardar a autoria da criação perante terceiros, garantir a proteção do nome comercial do programa e, ainda, o titular do programa registrado pode “[...] opor-se à reprodução indevida ou não autorizada de sua criação, apresentando o direito exclusivo de produzir, usar e comercializar a sua invenção [...]” (REDE..., 2010).

4 Considerações finais

Atualmente os processos inovativos permeiam as organizações e instituições como fatores cruciais para alcançar alto nível de produtividade e competitividade, distinguindo-se no mercado, e obtendo, assim, posição diferenciada. Isto também ocorre na academia, com propósitos diferenciados.

Inseridas neste contexto, as universidades têm apresentado diversos casos de inovação, principalmente no âmbito da pesquisa científica, que tem nos programas de pós-graduação um *lócus* de excelência.

As bibliotecas universitárias acompanham essas tendências e buscam estabelecer dinâmicas inovativas nos seus processos, como no caso da implantação da BDTD na UERJ. Os processos inovativos, para agregar valor à BDTD e aos arquivos das TDEs, envolveram parceiros da própria UERJ e alcançaram os objetivos propostos.

O desenvolvimento do Modelo de Padronização On-line para Teses e Dissertações Eletrônicas (TDELine) constitui-se na principal inovação para agregar valor às TDEs da Universidade. Este sistema é um recurso facilitador na elaboração das partes pré-textuais do trabalho, e permite consolidar todas as partes constitutivas do trabalho, otimizando a elaboração do arquivo digital da TDE.

A dinâmica do mundo moderno traz desafios para as instituições acadêmicas, suas bibliotecas e os profissionais que nelas atuam. Contudo, surgem oportunidades que favorecem o desenvolvimento da inovação, seja em processos, produtos ou serviços diferenciados, que atendam às demandas específicas de uma dada comunidade.

6 Referências

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Portaria nº 13, de 15 de fevereiro de 2006. Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, n. 35, 17 de fev. Seção I, p. 15, 2006.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as Diretrizes e Bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.tesouro.fazenda.gov.br/gfm/legislacao/lei9394_96.pdf>. Acesso em: 12 maio 2010.

CAMPELLO, B.S. Teses e dissertações. In: CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B.V.; KREMER, J. M. (Org.). **Fontes de Informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. p. 121-128.

CARVALHO, M. B.; DIAS, J. C. V.; RITTO, A. C. A. **Gestão da inovação nas ICTs**. Rio de Janeiro: PoD Ed., 2011.

MACHADO, R. L. et al. **TDELine: modelo de padronização on-line para teses e dissertações eletrônicas: guia do administrador**. Versão 1.0. Rio de Janeiro:

UERJ/Rede Sirius, NProtec, 2011a.

MACHADO, R. L. et al. **TDELine**: modelo de padronização on-line para teses e dissertações eletrônicas: guia do bibliotecário. Versão 1.0. Rio de Janeiro: UERJ/Rede Sirius, NProtec, 2011b.

_____. **TDELine**: modelo de padronização on-line para teses e dissertações eletrônicas: guia do usuário. Versão 1.0. Rio de Janeiro: UERJ/Rede Sirius, NProtec, 2011c.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. Rio de Janeiro: FINEP, 2005.

RANGANATHAN, S. R. **The five laws of library science**. Madras: The Madras Library Association, 1931.

REDE MINEIRA DE PROPRIEDADE INTELECTUAL. **Propriedade intelectual**. 2010. Disponível em: <<http://www.redemineirapi.com/scripts/site/index.php?area=propriedadeIntelectual>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento econômico**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SILVA, N. C. **Repositório digital na universidade pública**: o caso da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Orientadora: Rosali Fernandez de Souza. 2011. 141 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio de Janeiro em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2011.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UERJ**. 2007. Disponível em: <<http://www.btdt.uerj.br>>. Acesso em: 13 mar. 2012.

_____. Rede Sirius. Núcleo de Processos Técnicos. **Procedimentos das bibliotecas em relação à BDTD e fluxo de trabalho das secretarias de pós-graduação**: mapeamento. Rio de Janeiro, 2010.

_____. Reitoria. **Deliberação 006, de 16 de janeiro de 2009**. Dispõe sobre a inserção de dissertação na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD/UERJ. Rio de Janeiro, 2009.

WITTER, G. P. Pós-graduação e produção científica: a questão de autoria. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 1, n. 1, p. 29-37, 1989.



NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS: uma oficina em evidência

Sandra Maria Neri Santiago¹

¹ Mestre em Ciência da Informação, especialista em Gestão em Unidades de Informação pela UFPB. Bibliotecária da UFPE, Recife, PE

Resumo

O texto relata a atividade de Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos desenvolvido na Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco. Aborda, principalmente, a contribuição da Oficina para o uso das Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, na realização do Trabalho Acadêmico, assim como verifica tópicos para as possíveis melhorias.

Palavras-Chave:

Normalização; Trabalhos acadêmicos; Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); Oficina; Biblioteca universitária.

Abstract

This report describes the activity of guidance for Standardization of Academic Works developed at the Central Library of Federal University of Pernambuco. Addresses mainly the contribution of the Workshop on use of norms of the Brazilian Association of Technical Standards, the completion of academic work, as well as notes topics for possible improvements.

Keywords:

Standardization; Scholarly work; Brazilian Association of Technical Standards (ABNT); Workshop. University library.

1 Introdução

Na contemporaneidade o conhecimento é a palavra de ordem. Diante dessa assertiva, a pesquisa acadêmica contribui para o desenvolvimento e aperfeiçoamento do ser humano. Nas universidades os docentes produzem conhecimento continuamente, os discentes por sua vez, passam a conviver com a exigência da apresentação de um trabalho monográfico de conclusão de curso a ser defendido oralmente perante uma banca examinadora. Nos Centros Acadêmicos da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), a entrega deste documento é estabelecida como um dos pré-requisitos para a conclusão de cursos, seja da Graduação ou Pós-graduação (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 2012a, 2012b).

Conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2011), o trabalho acadêmico é o produto de uma construção intelectual do discente com base na leitura, na reflexão e na interpretação sobre um tema da realidade. É oportuno ressaltar a importância de, ao final da produção do trabalho, pôr em prática um dos requisitos para o desenvolvimento científico: a disponibilização do mesmo para futuras consultas, concretizando assim, o processo de disseminação do

conhecimento.

No âmbito da universidade a biblioteca é considerada um canal no processo de comunicação do conhecimento. Nesse contexto, as Bibliotecas que compõem o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) da UFPE atuam promovendo e favorecendo a integração com as atividades de ensino/aprendizagem; divulgando e orientando os usuários quanto à utilização dos serviços oferecidos. Entre os quais, destaca-se, o Serviço de Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos realizado na Biblioteca Central (BC) da UFPE, que serviu de apoio para a realização deste trabalho. Convém ressaltar que, todas as atividades da biblioteca são desenvolvidas com o objetivo de prestar serviços de qualidade; atendendo às necessidades informacionais da comunidade a qual ela serve.

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2012b), normalização de documentos é uma atividade que tem como finalidade tornar eficaz a comunicação no meio acadêmico. Busca qualidade, padronização, e uniformidade na apresentação de registros do conhecimento nos mais diferentes suportes informacionais.

Atuando como bibliotecária responsável pelo Serviço de Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos na BC, foi possível constatar algumas deficiências relativas à padronização e à formatação de trabalhos acadêmicos. A partir de então, sentiu-se a necessidade de elaborar um projeto que contemplasse atividades direcionadas ao uso das Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Surge então a Oficina de Normalização de Trabalhos Acadêmicos, cujo objetivo é oferecer orientações e oportunizar esclarecimentos quanto ao uso das Normas da ABNT na elaboração de trabalhos acadêmicos no âmbito da UFPE.

Esta ação se constitui como de fundamental importância, devido à necessidade de uniformizar, preservar e garantir acesso à produção acadêmica da UFPE para futuras gerações de pesquisadores. Para a eficácia da mesma é necessário apresentar de maneira clara, com exemplos específicos de cada área de conhecimento, os cuidados que devem ser tomados quando da redação e normalização de um trabalho acadêmico, seja ele um relatório de pesquisa, trabalho de conclusão de curso (monografia, dissertação, tese e outros), buscando estabelecer um padrão de qualidade.

2 Revisão de Literatura

Na perspectiva de Athayde (2002), o trabalho acadêmico consiste em um texto, resultado de algum dos diversos processos concernentes à produção e transmissão de conhecimento, sendo esses, desenvolvidos no âmbito das instituições de ensino, pesquisa e extensão que são formalmente reconhecidas para o exercício dessas atividades. Para o autor, o trabalho acadêmico possui diversas finalidades: apresentar, demonstrar, difundir, recuperar ou contestar o conhecimento produzido, acumulado ou transmitido.

De acordo com Lubisco, Vieira e Santana (2008), a normalização de documentos, no caso específico, os trabalhos acadêmicos, deve ser entendida como o conjunto de procedimentos padronizados que se aplicam à elaboração de documentos técnicos e científicos, de modo a induzir e retratar a organização do seu conteúdo.

Para Caldas et al. (2010) e Santiago (2012a,b,c), a normalização de documentos é uma atividade que tem como finalidade tornar eficaz a comunicação

no meio acadêmico. Busca qualidade e padronização na apresentação de registros do conhecimento nos diversos suportes informacionais.

Na área acadêmica, um trabalho apresentado com boa qualidade na normalização, proporciona condições favoráveis à sua indexação e recuperação, bem como facilita a comunicação científica no meio. Além do que, representa para o pesquisador a certeza de que seu(s) trabalho(s) apresenta(m) condições de se fazerem presentes em fontes científicas de informação conceituadas e pelo que isso poderá significar para a valorização do seu currículo.

A ausência da normalização, no âmbito da documentação científica, tem como conseqüência a inércia, por oposição ao desenvolvimento científico, pois, sem normas não há tramitação, disseminação ou recuperação possível de novos conhecimentos pesquisados e produzidos pela comunidade acadêmica (CAPACITAÇÃO..., 2012). Desta forma, no que concerne à área de documentação, podemos inferir que a questão acima é um tanto polêmica tendo em vista a diversidade de normas definidas por diversas organizações, tanto nacional como internacionalmente.

No Brasil, destaca-se a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), órgão governamental que estabelece normas para a produção nos setores científico, técnico, comercial, agrícola, e industrial do país. Fundada em 1940, a instituição é responsável pela elaboração da normalização de produtos, entre os quais, os documentos técnico-científicos. Representante no Brasil das entidades de normalização internacional: International Organization for Standardization (ISO) e International Electrotechnical Commission (IEC) e das entidades de normalização regional Comissão Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) e a Associação Mercosul de Normalização (AMN). Do mesmo modo, representa o Brasil nas entidades internacionais de normalização técnica (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2012a).

3 Materiais e Métodos

Para a implantação da Oficina, elaborou-se uma proposta que por sua vez, foi apresentada à direção da BC. Após a avaliação da mesma, obtendo resultado positivo, deu-se início a fase de planejamento para definir itens como: local de realização, método para inscrição, material e metodologia a serem utilizados, meios para a divulgação entre outros.

A oficina tem como público-alvo os alunos dos cursos de graduação e pós-graduação, professores e pesquisadores vinculados a UFPE. Possui uma carga horária de 09h e as vagas são limitadas, atualmente para no máximo 20 alunos.

A divulgação é realizada por meio da página inicial do Sistema Informatizado de Gerenciamento de Dados de Bibliotecas, o Pergamum, site do Sistema de Bibliotecas (SIB) e cartazes afixados nas bibliotecas setoriais.

A inscrição é realizada através de e-mail próprio, criado para o serviço: normalizacaobc@gmail.com assim como, a confirmação de participação que acontece no período de 48h antes da efetivação da Oficina.

O conteúdo abordado é distribuído em 3(três) módulos, baseados nas NBR 6.023/2002, NBR 10.520/2002 e NBR 14.724/2011, sendo ministrado em dias alternados. O mesmo foi definido inicialmente, com base em observação realizada pela facilitadora através do contato com os usuários do serviço, posteriormente, foi lançada uma pesquisa na comunidade do *Orkut* da BC intitulada: informe as

normas da ABNT que possui dificuldades ao elaborar o seu trabalho acadêmico. A mesma serviu para confirmar a escolha do conteúdo anteriormente realizada.

Em se tratando de metodologia, adotou-se a aula expositiva-dialogada, utilização de recursos audiovisuais/multimídia e apostila com conceitos. No final de cada módulo realiza-se a aplicação de exercícios concernentes à temática abordada.

Quanto à avaliação da Oficina, é realizada na conclusão do terceiro módulo, tendo como instrumento de coleta de dados o questionário, contendo 10 perguntas fechadas e 1 aberta. O questionário pode ser definido como uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante. Segundo Barros e Lehfeld (2008, p. 109), “o questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa” e de perceber que “o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”.

Os dados foram analisados por meio de uma abordagem que inclui os métodos quantitativo e qualitativo. O quantitativo objetiva destacar dados quantificáveis, que podem ser demonstrados através de tabelas e gráficos; e o qualitativo, com base em Minayo (2009), pela possibilidade que o método permite de analisar atitudes como: pensamentos, ações, opiniões e informações livres dos pesquisados.

A Oficina é realizada na BC na última semana de cada mês, seguindo um calendário com datas previstas para cada semestre letivo. Até o momento, foram realizadas 10 (dez) oficinas a saber:

- a) 1º Oficina: realizou-se nos dias 16 a 18/11/2009, e teve 28 inscritos, sendo 15 da graduação, 8 da pós-graduação, 4 funcionários (bibliotecários e assistentes) e 1 professor. Porém, a participação efetiva dos mesmos na data e horário marcado para a realização da Oficina foi inferior: 15 inscritos.
- b) 2º Oficina: 27 a 29/04/2010, tendo 30 inscritos, distribuídos em 27 da graduação e 3 da pós-graduação. A participação se deu com um número de 15 inscritos.
- c) 3º Oficina: 26 a 28/05/2010, com 32 inscritos, sendo 20 da graduação, e 12 da pós-graduação. Tendo um total de 17 participantes.
- d) 4º Oficina: 6 a 8 /07/2010, 31 inscritos, 23 graduação, 6 pós-graduação, 1 funcionário, 1 professor. Total 15 participantes.
- e) 5º Oficina: 05 a 07/10/2010, teve 35 inscritos assim distribuídos: 32 alunos de graduação, 3 pós-graduação. Com um total de 18 participantes.
- f) 6º Oficina: 23 a 25/11/2010, 9 inscritos, com 5 alunos de graduação e 4 pós-graduação. Tendo um total de 8 participante.
- g) 7º Oficina: 26 a 28/04/2011, 16 inscritos, sendo 15 alunos de graduação e 1 pós-graduação. Com um total de 2 participantes.
- h) 8º Oficina: 24 a 26/05/2011, 22 inscritos, 16 alunos de graduação e 6 pós-graduação. Total de 9 participantes.
- i) 9º Oficina: 25 a 27/10/2011, 21 inscritos, sendo 16 alunos de graduação e 5 pós-graduação. Total de 11 participantes.
- j) 10º Oficina: 22 a 24/11/2011, com 27 inscritos, sendo 16 alunos de

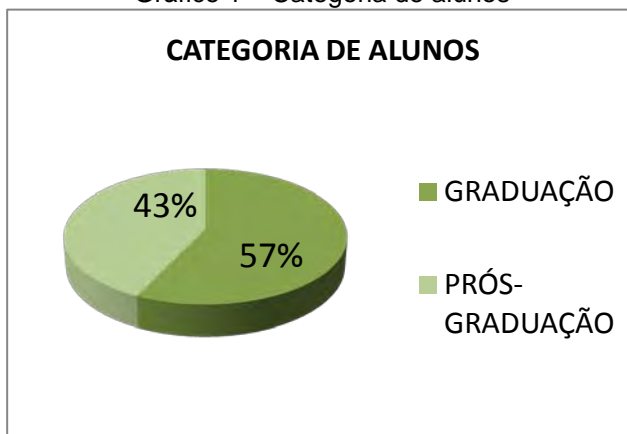
graduação e 9 da pós-graduação e 1 funcionário. Com um total de 16 participantes.

4 Resultados Finais

Dentre os questionamentos abordados, seguem, de forma sucinta, alguns itens que apontam para eficiência da Oficina e resultados que foram essenciais para dar continuidade a mesma. Os resultados aqui apresentados dizem respeito aos dados coletados na 10ª Oficina, a mais recente, realizada no período de 22 a 24/11/2011, com participação efetiva de 16 inscritos. Cabe ressaltar que não houve amostra pois todos os pesquisados responderam e devolveram o questionário.

Inicialmente optou-se por conhecer a categoria dos usuários, sendo evidenciada no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Categoria de alunos

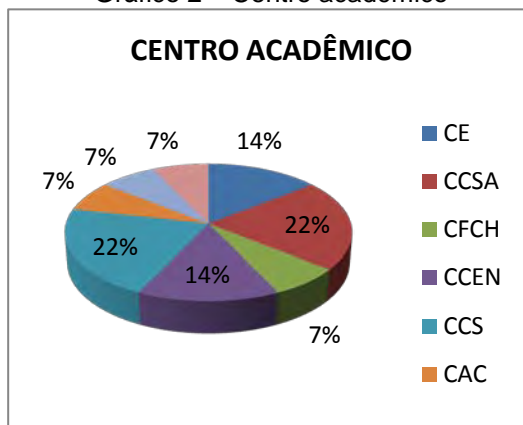


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Os dados do Gráfico 1 evidenciam que os pesquisados são em sua maioria da graduação (57%), seguidos da pós-graduação (43%).

No que diz respeito ao Centro Acadêmico aos quais os pesquisados estão vinculados, estes são apresentados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Centro acadêmico

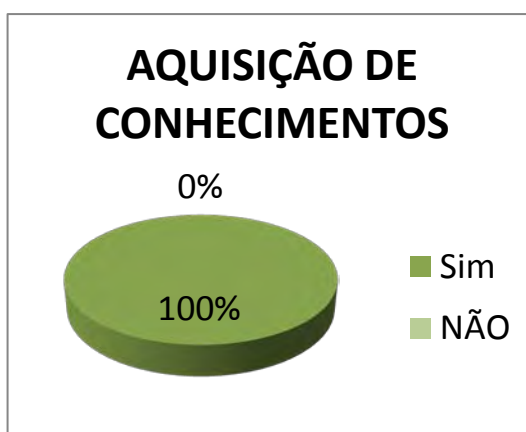


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Através dos dados do Gráfico 2 pode-se observar uma incidência igualitária para os alunos vinculados ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Centro de Ciências da Saúde (22%), seguidos do Centro de Ciências Exatas e da Natureza e Centro de Educação que também obtiveram percentuais idênticos (14%).

Perguntou-se aos pesquisados, se a oficina proporcionou adquirir novos conhecimentos quanto ao uso das normas da ABNT.

Gráfico 3 – Aquisição de conhecimentos

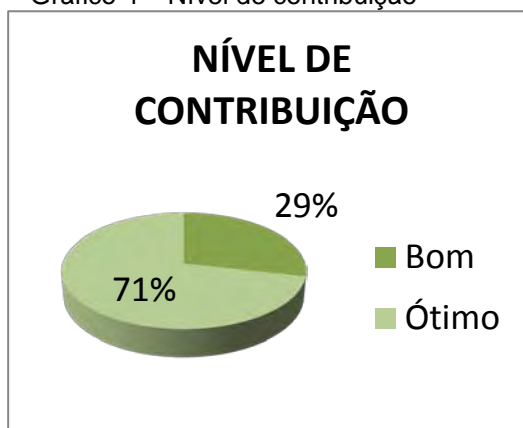


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Os dados do Gráfico 3 revelam que 100% dos pesquisados adquiriram novos conhecimentos quanto ao uso das normas da ABNT.

Em se tratando do nível de contribuição para a Normalização do Trabalho Acadêmico é apontado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Nível de contribuição



Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Através dos dados do Gráfico 4, observa-se que o nível de contribuição da Oficina para a Normalização do Trabalho Acadêmico dos pesquisados foi classificado como ótimo (71%), seguido de bom (29%).

Dando continuidade, perguntou-se quanto às expectativas dos pesquisados em relação ao conteúdo abordado.

Gráfico 5 – Atendimento às expectativas

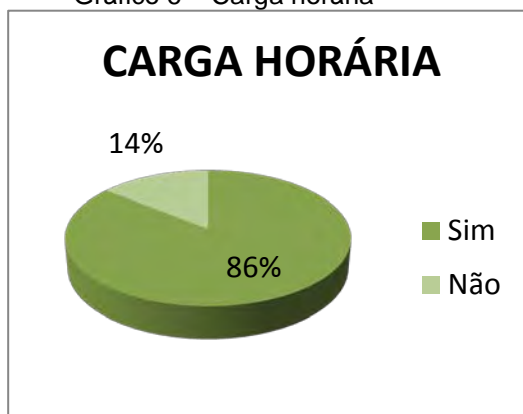


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Os dados do Gráfico 5 evidenciam que o conteúdo abordado atendeu em 100% as expectativas dos pesquisados.

Indagou-se em relação à carga horária se foi adequada para o conteúdo, que será evidenciado na Gráfico 6.

Gráfico 6 – Carga horária

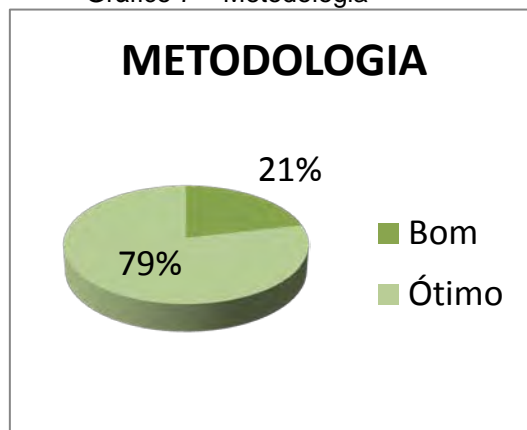


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Através dos dados do Gráfico 6 observa-se que os pesquisados indicaram em 86% que a carga horária foi adequada para o conteúdo abordado, seguido de 14% para negativa.

Perguntou-se também como os pesquisados classificavam a metodologia adotada.

Gráfico 7 – Metodologia

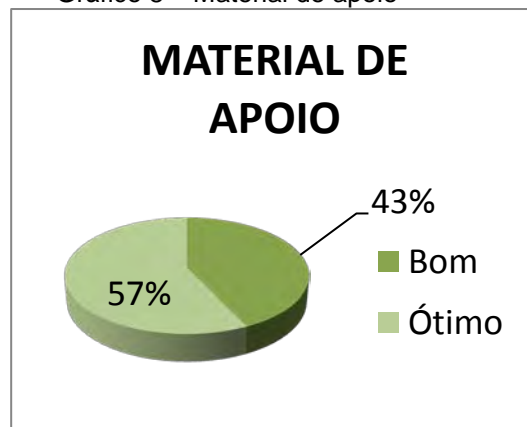


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Os dados do Gráfico 7 revelam que os pesquisados classificaram a metodologia adotada como ótima (79%), seguido de boa (21%).

Quanto à classificação do material de apoio, é apontado pelos pesquisados no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Material de apoio

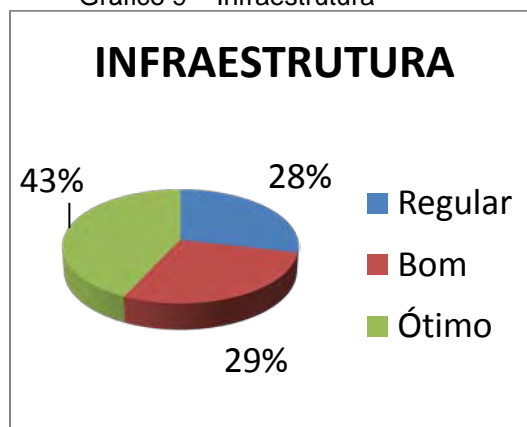


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Através dos dados do Gráfico 8 observa-se que os pesquisados indicaram o material de apoio como sendo ótimo (57%), seguido de bom (43%).

Questionou-se também como os pesquisados consideram o nível de infraestrutura (organização, local, logística, acomodação, etc.) de realização da Oficina.

Gráfico 9 – Infraestrutura

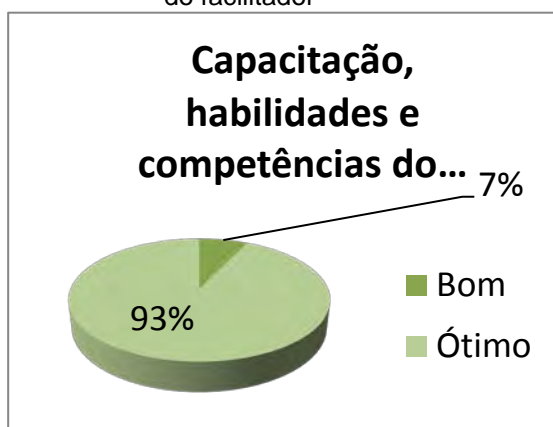


Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Os dados do Gráfico 9 revelam que os pesquisados consideram o nível de infraestrutura como ótimo (43%), seguido de bom (29%).

Em se tratando da capacitação, habilidades e competências do bibliotecário facilitador em ministrar a oficina, é apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10 – Capacitação, habilidades e competências do facilitador



Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2012

Através dos dados do Gráfico 10, observa-se que o desempenho do bibliotecário facilitador foi considerado ótimo por 93% dos pesquisados, seguido de bom (7%). Logo, o mesmo está capacitado, possui habilidades e competências para ministrar a Oficina.

E por fim, solicitamos que os pesquisados apresentassem sugestões para a melhoria da Oficina. As indicações foram apresentadas por 100% dos pesquisados, que são: a) entrega de certificado; b) maior divulgação das oficinas nos centros; c) outras opções de turnos, no caso manhã e noite; d) realizar as oficinas nas bibliotecas de origem, ou seja, nas setoriais; e) oficinas com temáticas diferentes

como: metodologia de trabalhos acadêmicos; atualização das normas ortográficas; outras normas como: *Vancouver* e *APA*, elaboração de projetos, elaboração de artigos científicos; f) aplicação de ferramentas de apoio à normalização como, por exemplo, o *EndNote* entre outras; g) auxílio no *word* para formatação do trabalho completo; h) melhorar o material de apoio: as apostilas deveriam ser coloridas para proporcionarem uma melhor visualização do conteúdo; i) abranger alunos que não sejam da UFPE; j) compactar o conteúdo.

A realização da Oficina proporciona a otimização do Serviço de Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos na BC/UFPE bem como estabelece uma relação mais próxima e efetiva dos discentes com as normas da ABNT. É importante ressaltar que, após a concretização desse projeto, ou seja, da Oficina, observa-se uma nova demanda em relação ao serviço.

Entende-se que esse estudo corrobora com os resultados alcançados em trabalho anteriormente realizado por Santiago (2010), onde o mesmo constatou que a Oficina de Normalização de Trabalhos Acadêmicos realizada na BC atende aos objetivos propostos e, sobretudo revela que uma capacitação apropriada auxilia e beneficia o usuário no uso eficiente e eficaz dos serviços e produtos ofertados pela biblioteca, em destaque a universitária.

5 Considerações Finais

O ser humano vive em constante processo de aprendizado e construção de conhecimento. Cabe então, buscar subsídios para melhorar cada vez mais a metodologia empregada nesse projeto e assim otimizar os resultados obtidos até então, com vistas a contribuir na padronização de apresentação das comunicações científicas na UFPE, especificamente o Trabalho Acadêmico, pois o conhecimento nele contido, considerado fonte de valor e riqueza da atual sociedade, deve ser compartilhado, disseminado e recuperado de forma sistemática, tanto no ambiente acadêmico como fora dele.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Conheça a ABNT**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/default.asp?resolucao=1024X768>>. Acesso em: 28 mar. 2012a.

_____. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

_____. **Serviços**: normalização. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/default.asp?resolucao=1024X768>>. Acesso em: 28 mar. 2012b.

ATHAYDE, Públio. **Manual para redação acadêmica**. Belo Horizonte: Keimelion, 2002.

BARROS, Aidil Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia**: um guia para a iniciação científica. 3. ed. São



Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

CALDAS, M. A. E. et al. **Documentos acadêmicos**: um padrão de qualidade. 3. ed. rev. e atual. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2010.

CAPACITAÇÃO dos usuários da Biblioteca da Fundação Instituto de Ensino para Osasco para a normalização de trabalhos acadêmicos. Disponível em: <<http://www.unifieo.br/noticia.php?sec=120&mat=502&titulo=Capacitacao+dos+Usuarios+da+Biblioteca>>. Acesso em: 8 abr. 2012.

LUBISCO, N. M. L.; VIEIRA, S. C.; SANTANA, I. V. **Manual de estilo acadêmico**: monografias, dissertações e teses. 4. ed. rev. e ampl. Salvador: EDUFBA, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SANTIAGO, S. M. N. **Como elaborar citações de acordo com a NBR 10.520/2002**. Recife, 2012a. Slides.

_____. **Como elaborar referências de acordo com a NBR 6.023/2002**. Recife, 2012b. Slides.

_____. **Como elaborar trabalhos acadêmicos de acordo com a NBR 14.724/2011**. Recife, 2012c. Slides.

_____. Oficina de normalização de trabalhos acadêmicos: a experiência da Biblioteca Central da UFPE. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Centros**. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/>>. Acesso em: 2 abr. 2012a.

_____. **Cursos**. Disponível em: <<http://www.ccb.ufpe.br/>>. Acesso em: 2 abr. 2012b.

BIBLIOTECA E COMISSÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO: PARCERIA PARA A NORMALIZAÇÃO, ACESSO E DIVULGAÇÃO DE DISSERTAÇÕES E TESES NA ÁREA MÉDICA

***Maria Fazanelli Crestana¹, Valeria de Vilhena Lombardi²,
Marinalva de Souza Aragão³, Gildete de Oliveira Batista⁴,
Quintino João de Souza Teixeira⁵, Suely Campos Cardoso⁶***

¹ Doutorado pela FSP/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

² Pós-Graduada no Curso de Especialização em Sistemas Automatizados de Informação Científica e Tecnológica do SIBi/USP/PUCamp, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

³ Bibliotecária, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁴ Graduada em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela FESPSP, Técnico em biblioteca da Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁵ Pós-Graduado no Curso de Especialização em Sistemas Automatizados de Informação Científica e Tecnológica do SIBi/USP/PUCamp, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁶ Mestrado pela FMUSP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

Resumo

Relata as ações conjuntas da Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação e da Comissão de Pós-Graduação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo nas atividades de: orientação aos pós-graduandos para a submissão de suas dissertações e teses, elaboração das fichas catalográficas, inserção dos trabalhos nos bancos de dados institucionais, bases de dados, disponibilização dos trabalhos na íntegra na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade de São Paulo e o acesso aos conteúdos, pelos usuários internos e externos.

Palavras-Chave:

Serviços técnicos de biblioteca; Bibliotecas virtuais; Normalização; Parceria; Bibliotecas universitárias.

Abstract

This paper reports the joint actions of the Central Library Division of Library and Documentation and Committee of the Graduate, "Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo" in the following activities: guidance to graduate students for submitting their dissertations and theses, preparation of catalog cards, insertion of jobs in institutional databases, databases, availability of work in full in the Digital Library of Theses and Dissertations, University of Sao Paulo and access to content by users internal and external University.

Keywords:

Library technical services; Virtual libraries; Partnerships; Normalization; Academic Libraries

1 Introdução

Nas ações desenvolvidas conjuntamente, Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação (BC/DBD/FMUSP) da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP) e Comissão de Pós-Graduação (CPG) adota-se procedimentos para garantir a qualidade na apresentação dos trabalhos, bem como para promover sua divulgação. Além da elaboração e publicação do Guia de Apresentação de Dissertações Teses e Monografias da FMUSP (<http://www.fm.usp.br/biblioteca>) aprovado pela CPG, outros quatro processos são realizados, sendo que três deles são de total responsabilidade da BC/DBD/FMUSP.

O conhecimento adquirido que não é compartilhado facilmente desaparece, e para ser apresentado à comunidade científica internacional devem ser padronizados. Sendo assim, as bibliotecas desempenham papel fundamental na difusão do conhecimento científico previamente padronizado e catalogado. Nas dissertações e teses defendidas na Unidade a padronização inicia-se com a elaboração da ficha catalográfica seguindo normas e padrões nacionais e internacionais.

Nesse universo de geração do conhecimento a Biblioteca Central da DBD/FMUSP, tem interagido ativamente com outras áreas da Unidade, principalmente no que diz respeito às atividades relacionadas com a CPG.

Este trabalho tem como objetivo: relatar as ações de colaboração e apoio na formação de pós-graduandos, na padronização das dissertações e teses defendidas na Unidade e sua divulgação em bancos e bases de dados (LILACS - Literatura Latinoamericana em Ciências da Saúde e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD-USP).

2 Revisão de Literatura

Na sociedade atual a comunicação transpõe as fronteiras, principalmente pelo advento da telemática, que segundo Oliveira (s.d.) cria um novo paradigma informacional, caracterizado pela agilidade, flexibilidade, interatividade, velocidade e por novos modos de armazenamento, disponibilização e acesso às informações. Essas transformações fazem emergir um novo tempo, um momento de convivência do analógico com o digital, em que, constantemente, nos defrontamos com o novo e com o desconhecido, delineando o que hoje é chamada de Sociedade da Informação, moldada em meios turbulentos, onde convivem e devem interagir, diferentes condições socioeconômicas, culturais e tecnológicas.

Em 2006 a Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES criou a Portaria nº 13, que obriga a publicação na íntegra, através da internet, de todas as dissertações e teses produzidas no Brasil, “indica que a produção científica discente é um relevante indicador da qualidade dos programas de mestrado e doutorado”. (BRASIL, 2006). Essa iniciativa apoiada pela comunidade acadêmica, como afirma Moraes (2007) “a obrigatoriedade dos conteúdos dos trabalhos científicos de estarem em livre acesso nos portais através da internet num meio fácil de se disseminar e divulgar o conhecimento gerado agrada parte dos alunos e professores, que destacam as vantagens para consulta”. Complementa que é fundamental a existência de proteções, para que a fonte seja sempre indicada e para que o material seja referenciado e citado de forma correta. (MORAES, 2007).

Desde 2001, com a implantação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), a Universidade de São Paulo, em parceria com o Instituto Brasileiro de

Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), promove a publicação eletrônica de dissertações e teses. Antes disto, segundo a portaria 4.221 da USP, de novembro de 1995, era obrigação do aluno disponibilizar um exemplar impresso da tese na biblioteca da unidade na qual desenvolveu a pesquisa.

A ficha catalográfica, faz parte da identificação do trabalho e é um identificador das principais informações do documento, adota padrões aceitos internacionalmente, que além de conter os dados específicos de entrada e características de um documento, facilita o envio destes registros para bancos e bases de dados nacionais e internacionais, onde ficam visíveis e disponíveis para acesso.

A Câmara Brasileira do Livro encarrega-se da chamada catalogação na fonte. A identidade por assim dizer deste documento fica então registrada e constitui-se ferramenta para providências tomadas para que a regulamentação de uso e citação sejam facilitadas. Uma delas é a Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998) altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais. De acordo com a lei é permitida a cópia, em um único exemplar, de apenas pequenos trechos da obra para uso do copista. Caso o usuário solicite uma reprodução que infrinja a Lei de Direitos Autorais, esta instituição se reserva o direito de recusar o pedido de cópia.

Para Puerta et al. (2011) “O uso de tecnologias nas atividades das bibliotecas cresce constantemente e em relação a formas de representação descritiva, vem agilizando os processos e facilita a recuperação da informação”.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Esta Biblioteca trabalhando em parceria com o Programa de Pós-Graduação em Doenças Infecciosas e Parasitárias é responsável por ministrar o conteúdo da disciplina “MIP-5722-4 *Pesquisa bibliográfica automatizada em bases de dados em medicina clínica e especializada em doenças infecciosas e parasitárias*”. O objetivo é capacitar os alunos no acesso as fontes de informação e usar os diversificados recursos de pesquisa bibliográfica automatizada. Oferecendo aos alunos subsídios para a análise crítica e aproveitamento eficaz dos recursos de pesquisa, trabalhos de conclusão de programas de pós-graduação e educação continuada da forma geral, proporcionando conhecimento das normas utilizadas nos trabalhos acadêmicos, publicações e análise crítica da produção científica veiculada por essas bases.

Além de atividades de padronização de teses e dissertações apresentadas na FM, cerca de 450/ano, com base em critérios e formatos acordados e publicados no Guia de Apresentação de Dissertações, Teses e Monografias (<http://www.fm.usp.br/biblioteca>); assim os exemplares impressos e os CDs são depositados na CPG após a elaboração da ficha catalográfica e conferência e/ou correção da página de rosto do trabalho pelo Serviço de Acesso à Informação (SAI). O trabalho completo entregue no formato digital (pdf) é utilizado visando sua inserção em texto integral, na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e no banco institucional DEDALUS.

Para tanto a Biblioteca atua em parceria com as 26 secretarias de pós-graduação, e disponibiliza no *website* na área denominada Espaço do Pós-graduando (Figura 1), com informações necessárias para que os autores, ao agendar horário para a execução da ficha catalográfica, tenham em mãos as

informações solicitadas.



Figura 1 – Espaço do pós-graduando

Adotou-se o agendamento com hora marcada e individual, para que seja possível a análise feita conjuntamente pelo autor e o bibliotecário, principalmente na escolha dos descritores que constam da ficha; os descritores utilizados são os constantes do Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), traduzidos do *Medical Subject Headings* (MESH) da *National Library of Medicine* (NLM). Esta atividade realizada em conjunto possibilita que, em casos de dúvidas na definição do descritor a ser utilizado, ou para assuntos ainda não padronizados, recorra-se a bases internacionais para pesquisar como o assunto está sendo indexado na literatura internacional.

O Serviço de Promoção e Divulgação da BC/DBD/FMUSP é responsável pelos procedimentos de envio e inserção das dissertações e teses nos bancos e bases de dados.

Após a defesa das dissertações e teses, os exemplares impressos e digitais são encaminhados para a BC/DBD/FMUSP pela CPG/FMUSP, onde os exemplares impressos são tombados, catalogados e indexados de acordo com os termos do vocabulário controlado do SIBi/USP para o banco de dados DEDALUS.

A CPG faz a homologação das dissertações e teses, envia uma lista para a BC solicitar as senhas para submissão na BDTD.

No SPD faz-se a revisão dos dados na base e o processo termina com a catalogação (arquivo *online* no portal), esses registros são salvos no formato MARC, após a catalogação na Biblioteca Digital são divulgados no *Twitter*.

A inserção dos registros no banco de dados bibliográficos DEDALUS é feita a partir da recuperação dos registros MARC da BDTD.

A divulgação dos novos trabalhos inseridos nas bases e bancos de dados institucionais são divulgados nas redes sociais - *Twitter*, *Blog* e *Facebook* - e exposição virtual no *website* da Biblioteca.

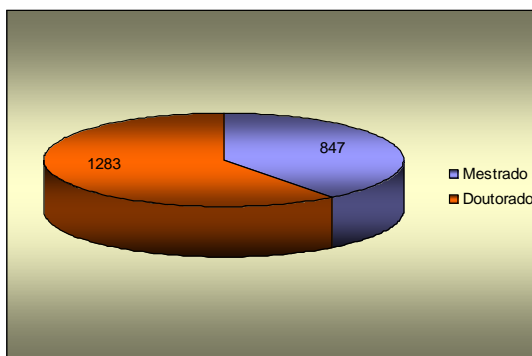
Em acordo firmado com a BIREME/OPAS, são indexadas na base LILACS os registros das teses de doutorado defendidas na FMUSP desde 2000.

Os dados foram compilados em uma planilha do Excell, de onde foi extraído tabelas e gráficos.

4 Resultados

Parte da produção intelectual da Unidade está contida nas dissertações e teses, dos 26 programas de pós-graduação, com 792 orientadores e 1.555 alunos.

No período entre 2007 a 2011 foram defendidas 2.130 teses e dissertações, sendo 847 (mestrado) e 1.283 (doutorado), dados fornecidos pela Comissão de Pós-graduação da FMUSP (Figura 1).

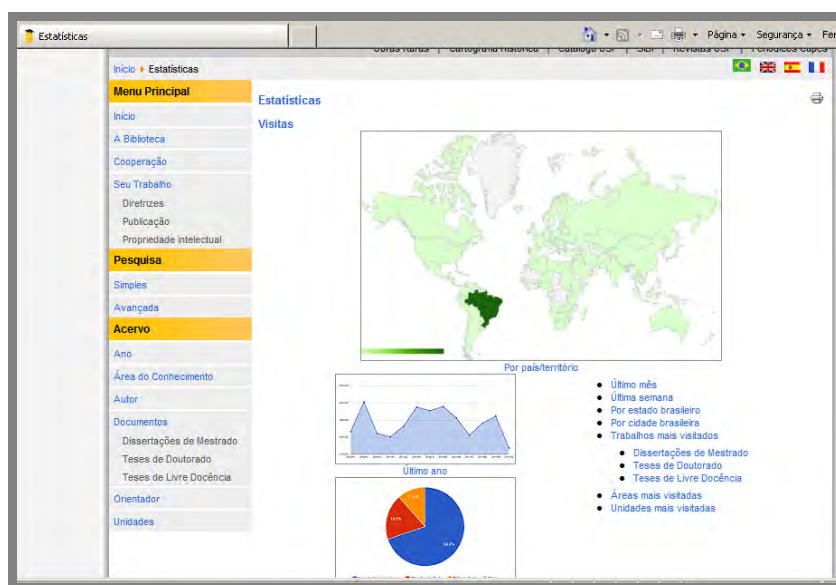


Fonte: CPG-FMUSP, dados fornecidos em abr. 2012.

Figura 1 - Total de dissertações e teses defendidas na FMUSP, 2007-2011

É preocupação desta Biblioteca a divulgação e acesso ao conhecimento produzido na FMUSP, razão pela qual, desde abril de 2007 assumiu esta tarefa e vem procedendo a inserção retrospectiva dos registros, sempre com a autorização dos autores.

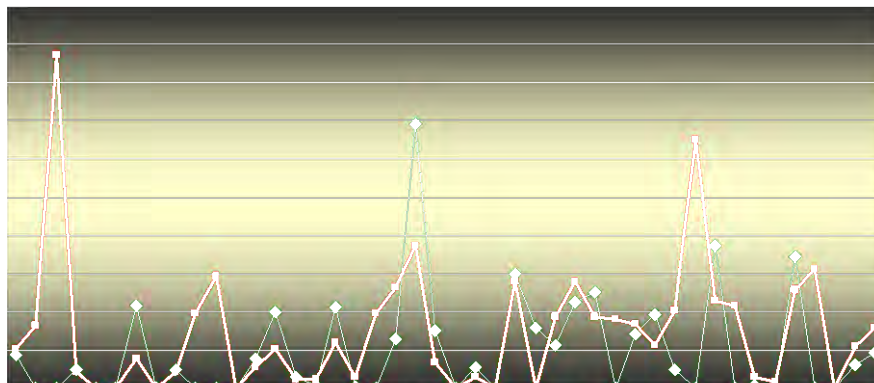
Em pesquisa realizada no *website* da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP em 3 de abril de 2012, destacamos o aumento do número de teses e dissertações da FMUSP - 5.446 registros, sendo 2.128 de mestrado e 3.318 de doutorado. O elevado número de dissertações e teses na BDTD é o resultado da parceria da Biblioteca com a CPG da Unidade e os pós-graduandos na inserção desse material *online* (Figura 2).



Fonte: BDTD. Disponível em: <http://www.teses.usp.br>. Acesso em 26 abril 2012.

Figura 2 – Página da BDTD para visualizar dados estatísticos

Na Figura 3 são visualizados os números de acesso/visita por área do conhecimento, das dissertações e teses na BDTD-USP.



Fonte: BDTD. Disponível em: <http://www.teses.usp.br>. Acesso em 3 abril 2012.

Figura 3 – Dissertações/teses da FMUSP na BDTD por área do conhecimento

De todas as áreas do conhecimento (Tabela 1) em relação as dissertações e teses defendidas na Unidade verificou-se que as duas com maior visitas foram Cardiologia (17.808) e Fisiopatologia Experimental (17.433).

Tabela 1 – Dados estatísticos da BDTD em relação ao número de visitas por área do conhecimento

Área do conhecimento	Visitas
Cardiologia	17.808
Fisiopatologia Experimental	17.433
Psiquiatria	16.239
Medicina Preventiva	16.075
Ortopedia e Traumatologia	15.605
Dermatologia	14.925
Alergia e Imunopatologia	13.940
Patologia	13.286
Neurologia	12.913
Pediatria	11.528
Doenças Infecciosas e Parasitárias	11.306
Obstetrícia e Ginecologia	10.749
Clínica Cirúrgica	10.355
Radiologia	10.046
Anestesiologia	9.774
Oncologia	9.152
Endocrinologia	8.126
Cirurgia Plástica	7.088
Nefrologia	7.022
Cirurgia Torácica e Cardiovascular	6.892
Urologia	6.842
Cirurgia do Aparelho Digestivo	6.307
Gastroenterologia Clínica	6.158
Pneumologia	6.066
Emergências Clínicas	5.849
Reumatologia	5.479
Oftalmologia	5.225
Hematologia	5.140
Otorrinolaringologia	5.131
Comunicação Humana	4.163
Movimento, Postura e Ação Humana	4.100
Educação e Saúde	3.346
Distúrbios do Crescimento Celular, Hemodinâmicos e da Hemostasia	2.552
Distúrbios Genéticos de Desenvolvimento e Metabolismo	946
Processos Imunes e Infecciosos	933
Processos Inflamatórios e Alérgicos	719
Total	

Fonte: BDTD. <Disponível em: <http://www.teses.usp.br>>. Acesso em 3 abril 2012.

Em relação as Unidades da USP a FMUSP aparece entre as 10 mais visitadas de acordo com os dados estatísticos do Portal em 26 abril de 2012 (Figura 4).

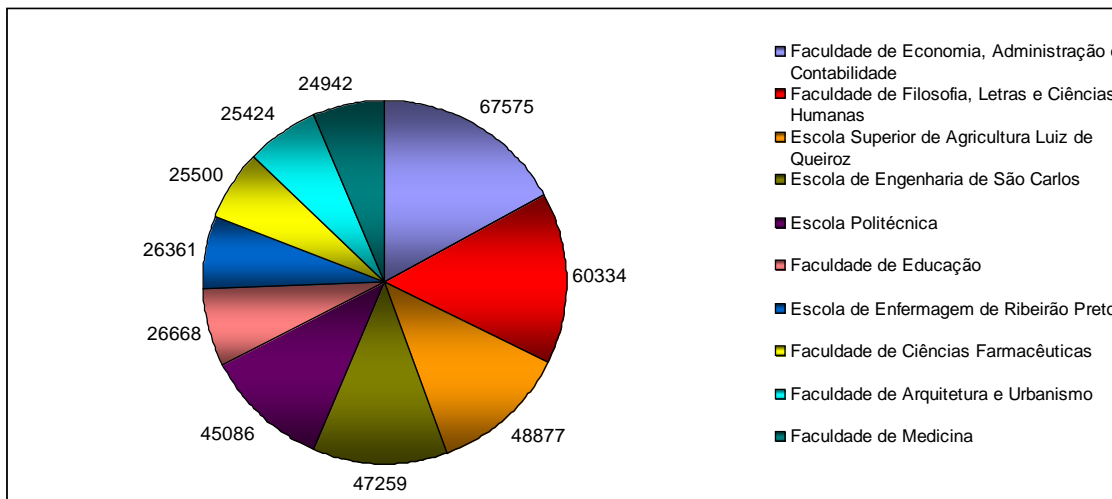


Figura 4 – (A) Gráfico com as 10 unidades da USP mais visitadas; (B) *website* da BDTD



Os pesquisadores podem acompanhar no Portal o acesso aos trabalhos e *downloads* e visitas. A dissertação de mestrado da FMUSP mais visitada e com *downloads* foi da área de Medicina Preventiva (Sergio Pacheco Paschoal, com 60.785/21.896, respectivamente) e doutorado na área de Psiquiatria (Alexander Moreira de Almeida com 27.448/8227), dados retirados da BDTD em 26 de abril de 2012.

Desde outubro de 2011, foi colocada no Portal uma ferramenta que permite aos pós-graduandos, inserirem outros documentos publicados resultado do trabalho original.

Os autores ao submeterem suas dissertações e teses na BDTD têm a oportunidade de expor suas pesquisas e a certeza de que a informação divulgada de seus trabalhos chegará à comunidade interna e externa da Universidade de forma rápida e precisa.



5 Considerações Parciais

A contribuição da Biblioteca Central tem sido consistente, de modo a afirmar que esta contribuição não se esgota nas atividades aqui descritas, e sim, estão em constante ampliação, sempre que é identificada a oportunidade de participação. Com a criação da Biblioteca Digital de Dissertações e Teses, estreitaram-se as relações entre as Bibliotecas Universitárias e a Pós-graduação, no registro e na disseminação do conhecimento produzido na Instituição desenvolvendo um trabalho conjunto referente à padronização e normalização das dissertações e teses produzidas nos diversos programas.

Este trabalho conjunto contribuiu na elevação do Ranking e no expressivo número de 100 mil títulos de dissertações e teses alcançados pela USP como um todo.

O marco atingido pelos 100 mil títulos obtidos por mestres e doutores da USP, tem como referência a regulamentação dos Programas de Pós-Graduação que foram efetivadas em 1969. A USP foi apontada em 2011 pelo Ranking Acadêmico de Universidades do Mundo (ARWU) como responsável pela formação de 2,2% dos doutores formados no mundo todo (USP, 2012).

Esta Biblioteca tem, sempre que possível, se colocado ao lado da CPG/FMUSP para, num esforço conjunto, colaborar com a consecução dos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da FMUSP.

6 Referências

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BVS). **DeCS** - Descritores em Ciências da Saúde. Disponível em: <<http://www.decs.br>>. Acesso em abr. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. CAPES. **Portaria nº 013**, de 15 de fevereiro de 2006.

MORAES, M. S. Agora é obrigatório. **Jornal da USP**, 2-8 abr. 2007. Disponível em: <<http://www.usp.br/jorusp/arquivo/2007/jusp796/pag12.htm>>. Acesso em abr. 2012.

National Library of Medicine (NLM). **MESH** - Medical Subject Readings. Available from: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh>>. Acesso em abr. 2012.

OLIVEIRA, R. M. **Biblioteca digital de teses e dissertações**: uma referência fundamental. Disponível em: <http://www.dici.ibict.br/archive/00001113/01/RaimundoMuniz.pdf>>. Acesso em abr. 2012.

PUERTA, A. A.; SILVA, D. P. C. S.; DEGASPERI, M. C. B.; BIGNAMI, M. P. **Sistema de ficha catalográfica**: atendimento on-line e a experiência da Biblioteca da UNESP – Campus Rio Claro. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 7-10 ago. 2011. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/.../426>>. Acesso em abr. 2012.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). **Biblioteca digital**. Teses e dissertações. Disponível em: <<http://www.theses.usp.br>>. Acesso em abril 2012.

USP é universidade que mais forma doutores no mundo. **Agência FAPESP**, 23 fev. 2012. Disponível em: <<http://agencia.fapesp.br/15203>>.

GUAICA: GERENCIANDO E AMPLIANDO A VISIBILIDADE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Aline Herbstrith Batista¹, Elionara Giovana Rech², Fabiano Domingues Malheiro³

¹ Bibliotecária Mestre em Memória Social e Patrimônio Cultural, UFPel, Pelotas, RS

² Bibliotecária Coordenadora do Núcleo de Bibliotecas, UFPel, Pelotas, RS

³ Bibliotecário Especialista, UFPel, Pelotas, RS

1 Introdução

Partindo do propósito de reunir e de garantir um acesso aberto através da web de toda a produção científica de uma instituição, as várias experiências com estabelecimento de Repositórios Institucionais têm demonstrado não somente o aumento da visibilidade, mas, principalmente, no uso e no impacto dos resultados dos trabalhos neles depositados.

De acordo com Lynch (2003 apud LEITE, 2009), um repositório institucional é definido como um conjunto de serviços que a instituição oferece aos seus membros visando à gestão e disseminação de sua produção digital. Enfatiza também que é essencial o comprometimento da instituição em cuidar desse material, incluindo preservação, organização, acesso e distribuição.

Sua função principal é, portanto, preservar e disponibilizar a produção intelectual da instituição representando-a, documentando-a e compartilhando-a em formato digital. Para tanto, é fundamental a participação de uma equipe multidisciplinar formada de bibliotecários, analistas de informação, administradores de arquivos, administradores de departamentos e da instituição, pesquisadores e pessoal envolvido com a política universitária. (CAFÉ et al, 2003, p.4 – 5)

A Universidade Federal de Pelotas (UFPel), integrando-se a um projeto em rede com diversas universidades públicas brasileiras, coordenado pelo IBICT (Edital de chamada FINEP/PCal/XBDB nº02/2009) criou o seu repositório institucional em 2010, denominado Guaiaca, com o propósito de reunir, armazenar, organizar, preservar, recuperar e, sobretudo, disseminar a informação científica produzida pela Universidade, de acordo com as atribuições de um repositório listadas por Leite (2009). O nome Guaiaca vem do cinto largo de couro macio que serve para guardar



dinheiro e pequenos objetos. Em analogia, é onde o gaúcho guarda suas coisas de valor; no caso da UFPel, trata-se do local onde é depositada a produção científica, que é o nosso mais valioso bem.

2 Materiais e Métodos

Atualmente o grupo de professores, técnico-administrativos e estudantes de pós-graduação envolvidos no processo de estabelecimento do Guaiaca, que contaram com o apoio da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG/UFPel), do Centro de Gerenciamento de Informações e Concursos (CGIC/UFPel), do Núcleo de Bibliotecas e principalmente com o apoio técnico do IBICT, investe na geração de uma cultura de reconhecimento e uso do Guaiaca. Entretanto, esta cultura só será estabelecida na medida em que cada pesquisador, grupos de pesquisa e programas de pós-graduação da UFPel identificarem no Guaiaca as possibilidades apontadas anteriormente.

Está sendo feita uma divulgação do RI entre todas as unidades acadêmicas da universidade, enfatizando a importância de disponibilizarem sua produção científica em um único local institucional. Após a divulgação, cada departamento elege um depositante que ficará responsável pelas submissões da sua comunidade; após a definição do responsável pelas submissões, os mesmos são cadastrados como depositantes da coleção específica e recebem treinamento dado pelos bibliotecários gestores do RI.

3 Resultados Parciais/Finais

O Repositório Institucional (Guaiaca) encontra-se dividido em 23 comunidades, e subordinadas a estas, vários departamentos, entendidos na estrutura como sub-comunidades. Foi realizado um projeto piloto com alguns departamentos para confirmar ou não a viabilidade do processo. Os departamentos abordados foram o Departamento de Patologia animal, da Faculdade de Veterinária, que atualmente possui 34 submissões, em sua totalidade artigos de periódicos, e o Departamento de Semiologia e clínica da Faculdade de Odontologia, com 27 submissões, sendo 14 artigos de periódicos, 2 capítulos de livro e 11 trabalhos apresentados em eventos.



Procedimentos e ferramentas de publicação: avaliação por pares, auto-arquivamento, repositórios digitais, sistemas específicos como, por exemplo, SEER, PKP
Resumo expandido

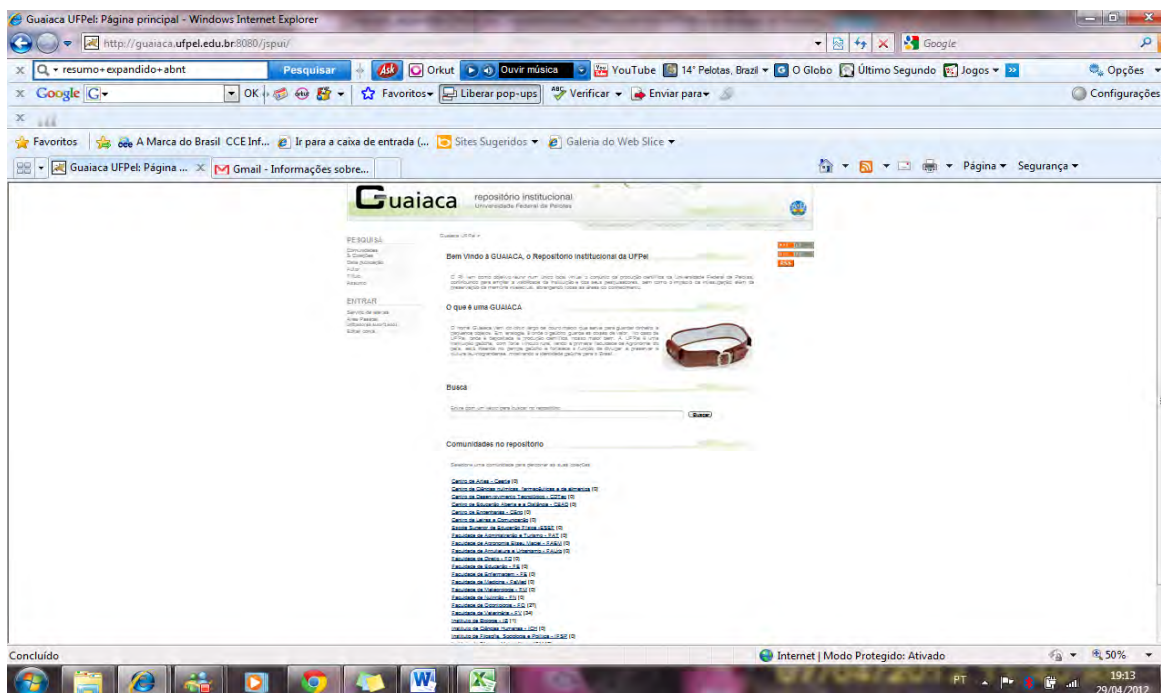


Figura 1 – Página do Repositório Institucional da UFPel

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS. **Guaiaca**: repositório institucional. Disponível em: <http://guaiaca.ufpel.edu.br:8080/jspui/>. Acesso em: 27 abr. 2012.

A partir da confirmação da viabilidade do RI, temos por objetivos abranger todos os departamentos da Universidade ainda em 2012, com submissões significativas de trabalhos nas diferentes áreas do conhecimento, além da proposta de adoção da política de depósito obrigatório, pois através de consultas às políticas de outros repositórios pudemos observar que os RI com maior quantidade de arquivos são os que utilizam a política citada. De acordo com Leite,

...a implementação da obrigatoriedade do arquivamento da produção científica é o fator primordial para que as taxas de depósito sejam consideravelmente aumentadas. Em compensação, em instituições cuja participação dos autores depende exclusivamente do incentivo a políticas voluntárias, as taxas de depósito permanecem baixas. (LEITE, 2009, p.86)

4 Considerações Parciais/Finais

É importante destacar que o Repositório Institucional Guaiaca, neste momento, atende aos objetivos do projeto do IBICT, caracterizando-se como um Repositório Institucional de abordagem rígida, a qual traz a proposta de conter apenas a produção científica submetida ao processo de avaliação pelos pares:



artigos de periódicos, publicações em anais de eventos e livros e seus capítulos.

Sendo de abordagem rígida, não possibilita armazenar e disponibilizar o acesso a outras tipologias de produção acadêmica, como, por exemplo, os materiais didáticos em formato digital, as fotografias representantes da memória da instituição, relatórios de pesquisa, vídeos, objetos de aprendizagem etc.

Faz-se necessário, além do Guaiaca, da disponibilização de um repositório de caráter flexível, que já está em processo de implantação na UFPel, o REUP, Repositório de objetos educacionais e culturais, com o propósito de atender a essa demanda.

5 Referências

CAFÉ, Lígia et al. **Repositórios institucionais: nova estratégia para publicação científica na rede.** Disponível em: http://dspace.ibict.br/dmdocuments/ENDOCOM_CAFE.pdf. Acesso em: 20 jun. 2012.

LEITE, Fernando César Lima. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira:** repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009.

LYNCH, Clifford A. Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. **ARL Bimonthly Report**, v.26, 2003. Disponível em: <http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml> Acesso em: 20 jun. 2012.

A VISUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS REPOSITÓRIOS DIGITAIS INSTITUCIONAIS BRASILEIROS

Dirce Maria Santin¹, Letícia Angheben Consoni¹

¹ Bibliotecárias, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

1 Introdução

A internet alterou as dinâmicas de produção e uso de conteúdo, influenciando a maneira como as pessoas trocam e usam a informação na atualidade. Texto, som e imagem convergem de forma a enriquecer a experiência de aprendizagem no meio digital. Nesse contexto, bibliotecas e repositórios digitais mudam a forma como o conhecimento é distribuído e acessado, ao proporcionar não apenas novas oportunidades de divulgação da produção científica, mas também diferentes possibilidades de avaliação da informação disponível (AGUILLO et al., 2010).

Este trabalho destaca a importância do uso das técnicas de visualização da informação na representação das métricas de produção e uso da informação em repositórios digitais institucionais. Objetiva-se, assim, verificar a ocorrência de gráficos, mapas e imagens na representação dos dados estatísticos como estratégia para ampliar a compreensão da informação e a visibilidade dos repositórios na internet.

O conceito de visualização da informação adotado neste estudo prevê a utilização de recursos de representação visual de dados para ampliar a cognição do usuário sobre a informação disponível. (CARD; MACKINLAY; SHNEIDERMAN, 1999). White, Lin e McCain (1998) destacam o uso da visualização da informação em duas áreas da Ciência da Informação: Bibliometria e Recuperação da Informação, ao passo que Old (2000) trata da ampla utilização das técnicas de visualização da informação em diversas áreas, especialmente na análise de dados científicos.

Nesta perspectiva, este estudo analisa a ocorrência das técnicas de visualização da informação na representação dos dados de produção e uso da informação em repositórios digitais institucionais brasileiros, considerando aspectos relacionados à divulgação, à apresentação, ao uso e à avaliação da informação.

2 Materiais e Métodos

A pesquisa é descritiva, do tipo exploratório, pois descreve as características do fenômeno analisado (GIL, 1999). Foi considerada adequada por provar critérios e ampliar a compreensão de determinada situação (MALHOTRA, 2006), esclarecendo conceitos e ideias. A abordagem é quantitativa, com base na pesquisa bibliográfica e documental.

O campo de estudo foi constituído por repositórios digitais institucionais brasileiros. A amostra selecionada foram os quinze primeiros repositórios brasileiros que figuram na categoria Top Institutionals da edição de abril de 2012 do Ranking

Web of World Repositories¹ (CIBERNETICS LAB, 2012).

Os dados foram coletados nos sites dos repositórios e tabulados com auxílio do programa Excel. A análise verificou o uso de técnicas de visualização da informação na representação das métricas de produção e uso da informação nos repositórios pesquisados.

3 Resultados Parciais

As técnicas de visualização da informação representam métricas de produção e uso dos repositórios digitais, de modo que são elementos indissociáveis. Nessa perspectiva, optou-se por verificar, inicialmente, o uso de dados estatísticos pelos repositórios digitais, a fim de fundamentar a verificação das técnicas utilizadas na representação visual da informação.

Dentre os quinze repositórios analisados, quatro não disponibilizavam dados estatísticos, correspondendo a 27% da amostra. Os dados disponibilizados pelos demais repositórios (73%) relacionavam-se a acessos e *downloads*, visitas ao sitio, produção científica institucional, itens mais utilizados e palavras mais pesquisadas.

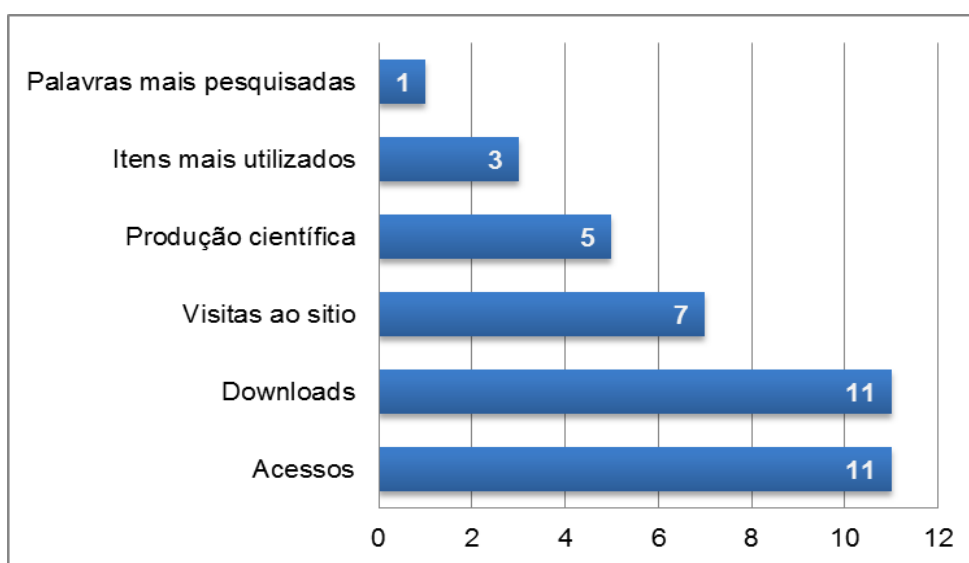


Gráfico 1: Dados estatísticos apresentados nos repositórios

Fonte: dados da pesquisa.

Os resultados demonstram que a maioria dos repositórios utiliza métricas de produção e uso para divulgação e avaliação da informação, confirmando a preocupação de Aguillo et al. (2010). No entanto, o uso de dados estatísticos relacionados à produção científica aparece em apenas cinco repositórios (33% da amostra).

A verificação do uso das técnicas de visualização da informação contemplou os onze repositórios que apresentavam métricas de produção e uso da informação. Dentre eles, apenas cinco utilizavam técnicas de representação visual de dados, conforme os tipos representados a seguir.

¹ <http://repositories.webometrics.info/>

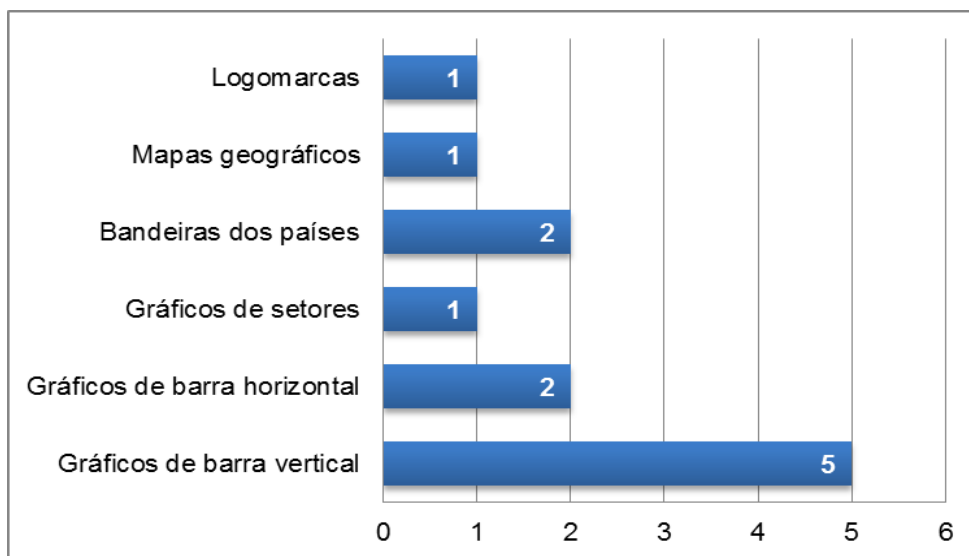


Gráfico 2: Técnicas de visualização da informação utilizadas pelos repositórios

Fonte: dados da pesquisa.

Dentre as técnicas utilizadas, destacam-se os gráficos em barra vertical, utilizados por cinco repositórios, além dos gráficos em barra horizontal e as bandeiras de países, utilizados por dois repositórios.

Os resultados comprovam a utilização de técnicas de visualização pelos repositórios digitais institucionais brasileiros, embora de forma incipiente e por apenas 33% da amostra. Assim, a pesquisa revela que é amplo o uso de dados estatísticos em repositórios digitais, especialmente no que se refere ao uso da informação, mas é baixo o uso da visualização da informação para representação visual dos dados apresentados.

4 Considerações Parciais

Constata-se que o uso das técnicas de visualização da informação é incipiente nos repositórios digitais institucionais brasileiros analisados. As técnicas mais frequentes são os gráficos em barra vertical, utilizados para representar métricas de uso da informação, como acessos e *downloads*. Dados relacionados à produção científica são pouco utilizados e, portanto, pouco representados visualmente.

Acredita-se, entretanto, que a visualização da informação pode configurar-se como um recurso estratégico de divulgação e avaliação dos repositórios ao utilizar infográficos de produção e uso da informação.

Por fim, entende-se que outros estudos são necessários para aprofundar o debate e a reflexão no que tange ao uso da visualização da informação em repositórios digitais, possivelmente ampliando o escopo da pesquisa para repositórios brasileiros e estrangeiros, temáticos ou institucionais.



5 Referências

AGUILLO, I. F. et al. Indicators for a webometric ranking of open access repositories. **Scientometrics**, Amsterdam, v. 82, n. 3, p. 477-486, 2010.

CARD, S. K.; MACKINLAY, J. D.; SHNEIDER-MAN, B. **Readings in information visualization: using vision th think**. San Diego: Academic Press, 1999.

CIBERNETICS LAB. **Ranking Web of World Repositories**. 2012. Disponível em: <<http://repositories.webometrics.info/>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

OLD, L. J. Using spatial analysis for non-spatial data. In: ESRI INTERNATIONAL USERS CONFERENCE, 2000, San Diego. **Proceedings...** Disponível em: <<http://proceedings.esri.com/library/userconf/proc00/professional/papers/PAP196/p196.htm>>. Acesso em: 21 jan 2012.

WHITE, H.; LIN, X.; MCCAIN, K. Two modes of automated domain analysis: Multidimensional Scaling vs. Kohonen Feature Mapping of information science authors. In: INTERNATIONAL ISKO CONFERENCE, 5., 1998, Lille. **Proceedings...** Würzburg: Ergon Verlag, 1998. p. 57-63.



PERIÓDICOS ELETRÔNICOS DA UFRGS: DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM PORTAIS

Ana Gabriela Clipes Ferreira¹, Sônia Elisa Caregnato²

¹ Mestre em Comunicação e Informação (PPGCOM/UFRGS), Bibliotecária da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

² Doutora em Information Studies (University of Sheffield), Professora Adjunta da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação e do Programa em Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

O presente estudo aborda as mudanças de paradigmas que as Tecnologias da Informação e Comunicação proporcionaram às publicações periódicas. Traz conceitos e considerações sobre o acesso aberto e seu uso dentro da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Aborda a existência dos portais de periódicos da UFRGS, contextualizando a criação e os objetivos de cada um deles. Discute o uso do SEER/OJS na UFRGS. Relaciona os periódicos existentes na Universidade e em quais plataformas está disponível. Aponta considerações sobre ambas as plataformas. Conclui sobre a importância da divulgação dos periódicos da instituição através de portais, além de proporcionar meios para que novas publicações possam se qualificar utilizando o SEER.

Palavras-Chave:

Comunicação científica; Periódico científico eletrônico; Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas; Acesso aberto.

Abstract

This study addresses the paradigm shifts that the Information Technologies and Communication provided to periodicals. Brings concepts and considerations about open access and its use within the Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Discusses the existence of periodic portals UFRGS, contextualizing the creation and goals of each. Discusses the use of SEER/OJS at UFRGS. Lists existing journals in the University and which platforms are available. Points on both platforms considerations. The conclusion about the importance of periodic disclosure of the institution through portals, and provide means for new publications can qualify using the SEER.

Keywords:

Scientific communication; Electronic scientific journal; Electronic System for Journal Publishing; Open access.



1 Introdução

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) proporcionam uma importante característica ao avanço da ciência, em especial no modo de divulgar o conhecimento científico que é gerado pelos pesquisadores. O periódico científico, veículo valorizado pela comunidade científica para a divulgação dos resultados, migrou para o formato digital. Se logo no início desta troca ou acréscimo de formato – tendo em vista que diversas revistas são publicadas no formato impresso e não abdicam desta modalidade, ou seja, são híbridas – as publicações on-line eram percebidas com certo receio pelos pesquisadores, a disponibilização na Web acaba tendo importância por diversos motivos, destacando-se a rapidez na divulgação através do formato eletrônico e a economia vindoura da extinção de algumas etapas, onde o papel e a postagem são eliminados. Todavia, a credibilidade não é minimizada, uma vez que os demais processos de editoração, em especial a avaliação pelos pares, são aplicadas nos dois formatos.

Além disso, o acesso aberto possibilitou que o conhecimento científico pudesse ser amplamente divulgado. Como em qualquer mudança de paradigma, o acesso aberto também foi recebido com certa desconfiança pela academia e ainda enfrenta um embate com editoras pagas. É válido salientar que, apesar de aberto, o acesso nem sempre é gratuito para todos os envolvidos no processo.

Neste trabalho o tema abordado serão os periódicos eletrônicos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e as plataformas eletrônicas em que estão disponibilizados.

O objetivo geral é apresentar o gerenciamento do conjunto de periódicos eletrônicos existentes na Universidade. Os objetivos específicos são: (a) discutir o uso do acesso aberto; e (b) abordar o uso do software SEER/OJS.

2 Revisão de Literatura

Nesta revisão, buscou-se apresentar os conceitos fundamentais dos assuntos abordados neste trabalho, a fim de subsidiar e contextualizar a pesquisa.

2.1 Periódicos Científicos Eletrônicos na UFRGS

A UFRGS é destaque na educação superior do país. Possui um dos maiores orçamentos do Rio Grande do Sul, a primeira em número de publicações e a segunda em produção científica entre as instituições nacionais (INEP, 2009). Além disso, possui projetos pioneiros, como o depósito da

produção intelectual dos docentes nas bibliotecas das respectivas unidades e o repositório digital Lume.

A Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESQ) é o setor da UFRGS responsável pelo estímulo e apoio à produção do conhecimento dentro da Universidade. Entre os programas da Pró-Reitoria está o Programa de Apoio à Edição de Periódicos (PAEP).

Os periódicos da Universidade estão disponibilizados em dois canais. O Portal de Periódicos Científicos da UFRGS (PPCU) teve início, idealização e implementação em 2006. Foi desenvolvido com o objetivo de disponibilizar à comunidade científica dados atualizados sobre as revistas editadas na UFRGS. O PPCU é o canal de divulgação da produção científica publicada nas revistas da Universidade. No portal, estão reunidas informações para auxiliar as comissões editoriais a qualificar a produção das revistas editadas na Universidade ou em parceria com ela, como as revistas de associações nas quais o editor é ligado a um departamento da UFRGS. É possível obter através do espaço virtual as informações sobre os periódicos correntes na Universidade ou editados em parcerias, contando com as principais informações sobre cada título e links para o acesso ao formato eletrônico. Cada editor ou equipe editorial é responsável por manter os dados atualizados e este é um dos pré-requisitos para continuar recebendo apoio da PROPESQ (GRUSZYNSKI, 2008; PORTAL, 2012).

A política do PAEP/UFRGS apresenta as modalidades de apoio fornecidas através de editais lançados anualmente. As revistas apoiadas pelo PAEP são divididas em duas grandes categorias: revistas da UFRGS (sendo subdivididas em novas, existentes e discentes) e revistas editadas em parceria. Estas são publicações de associações ou outras instituições nas quais há um editor com vínculo com a Universidade durante o período de vigência do edital. Dos 42 títulos listados em abril de 2012 no PPCU, 39 são editados na UFRGS e 3 em parceria com a Universidade.

O uso do Sistema Eletrônico de Editoração de Revista/Open Journal Systems (SEER/OJS) pelas publicações também é um dos itens abordados na política do PAEP, e todas as revistas da universidade, incluindo as que não atendem aos critérios para estar presente no PPCU, podem utilizar a ferramenta de editoração. A implementação do SEER/OJS foi realizada com apoio do Centro de Processamento de Dados da UFRGS (CPD). O Portal SEER/UFRGS hospeda as publicações que optaram por utilizar o formato eletrônico através dessa plataforma gratuita de editoração eletrônica.

2.2 Acesso Aberto

O surgimento do acesso aberto minimizou as barreiras financeiras e geográficas à informação científica. O Open Access (OA) pode ser traduzido como “acesso aberto” ou “acesso livre”. Nesse trabalho, optou-se pela utilização

do termo acesso aberto, uma vez que acesso livre pode remeter à ideia de que se pode fazer qualquer uso do material, inclusive desrespeitar a propriedade intelectual, não sendo também a melhor tradução, uma vez que o termo em inglês é Open Access. O que é livre nesse tipo de acesso é a disponibilização: o uso da informação é aberto, precisando ser referenciado como em qualquer tipo de produção intelectual. Todavia, autores como Kuramoto (2006) defendem o uso da terminologia acesso livre, sendo os dois termos amplamente utilizados na literatura científica.

Acesso aberto é a disponibilização livre na Internet que permite a qualquer usuário ler, realizar download, copiar, distribuir, imprimir, realizar buscas ou referenciar eletronicamente textos completos dos artigos, capturá-los para indexação (*crawling*), utilizá-los como dados para software ou para qualquer outro propósito legal, não havendo barreiras financeiras, legais ou técnicas que aquelas próprias ao acesso à Internet. A limitação à reprodução e distribuição e a função do *copyright* são determinadas pelos autores, que têm controle sobre a integridade de sua obra e o direito de serem adequadamente citados e reconhecidos (BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE, 2001).

De acordo com Suber (2007), produzir ou publicar utilizando o acesso aberto não é totalmente gratuito e livre de custos. A questão não é se a literatura acadêmica pode ser produzida gratuitamente, mas se há melhores meios para pagar do que a cobrança de acesso dos leitores. Se o custo se eleva, o provedor busca formas de compensar, buscando quem pode pagar pelas aplicações adicionais.

Existem duas principais vias para consolidar o acesso aberto: a Via Verde (*Green Road*) e a Via Dourada (*Golden Road*) (COSTA, 2008; LEITE, 2009; SUBER, 2007). A Via Verde está relacionada à implantação dos repositórios institucionais nos quais os pesquisadores são responsáveis pelo depósito de cópia dos trabalhos publicados nos periódicos científicos. A Via Dourada está ligada a implantação dos periódicos de acesso aberto e gratuito, em que o processo editorial é similar aos das publicações tradicionais, ou seja, são arbitradas pelos pares.

Björk (2004) classifica o acesso aberto em quatro principais canais: os periódicos científicos eletrônicos avaliados previamente pelos pares; os servidores de *e-print* e os repositórios para assuntos específicos; os repositórios institucionais de universidades; e o autoarquivamento nas páginas pessoais dos pesquisadores. As páginas pessoais de autores podem ser vista nos últimos anos através dos *blogs* científicos, tendo em vista que nem todo autor tem na sua página pessoal conteúdo formal de ciência.

O número de revistas on-line que adotam o acesso aberto cresce ano a ano, e a existência de softwares, plataformas e ferramentas próprias para a disponibilização nesse formato contribuem para esse crescimento. O periódico eletrônico de acesso aberto é um dos requisitos primordiais para a visibilidade e acessibilidade da publicação (PACKER; MENECHINI, 2006).

A gratuidade de acesso a um grande número de artigos e a outros tipos de documentos influencia na maneira como a comunicação científica se organiza (MOREIRA, 2005), tendo em vista que documentos com acesso aberto são mais facilmente acessados e conseqüentemente mais citados. No início dos anos 2000, o estudo de Odlyzko (2002) já destacava que os *papers* em ciência da

computação disponíveis gratuitamente na Internet eram com frequência mais citados que outros disponibilizados noutros formatos de acesso eletrônico ou impresso. O estudo de Evans e Reimer (2009) corrobora tais resultados e garante que, além de aumentar o número de citações, estimula a participação global da ciência. Esse aumento, apesar de não ser tão grande quanto se imaginava, é significativo, em especial nos países em desenvolvimento – exceto aqueles em que o acesso à Internet é ainda muito precário: duas vezes maior em comparação com os países mais ricos, segundo Evans e Reimer (2009). Os autores utilizaram dados dos índices de bases da Thomson ISI.

No Brasil, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) está à frente das iniciativas de difundir o acesso aberto dentro da comunidade científica. A tendência é observada nas universidades de uma maneira geral, com a criação de bibliotecas digitais de teses e dissertações, portais de periódicos eletrônicos e, mais recentemente, de repositórios institucionais que comportam diversos tipos de documentos criados em âmbito institucional. O objetivo do IBICT é que o Brasil se estabeleça “como uma sociedade do conhecimento com acesso totalmente livre e gratuito à informação científica” (IBICT, 2009). Outros dados interessantes fornecidos foram o país em números: em repositórios digitais, é a 5ª nação do mundo, possui a 2ª maior Biblioteca de Teses e Dissertações, e no ranking de publicações periódicas de acesso aberto está em 3º lugar. A customização de softwares de acesso aberto, destinados à produção de revistas, repositórios e bibliotecas começou no início dos anos 1990.

A UFRGS utiliza o acesso aberto ao divulgar a produção científica produzida pela sua comunidade acadêmica. O LUME¹, repositório digital da Universidade, visa a divulgação e preservação dos documentos digitais, incluindo teses, dissertações, trabalhos de conclusão de graduação e especialização, acervo fotográfico, artigos de eventos, artigos de periódicos. Além do formato de texto, é possível também disponibilizar arquivos no formato de imagem, vídeo e áudio. Utiliza o software livre DSpace² (PAVÃO, 2008). O LUME, segundo a edição extraordinária do Webometrics³ é o 2º repositório com mais acessos no Brasil e o 41º no mundo.

O software utilizado pela Universidade para gestão de processos e edição de periódicos é o SEER/OJS.

2.3 SEER

A ferramenta é a versão traduzida e adaptada pelo IBICT do software Open Journal Systems (OJS), desenvolvido pelo Public Knowledge Project (PKP), da Universidade British Columbia, do Canadá (IBICT, 2010). O programa

¹ <http://www.lume.ufrgs.br/>

² <http://www.dspace.org/>

³ <http://repositories.webometrics.info/topprep.asp>

é multilíngue e livre.

Em 2006, a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) recomendou que as ferramentas de editoração eletrônica utilizadas fossem o SEER/OJS e a Scientific Electronic Library Online (SciELO), vinculado à BIREME e que utiliza o software OJS. O objetivo da CAPES, ao sugerir que os periódicos estejam presentes nessas plataformas, teve o intuito padronizar edições periódicas em meio eletrônico e não limitou nenhuma sociedade ou instituição de projetar as páginas de suas revistas, apenas instruiu que as publicações estivessem de acordo com as normas internacionais disponíveis nos sites dos editores acadêmicos (GALHARDI, 2006).

A especialização da ciência, consequência da explosão bibliográfica que teve início na década de 1950 é responsável pelo surgimento de novos títulos de periódicos, (MEADOWS, 1999). As TICs possibilitaram que os títulos pudessem ser disponibilizados tanto no formato impresso como no eletrônico e novos títulos somente no meio eletrônico surgiram. Também a partir da recomendação da CAPES, um grande número de revistas começou a utilizar o SEER/OJS no Brasil. O número de revistas cresceu ano a ano. Em 2006, o número total de periódicos brasileiros era pouco mais de uma centena e, em 2012, são mais de 2500 títulos de acordo com o Projeto PKP⁴. Todavia, há um grande número de novos títulos, observado entre as revistas da UFRGS e do Brasil de um modo geral. O Brasil tem destaque no uso do software. Em trabalho realizado em 2006 (FERREIRA, 2006), o país era o que mais possuía revistas utilizando a ferramenta, seguida pelos Estados Unidos da América e Canadá. Considerando que o acesso aberto é bem aceito entre os editores nacionais e o crescimento do número de revistas que utilizam o SEER atualmente, pode-se confirmar mais uma vez a tendência do Brasil no uso do acesso aberto à informação.

O Portal SEER UFRGS foi criado para reunir as revistas científicas e discentes que optaram pela utilização do programa para produzir, gerenciar e disponibilizar suas publicações, a exemplo de outras universidades no Brasil, como a Universidade de Santa Catarina (UFSC) e a Universidade Federal do Rio Grande (FURG), na região Sul, entre outras nas demais regiões. O diferencial do Portal SEER UFRGS é a possibilidade de oferecer um espaço para revistas novas e não científicas. Dessa forma, é oferecido suporte técnico para que a revista se qualifique durante os primeiros anos de sua existência.

3 Métodos

Trata-se de pesquisa descritiva, apresentando os periódicos eletrônicos da UFRGS. Possui dados quantitativos, que serão analisados de maneira qualitativa.

A população é o conjunto de periódicos da Universidade, presentes nos

⁴ <http://pkp.sfu.ca/>



Portais criados para agrupar os títulos.

Para a coleta de dados, foram consultados o PPCU e o Portal SEER UFRGS. Os dados foram organizados em um quadro, contendo os títulos dos periódicos que estão no Portal SEER e no PPCU.

4 Resultados

A UFRGS atualmente conta com 67 títulos de periódicos entre os dois portais. Destes, 42 estão no PPCU e 61 no Portal SEER. No Quadro 1, constam os títulos e em qual portal a revista está.

Título	SEER	PPCU
Acta Scientiae Veterinariae	X	X
AEDOS	X	
Ambiente Construído	X	X
Análise Econômica	X	X
Anos 90	X	X
ArqTexto		X
Arquivos Rio-grandenses de Medicina	X	
Austral: Revista Brasileira de Estratégia e Relações Internacionais	X	
Caderno de Farmácia		X
Cadernos de Informática	X	
Cadernos de Tradução	X	
Cadernos do Aplicação	X	X
Cadernos do IL	X	X
Cena	X	X
Cena em Movimento	X	
Ciencias Sociales y Religión/Ciências Sociais e Religião	X	X
Conjuntura Austral	X	X
Contigência	X	X
Debate Terminológico	X	
Debates do NER	X	X
Educação & Realidade	X	X
Em Pauta	X	X
Em Questão	X	X
Episteme		X
Espaço Ameríndio	X	X
Estatística e Sociedade	X	
FINEDUCA: Revista de Financiamento da Educação	X	
Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento	X	X
Horizontes Antropológicos	X	X
ILUMINURAS	X	X



Informática na Educação: Teoria & Prática	X	X
Intexto	X	X
Movimento	X	X
Nau Literária	X	X
Organon	X	X
Para Onde!?	X	X
Pesquisas em Geociências	X	X
Philia&Filia	X	
Políticas Educativas	X	
Porto Arte	X	X
Produto & Produção	X	X
Psicologia: Reflexão e Crítica	X	X
READ: revista eletrônica da Administração		X
RENTE	X	X
Res Severa Verum Gaudium	X	
Revista Brasileira de Agroecologia*		X
Revista Brasileira de Estudos da Presença	X	X
Revista Brasileira de Paleontologia	X	
Revista Brasileira de Política e Administração da Educação	X	
Revista Conexão Letras	X	
Revista ConTexto	X	X
Revista da Faculdade de Odontologia de Porto Alegre	X	X
Revista de Informática Teórica e Aplicada	X	X
Revista de Agronomia	X	
Revista Brasileira de Biociências*		X
Revista de Estudos da Canção*	X	
Revista de Iniciação Científica	X	
Revista Debates	X	
Revista Gaúcha de Enfermagem	X	X
Revista HCPA	X	X
Revista História da Educação	X	
Revista Perspectiva: Reflexões sobre a Temática Internacional	X	
Revista Scientia Tec	X	
Revista-Valise	X	
SBC Journal on 3D Interactive Systems	X	
Sociologias	X	X
Webmosaica	X	

* usa o SEER/OJS, porém não está no Portal SEER UFRGS

Quadro 1 – Revistas da UFRGS no Portal SEER UFRGS e PPCU
Fonte: dados da pesquisa (abril de 2012)

Das revistas presentes no PPCU, 6 títulos não estão no Portal SEER, porém duas delas usam o OJS: a Revista Brasileira de Biociências usa uma versão anterior, que impossibilita a presença no Portal e a Revista Brasileira de Agroecologia, editada por associação em parceria com a Universidade, usa a versão atual porém não está no Portal SEER UFRGS. Os demais títulos

optaram por utilizar outra plataforma para disponibilizar o conteúdo eletrônico.

Algumas limitações encontradas pelos editores em relação ao uso do SEER/OJS referem-se, em especial, ao leiaute oferecido pela ferramenta: para atribuir identidade visual, é necessário conhecimento de folha de estilo css (*cascading style sheets*). Porém, são oferecidos padrões de css pelo próprio SEER. No Portal SEER UFRGS ainda há um leiaute denominado “UFRGS Theme”, desenvolvido pela equipe do CPD para personalizar as revistas que não possuem identidade visual no momento ou optam por um formato padrão e similar ao do Portal.

Ressaltam-se outras possibilidades que a ferramenta SEER/OJS oferece: assim como no DSpace, é possível disponibilizar arquivos em vários formatos. Os textos podem estar em PDF, HTML ou DOC; podem ser anexados vídeos e figuras ao documento; é possível a criação de capas personalizadas por edição.

5 Considerações Finais

O Portal SEER UFRGS permite que novos títulos possam ser disponibilizados em uma plataforma eletrônica de maneira padronizada. Esses títulos ganham visibilidade ao estarem todas agrupadas num único portal da web, além de permitir a que as revistas busquem qualificação, como indexação em bases de dados, presença em outras fontes de informação e avaliação no QUALIS da CAPES.

O PPCU, por outro lado, agrupa um grupo de periódicos que já possuem uma trajetória dentro da área do conhecimento, indexação em bases de dados ou presença em outras fontes, avaliação no QUALIS, entre outras características. Todavia, para permanecer no PPCU, as revistas precisam atender aos critérios estabelecidos em edital da PROPESQ. O atendimento a esses critérios também possibilita o recebimento de fomento, no formato de apoio técnico profissional (bolsistas), impressão, editoração e postagem.

Além disso, a PROPESQ oferece recursos que proporcionam capacitação técnica aos editores e equipe, através de cursos, oficinas e fóruns semestrais.

Atualmente há 61 títulos no Portal SEER UFRGS, entre revistas científicas e acadêmicas, títulos novos bem como periódicos consolidados na área. Outros títulos estão migrando para a plataforma do SEER/OJS, porém ainda não possuem publicações editadas fora da página HTML da revista.

Não são todas as publicações da UFRGS que aderiram ao uso da ferramenta, mas a utilização do acesso aberto pelas revistas é marcante. Dos 42 títulos do PPCU, 36 estão presentes no SEER/OJS de alguma maneira. E mesmo as que não optaram pelo uso da ferramenta, há possibilidade de download dos artigos de forma gratuita.

Souza e Márdero Arellano (2011), verificaram o uso das potencialidades do SEER OJS em diversos papéis da ferramenta, entrevistando 153 editores. Desse universo, 20% desconhece as funcionalidades, enquanto 31% não usam as funcionalidades essenciais do SEER no processo de editoração. Nesta mesma pesquisa, 17% dos respondentes possuem a graduação em



Biblioteconomia. É importante que profissionais da informação tenham conhecimento das ferramentas de gerenciamento de periódicos científicos para que possam atuar nos periódicos não só na formatação e normatização de artigos, mas também junto com a equipe de editores, auxiliando na qualificação do título.

O presente trabalho atingiu aos objetivos propostos ao organizar os títulos dos periódicos existentes nos dois Portais da Universidade. Apresentou brevemente considerações sobre o acesso aberto e sobre o uso da ferramenta SEER/OJS. É um estudo que pode gerar pesquisas mais aprofundadas sobre o tema, bem como investigar os títulos de maneira individual, de ambos os portais.

6 Referências

BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE. Budapest, Hungria, fev. 2002. Disponível em: <<http://www.soros.org/openaccess/read.shtml>>. Acesso em: 22 jan. 2012.

BJÖRK, Bo-Christer. Open Access to Scientific publications: an analysis of the barriers to change. **Information Research**, v. 9, n.2, jan. 2004. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/9-2/paper170.html>>. Acesso: 01 abr. 2012.

COSTA, Sely Maria de Souza. Abordagens, Estratégias e Ferramentas para o Acesso Aberto via Periódicos e Repositórios Institucionais em Instituições Acadêmicas Brasileiras. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.4, n.2, p. 218-232, set. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/281/172>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

EVANS, James A.; REIMER, Jacob. Open Access and Global Participation in Science. **Science**, v. 323, n. 5917, p. 1025, Feb. 2009. Disponível em: <<http://www.sciencemag.org/cgi/content/full/323/5917/1025>>. Acesso em: 14 jun. 2010.

FERREIRA, Ana Gabriela Clipes. **Editoração Eletrônica de Periódicos Científicos**: o uso do SEER como ferramenta de padronização para revistas brasileiras na Web. 2006. 63 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/17709>>



Procedimentos e ferramentas de publicação: avaliação por pares, auto-arquivamento, repositórios digitais, sistemas específicos como, por exemplo, SEER, PKP
Trabalho completo

GALHARDI, Bruno. CAPES cria padrão para periódicos eletrônicos nacionais. **JBCC: Jornal brasileiro de ciências da comunicação**, São Paulo, v. 8, n. 282, abr. 2006. Mensal. Disponível em: <http://www2.metodista.br/unesco/jbcc/jbcc_mensal/jbcc282/jbcc_polemicas_capes_cria_padrao.html>. Acesso em: 07 abr. 2012.

GRUSZYNSKI, Ana Cláudia. **Relatório de Atividades**: Portal de Periódicos Científicos: www.periodicos.ufrgs.br; Sistema de Eletrônico de Editoração de Revistas: www.seer.ufrgs.br. Porto Alegre: UFRGS, 2008.

IBICT. Acesso Livre à Informação Científica Impulsiona Desenvolvimento do País. Disponível em: <<http://www.ibict.br/noticia.php?id=596>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

IBICT. Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas. Disponível em: <<http://www.ibict.br/secao.php?cat=SEER/OJS>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Índice Geral de Curso (IGC)**. 2009. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/areaigc/Downloads/nota_tecnica_IGC_2009.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2011.

KURAMOTO, Hélio. **Qual a melhor tradução para Open Access**: Acesso Aberto ou Acesso Livre. 2006. Disponível em: <<http://kuramoto.blog.br/2006/07/26/qual-amenhor-traducao-para-open-access-acesso-aberto-ou-acesso-livre/>>. Acesso em: 02 mar. 2012.

LEITE, Fernando César Lima. **Como Gerenciar e Ampliar a Visibilidade da Informação Científica Brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17190/>>. Acesso em: 11 jun. 2011.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação Científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268 p.

MOREIRA, Walter. Os Colégios Virtuais e a Nova Configuração da Comunicação Científica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 57-63, jan./abr. 2005.



ODLYZKO, Andrew. The Rapid Evolution of Scholarly Communication. **Learned Publishing**, v. 15, n. 1, p. 7-19, jan. 2002. Disponível em: <<http://pictor.math.uqam.ca/~plouffe/OEIS/citations/p7.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2010.

PACKER, Abel L; MENEGHINI, Rogério. Visibilidade da Produção Científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). **Comunicação & Produção Científica**: contexto, indicadores e avaliação. São Paulo: Angellara, 2006.

PAVÃO, Caterina Marta Graposo, *et al.* Repositório Digital: acesso livre à informação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: CONFERÊNCIA IBERO-AMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Disponível em: <<http://cipecc2008.ibict.br/index.php/CIPECC2008/cipecc2008/paper/view/16/44>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

PORTAL de Periódicos Científicos. **Portal de Periódicos Científicos da UFRGS**. 2012. Disponível em: <www.periodicos.ufrgs.br>. Acesso em: 10 mar. 2012.

SOUZA, Rodrigo Rodrigues; MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Uso e Expectativas Sobre o Sistema Eletrônico de Editoração De Revistas (SEER). **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 16, n. 32, p. 41-56, 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16n32p41/19338>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

SUBER, Peter. **Open Access Overview**: focusing on open access to peer-reviewed research articles and their preprints. 2007. Disponível em: <<http://www.earlham.edu/~peters/fos/overview.htm>>. Acesso em: 29 mar. 2012.



OS REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS COMO FONTE DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA: VISIBILIDADE E ACESSIBILIDADE AO CONHECIMENTO.

Rosana Oliveira¹, Ana Esmeralda Carelli²

¹Pós-graduanda do Mestrado Profissional em Gestão da Informação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Pr.

² Professora-doutora do Departamento de Ciência da Informação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Pr.

Resumo

Este estudo utiliza o termo “dados da atividade de pesquisa” para conceituação e apresenta os repositórios digitais *Oxford University Research Archive - ORA*, *Edinburgh DataShare*, *Lume* e Portal de Periódicos Científicos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como exemplo de instituições que disponibilizam dados e informações resultantes da atividade de pesquisa como recurso informacional de gestão administrativa e para a tomada de decisão.

Palavras-Chave: Repositórios institucionais; Recuperação da informação científica; Acesso ao conhecimento científico; Dados da atividade de pesquisa; Comunicação Científica.

Abstract

This study uses the term “research activity data” from conceptualization and presents the digital repositories ORA, Edinburgh DataShare, Portal of Scientific Journals (UFRGS) and Lume as example of institutions that provide data and information results from research activities as information resource for administrative management and decision making.

Keywords: *Institutional Repositories; Scientific Information Retrieval; Access to Scientific Knowledge; Research Activity Data; Scientific Communication.*

1 Introdução

O pesquisador, ao desenvolver atividades de pesquisa, deve atender o compromisso de disseminar resultados com a instituição, com a comunidade científica e com a sociedade. A comunicação científica torna visíveis os resultados da pesquisa, pois explicita a produção de conhecimentos e assim registra e legitima a ciência.

O acesso a informações institucionais deve ser otimizado de maneira que os resultados da pesquisa sejam facilmente localizados e recuperados. O desenvolvimento e a manutenção de bases que disponibilizem dados da pesquisa desenvolvida institucionalmente auxiliam a sanar uma necessidade não apenas da administração, que carece de informações para a tomada de decisão e na aplicação dos recursos mas, também, das agências de fomento, dos governos, da comunidade científica e da sociedade, complementando os repositórios de produção científica. A disponibilização de dados que demonstrem onde os recursos estão sendo aplicados, as áreas em crescimento, o pessoal envolvido em pesquisa e outros dados relevantes, contribui para o desenvolvimento da ciência. Entretanto, não existem diretrizes que norteiam a disseminação de dados resultantes da pesquisa e, desse modo, questiona-se: quais estratégias podem ser adotadas visando a preservação e o incentivo à divulgação de dados da atividade de pesquisa institucional?

O presente estudo apresenta três instituições que adotaram a política de acessibilidade e de visibilidade à produção científica aliada a disponibilização de dados da atividade de pesquisa desenvolvida por seus pesquisadores com divulgação de documentos diversos em formato digital. Foram acessados os repositórios digitais institucionais das Universidades de *Oxford*, de *Edinburgh* e, no Brasil, da Federal do Rio Grande do Sul, sendo observadas as informações e os documentos ali depositados como contribuição para o desenvolvimento científico.

2 A Comunicação Científica e os resultados da atividade de pesquisa

A comunicação científica possibilita o acesso à informação produzida por meio dos resultados das investigações e da disseminação destes conhecimentos. Assim, favorece novas pesquisas e a produção de novos conhecimentos. O pesquisador conta com os canais formais e informais da comunicação científica para compartilhar seus resultados com seus pares e com o público em geral. O pesquisador precisa tornar público o seu fazer científico. A comunicação e a disseminação do conhecimento gerado a partir da atividade de pesquisa possibilitam à ciência alcançar legitimidade e credibilidade, considerando que a produção científica é parte essencial do ciclo da pesquisa e passa pela avaliação de pares, de comitês editoriais e de outros órgãos competentes (GOMEZ; MACHADO, 2007). Desse modo, os resultados da pesquisa alcançam credibilidade, desde que avaliados e aprovados pelos pares, observando-se as normas científicas e, desse modo, podem ser considerados e publicados como conhecimento científico (MUELLER, 2007). Cabe ao pesquisador o próximo passo que é permitir acessibilidade e visibilidade aos resultados de sua pesquisa com a disponibilização em veículos legítimos. Normalmente, os resultados da pesquisa são veiculados em formato de artigos em periódicos científicos, mas também podem ser disponibilizados por meio de relatórios finais, manuais, papéis de trabalho, notas, cartas (REALE, 2011).

Entretanto, muitos desses documentos apresentam problemas de visibilidade e acesso (GOMEZ; MACHADO, 2007), como o caso dos relatórios de pesquisa. Os relatórios de pesquisa são importantes para as agências de fomento para avaliações periódicas exigidas para a continuidade de financiamentos e para a prestação de contas; entretanto, geralmente não estão disponíveis para consulta (POBLACIÓN; NORONHA, 2002). Assim como os relatórios de pesquisa, outros documentos devem ser disponibilizados, permitindo não só munir de informações os envolvidos nos processos decisórios, como também melhorar o gerenciamento da pesquisa institucional e a administração do erário e, ainda, atrair o interesse de novos estudantes e de novos pesquisadores melhorando, assim, a qualidade das pesquisas desenvolvidas (RUMSEY, 2010a).

Os dados da atividade de pesquisa são fontes ricas de informações institucionais e possibilitam subsidiar ações e planejar estratégias futuras. Rumsey (2010a) denomina como “dados da atividade de pesquisa” uma gama de informações que apontem *input* e *output* da pesquisa institucional. Entre os dados de pesquisa, Rumsey (2010a) elenca como *input* os recursos humanos (pesquisadores e demais envolvidos na pesquisa) e os financeiros (financiamentos, equipamentos) e, como *output*, os resultados (publicações, relatórios, teses, novos doutores).

Com o objetivo de permitir a visibilidade a dados fidedignos, o acesso rápido e a eficiência no fornecimento das informações procuradas, uma opção é a implementação e o gerenciamento do banco de dados institucional (RUMSEY, 2010a). As bibliotecas universitárias, responsáveis física e intelectualmente pela gestão da informação e pela disseminação de conhecimentos, lideram as iniciativas de implementação de repositórios digitais institucionais (BUSTOS; PORCEL; JOHNSON, 2007). Os repositórios digitais, ao centralizar toda a produção científica e intelectual da instituição em um domínio de acesso, proporcionam o meio de disseminação de conhecimentos e de gestão da informação.

3 Repositórios Institucionais: acessibilidade à produção científica acadêmica e à pesquisa

Repositórios Institucionais (RI) são arquivos digitais que permitem reunir e disseminar documentos e informações digitais (WEITZEL, 2006). São ferramentas fundamentais visto que permitem acesso à produção acadêmica, técnica e intelectual de instituições de Ensino Superior (IES) e de pesquisa (MUELLER, 2007; BUSTOS; PORCEL; JOHNSON, 2007). Contando com ferramentas que possibilitam a busca, o armazenamento e a recuperação da informação eletrônica, RI são tanto um sistema completo para a gestão da informação em formato de documentos digitais quanto um recurso complementar para a comunicação científica (BUSTOS;PORCEL;JOHNSON, 2007). RI tem como objetivos a maximização da visibilidade, do uso, do impacto e do acesso à produção científica e acadêmica, dando suporte às publicações eletrônicas e *feedback* à pesquisa institucional (BUSTOS; PORCEL; JOHNSON, 2007).

RI permitem amplas possibilidades de armazenamento de documentos digitais, atendendo as necessidades e metas de cada instituição. Permitem o armazenamento da produção científica institucional (artigos, teses e dissertações), de materiais de ensino e de aprendizagem (*e-learning*), de documentos administrativos e de pesquisa (BUSTOS;PORCEL;JOHNSON, 2007)

A disponibilização de dados de pesquisa institucional em repositórios digitais surge como uma solução para facilitar não só o acesso à investigação mas, ainda, a visibilidade e a avaliação dos resultados (RUMSEY, 2010b). Os repositórios digitais também podem servir como mecanismos da comunicação institucional, com a veiculação de parte dos resultados das pesquisas desenvolvidas (RUSSELL, 2011). Segundo Russell (2011), os repositórios institucionais evoluíram e, atualmente, permitem o armazenamento de vários tipos de materiais digitais, tais como livros, patentes, apresentações e dados, possibilitando acesso rápido e visibilidade à publicação acadêmica.

A busca por melhores maneiras de administrar e recuperar informações digitais acadêmicas possibilitou uma transformação na comunicação científica com o movimento para implementar arquivos abertos, *Open Access* (OA) (MORENO, LEITE, ARELLANO, 2006; RUSSELL, 2011). Os repositórios de OA permitem o auto-arquivamento da produção científica pelo autor, podendo ser facilmente acessados na forma integral ou *e-prints* (MORENO, LEITE, ARELLANO, 2006), o que possibilita otimizar a comunicação formal e informal. Entre várias instituições brasileiras que atuam no movimento de OA estão o IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e o CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. O IBICT (2012), com sua política de implantação e otimização de repositórios digitais de OA, impulsionou o movimento no Brasil e incentivou o surgimento de bibliotecas digitais que possibilitam o armazenamento e recuperação da produção científica institucional (KURAMOTO, 2006). Iniciativas para a implementação de repositórios digitais de OA já são uma realidade mundial, visto que permitem acesso rápido e visibilidade à produção científica e à memória institucional, otimizando a comunicação e a disseminação de conhecimentos (WEITZEL, 2006; RUSSELL, 2011).

Entre os repositórios digitais que disponibilizam tanto a produção científica quanto os documentos e dados da atividade de pesquisa institucional estão o *Oxford University Research Archive* (ORA) da Universidade de *Oxford*, o *Edinburgh DataShare* da Universidade de *Edinburgh* e, no Brasil, o Lume e o Portal de Periódicos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

4 Materiais e Métodos

O presente estudo apresenta primeiros resultados de pesquisa descritiva realizada nos repositórios institucionais das Universidades de *Oxford*, de *Edinburgh* e da Federal do Rio Grande do Sul, a partir de levantamento de dados qualitativos, sendo observadas informações relacionadas a preservação e a recuperação da informação científica. A princípio, a coleta teve como foco os objetivos e políticas apontadas pelas instituições para implementação dos repositórios, assim como os tipos de documentos que são disponibilizados.

5 Resultados parciais

Os dados disponibilizados nos repositórios ORA, *Edinburgh DataShare*, Portal de Periódicos e Lume, embora tenham características diferenciadas e atendam as necessidades de cada instituição, tem os mesmos objetivos, que são a preservação e a recuperação de informação científica disponível em documentos institucionais.



5.1 Oxford University Research Archive (ORA)

O repositório digital ORA (2012a) permite visibilidade às publicações e às produções das pesquisas desenvolvidas por membros da Universidade de *Oxford*, inclusive com a disponibilização de muitos documentos em formato integral.

O ORA foi criado como forma de incentivar o auto-armazenamento de documentos digitais com o depósito da produção de pesquisadores da instituição, das cópias de artigos científicos, *Work papers*, livros e capítulos de livros, materiais de pesquisa acadêmica, teses, relatórios técnicos, trabalhos de conferências e *workshops*, relatórios de pesquisa entre outros (ORA, 2012b).

O ORA também permite acesso a trabalhos em OA que, ao proporcionar acesso livre ao texto integral, torna a pesquisa mais suscetível de ser citada, beneficiando não somente os próprios autores, mas também a instituição a qual está vinculada, a sociedade (ORA, 2012b) e a comunidade científica. Os trabalhos podem ser auto-arquivados diretamente no ORA ou por *link* a periódicos científicos (ORA, 2012b).

O ORA elenca uma quantidade considerável de benefícios aos pesquisadores, que depositam seus trabalhos no sistema, e aos usuários, que farão uso dos conhecimentos ali depositados; mas ressalta-se a vantagem do acesso e da visibilidade aos dados da pesquisa institucional em uma maneira permanente e segura de armazenar, de compartilhar, de preservar e de recuperar informações para o desenvolvimento da ciência.

5.2 Edinburgh DataShare

O Repositório da Universidade de *Edinburgh* (2012a), do Reino Unido, tem a política de compartilhamento dos dados de pesquisa para preservação escrita, tanto para uso futuro dos próprios pesquisadores quanto para a disseminação de conhecimentos. A biblioteca da Universidade de *Edinburgh* incentiva estudantes de pós-graduação a realizar o auto-arquivamento de teses no repositório de publicação do *Edinburgh DataShare* (2012a), como fonte e recurso de dados para aprendizagem.

A busca no *Edinburgh DataShare* (2012b) pode ser realizada por comunidades de pesquisa, por data de emissão (opções por mês, ano, data de submissão, título ou postagem), por pesquisador, por título e por assunto. O sistema recupera a busca realizada, com as opções de apresentação do registro simples ou completo, com dados sobre autoria, data disponível, citação, *abstract* e *link* permanente, além de permitir *download* da pesquisa e/ou do seu conjunto de dados.

O repositório da Universidade de *Edinburgh* não só permite a preservação de documentos digitais como possibilita visibilidade e acessibilidade à pesquisa institucional, disseminando conhecimentos e instigando a produção de conhecimentos novos.

5.3 Portal de Periódicos Científicos da UFRGS

O Portal de Periódicos Científicos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS disponibiliza *links* para periódicos científicos associados àquela



universidade, com objetivo de divulgar a pesquisa e dar visibilidade às revistas científicas da instituição. Dados sobre publicações e sobre sites com versão *on-line* das edições completas podem ser acessados pelos *links* contidos no portal, (UFRGS, 2012a).

Na data da consulta *on-line* (09 de abril de 2012) o portal contava com 43 revistas relacionadas em ordem alfabética referente 26 áreas do conhecimento (UFRGS, 2012a).

Além do Portal de Periódicos Científicos, a UFRGS ainda disponibiliza acesso ao LUME - Repositório Digital, que tem como objetivo a preservação e divulgação de documentos digitais produzidos na instituição (UFRGS, 2012b). O Lume dispõe de busca por comunidade, por coleções, por títulos, por autores, por palavra-chave e/ou por ano de publicação. A coleção de documentos digitais está relacionada em: acervo fotográfico; artigos de periódicos; livros e capítulos de livros; teses e dissertações; trabalhos de conclusão de curso de graduação e especialização; trabalhos de eventos (LUME, 2012). O Lume disponibiliza total de downloads, geral e por comunidade, e apresenta dados estatísticos referentes aos itens mais baixados por comunidade e por tipo de documento digital (LUME, 2012).

6 Considerações Parciais

A implementação de repositórios institucionais não somente possibilitou visibilidade e acessibilidade a documentos digitais e à produção científica e intelectual, como também é responsável por um crescimento e ampliação de possibilidades de uso e recuperação da informação e veículo, ou recurso, da comunicação científica. Atualmente já é possível direcionar RI de acordo com as metas e objetivos institucionais. Para a atividade de pesquisa, isso representa ampliação da abrangência científica, visto que o foco, ainda hoje, está na produção científica. A atividade de pesquisa, embora seja a razão e rotina de pesquisadores em IES, nem sempre recebe a atenção devida, sendo relegada a um segundo plano. O interesse em disponibilizar dados e documentos digitais, gerados a partir da pesquisa como recurso informacional, ganha um reforço com o crescimento dos repositórios institucionais, que permitem o auto-arquivamento de uma diversidade de documentos e dados, conforme a necessidade e meta institucional. As universidades de *Oxford*, *Edinburg* e Federal do Rio Grande do Sul não são as únicas a implementarem RI voltados para a produção da pesquisa científica, mas ainda há um longo caminho a ser percorrido antes que iniciativas similares alcancem a totalidade de instituições de ensino e de pesquisa.

As universidades de *Oxford*, *Edinburg* e Federal do Rio Grande do Sul são exemplos de instituições que utilizam repositórios digitais para a preservação e o incentivo à divulgação de dados da atividade de pesquisa como produtos do conhecimento científico.

6 Referências

BUSTOS-GONZALEZ, Atilio; FERNANDEZ-PORCEL, Antonio; JOHNSON, Ian. Diretrizes para a criação repositórios institucionais nas universidades e organizações de educação superior. **Alfa Network Babel Library**, Valparaíso, Chile. 2007. Disponível em:



<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13512/3/Diretrizes_RI_portugues.pdf>.
Acesso em: 08 abr. 2012.

EDINBURG DATASHARE. The University of Edinburg. **Data sharing & preservation:** Deposit your data. Escócia, 2012a. Disponível em: <<http://www.ed.ac.uk/schools-departments/information-services/services/research-support/data-library/research-data-mgmt/data-sharing/deposit>>. Acesso em: 08 abr. 2012.

EDINBURG DATASHARE. **What is Edinburgh DataShare?** Escócia, 2012b. Disponível em: <<http://datashare.is.ed.ac.uk/>>. Acesso em: 08 abril 2012.

GOMEZ, Maria Nélide Gonzales de; MACHADO, Rejane. A ciência invisível: o papel dos relatórios e as questões de acesso à informação científica. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 8, n.5, out. 2007. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out07/Art_05.htm>. Acesso em: 02 set. 2011.

IBICT. **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.** Brasília, DF, 2012. Disponível em: <<http://www.ibict.br/>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

KURAMOTO, Hélio. Informação científica: proposta de um novo modelo para o Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 35, n. 2, ago. 2006. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a10v35n2.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2012.

LUME – **Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.** Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

MORENO, Fernanda Passini; LEITE, Fernando Cesar Lima; ARELLANO, Miguel Angel Mardero. Acesso livre a publicações e repositórios digitais em ciência da informação no Brasil. **Perspectiva em Ciência da informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 82-94, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/pci/v11n1/v11n1a07.pdf>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Literatura científica, comunicação científica e ciência da informação. In: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão (Organizadora). **Para entender a ciência da informação.** Salvador: EDUFBA, 2007.

ORA. **Oxford University Research Archive.** Oxford, 2012a. Disponível em: <<http://ora.ox.ac.uk/search/detailed?q=&ft=metadata&search=SEARCH>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

ORA. **ORA Help & Information.** Oxford, 2012b. Disponível em: <<http://www.bodleian.ox.ac.uk/ora/about/ora-key-facts>>. Acesso em 07 abr. 2012.

POBLACIÓN, Dinah Aguiar. NORONHA, Daisy Pires. Produção das literaturas “branca” e “cinzenta” pelos docentes/doutores dos programas de pós-graduação em ciência da informação no Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 98-106, maio/ago.



2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12913.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2011.

REALE, Emanuela et.al. New uses of the institutional databases of universities: indicators of research activity. **Research Evaluation**. Oxford, 2011. Disponível em: <<http://openurl.ingenta.com/content/xref?genre=article&issn=0958-2029&volume=20&issue=1&spage=47>>. Acesso em: 30 set. 2011.

RUMSEY, Sally. A case analysis of registering research activity for institutional benefit. **International Journal of Information Management**, Oxford, v. 30, p. 174-179, 2010a. Disponível em: <<http://ora.ouls.ox.ac.uk/objects/uuid%3Ad71f378e-9a58-44fe-98c7-9d9eda9b0174>>. Acesso em: 07 ago. 2011.

RUMSEY, Sally. Cecilia Loureiro-Koechlin. The role of an entity registry in scholarly communication: exploring creative uses of research activity data. **New Review of Academic Librarianship**. Oxford, 2010b. Disponível em: <<http://ora.ouls.ox.ac.uk/objects/uuid%3A237da23d-61f4-4e8f-abd6-1030eec6fba7/datastreams/ATTACHMENT01>>. Acesso em: 01 abr. 2012.

RUSSELL, Isabel Galina. La visibilidad de los recursos académicos. Una revisión crítica del papel de los repositorios institucionales y el acceso abierto. **Investigación Bibliotecológica**, v. 25, n. 53, jan/abril, 2011, México, ISSN: 0187-358X, pp. 159-183. Disponível em: <<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/view/27472>>. Acesso em: 01 abr. 2012.

UFRGS. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Portal de Periódicos Científicos**. Porto Alegre, 2012a. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufrgs.br/>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

UFRGS. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Portal de Periódicos Científicos**. Porto Alegre, 2012b. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufrgs.br/periodicos.php>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

WEITZEL, Simone. O papel dos repositórios institucionais e temáticos na estrutura da produção científica. **Em Questão**, Porto Alegre, v.12, n.1, p. 51-71, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004195&dd1=c3950>>. Acesso em 12 abr. 2012.

PORTAL PERIÓDICOS UFSC: O USO DE AUDITORIA COMO UMA FERRAMENTA DE GESTÃO

**Andrea Figueiredo Leão Grants¹, Alexandre Pedro de Oliveira²
Amanda Herzmann Vieira³**

¹Bibliotecária, Mestranda em Literatura, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

² Bibliotecário, Mestrando em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

³ Bacharel em Biblioteconomia, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

1 Introdução

O atual cenário científico da sociedade da informação converge ao acesso livre em publicações periódicas. A ênfase no acesso amplo ao conhecimento desencadeou inúmeros movimentos e iniciativas internacionais e nacionais (ALVES, 2008; BAPTISTA et al., 2007; BOMFÁ et al., 2008; COSTA, 2006). A repercussão dessas iniciativas e movimentos, a produção de softwares livres para editoração, a conscientização por parte dos pesquisadores, editores, bibliotecários e comunidade científica envolvida propiciou a expansão e democratização da informação por meio da adoção dos periódicos eletrônicos de acesso aberto e consequente criação de portais institucionais.

A adesão ao sistema de portal para agregar publicações científicas da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) iniciou em 2007 pelo Departamento de Ciência da Informação. No ano de 2009, houve a mobilidade, transição de gestão do Portal Periódicos UFSC (PP) para a Biblioteca Universitária (BU) atual coordenação.

O modelo de gestão implantado envolve além da filosofia dos arquivos abertos, o Princípio da Acessibilidade que “[...] se refere à organização, à permanência e ao acesso ao conteúdo científico pela comunidade científica.” (FERREIRA, 2008, p. 119).

O princípio associa-se aos modelos *Open Archives Initiative* (OAI) e *Open Access Movement* (OA). O primeiro com a viabilização de metadados padronizados e a garantia de interoperabilidade. O segundo por assegurar a disponibilidade e visibilidade da produção científica de um país.

Torna-se vital a adoção desse princípio, pois atualmente o PP possui 42 revistas hospedadas e, portanto possui um considerável volume de documentos digitais. Além disso, a gestão informacional pautada no princípio da acessibilidade contribui para a preservação digital dos documentos que tornam-se vulneráveis com as revoluções tecnológicas predominantes na era informação (obsolescência do formato do arquivo, software entre outros). Constitui um recurso preponderante para salvaguardar a memória e conhecimento institucional.

“Manter os metadados importantes durante o processo de conversão/migração é um desafio para a instituição.” (ELVIRA Y SILLERAS, 2011, p. 471, tradução nossa).

Nesse sentido, o presente pôster tem por objetivo descrever a auditoria nas revistas do PP como ferramenta de gestão para assegurar a acessibilidade dos

documentos digitais após a atualização do software Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER).

“Na realidade, a auditoria vai verificar/constatar se o que deve ser feito está realmente sendo feito (auditoria da qualidade operacional).” (GIL, 1994, p. 15).

2 Materiais e Métodos

A auditoria compôs três etapas: análise preliminar e elaboração de instrumento de verificação, coleta dos dados, e divulgação dos dados aos editores. Na primeira etapa, averiguaram-se aleatoriamente alguns periódicos e atuais edições. Observados e evidenciados a não conformidade de acesso, definiu-se o seguinte critério para análise de todos os títulos e coleções: acessibilidade aos *links* (*links* para o resumo, e acesso ao texto completo), visando detectar erros que surgiram devido à atualização da base de dados: a) Quando o *link* remete a outro artigo; b) Quando aparecem *links* duplicados; c) Quando o *link* não abre o artigo; d) Quando não há *link*; e) Quando o *link* remete à outra página; f) Quando o *link* abre arquivo com extensão *.doc*.

Na segunda etapa, todos os volumes e números foram verificados e registrados numa planilha eletrônica. Após a coleta, os resultados foram divulgados aos editores mediante login e senha fornecidos pela equipe do PP.

3 Resultados Parciais/Finais

Detectou-se que, entre as 42 revistas, em 76,2% (32 periódicos) houve questões a serem solucionadas. Assim, obtiveram-se as seguintes ocorrências:

- a) Quando o *link* remete a outro artigo: (10%);
- b) Quando aparecem *links* duplicados: (18,5%);
- c) Quando o *link* não abre o artigo: (22,5%);
- d) Quando não há *link*: (27%);
- e) Quando o *link* remete à outra página: (21%);
- f) Quando o *link* abre arquivo com extensão *.doc*: (1%).

Os editores aplicaram as ações corretivas mediante supervisão e acompanhamento da equipe do PP.

4 Considerações Parciais/Finais

No contexto do PP, a realização de auditoria como uma prática adotada na gestão do PP é uma ação extremamente relevante no âmbito de se aferir critérios qualitativos relacionados a padronização, a visibilidade e a credibilidade das publicações científicas produzidas na UFSC.

Em suma, observa-se que estruturar um modelo de gestão que inclui análise de auditoria representa para os profissionais envolvidos a busca por estudos voltados a solução de questões da ordem de operações editoriais e tecnológicas.



5 Referências

ALVES, Virginia Barbara Aguiar. OPEN ARCHIVES: via verde ou via dourada? **PontodeAcesso**, Salvador, v.2, n.2, p. 127-137, ago. /set. 2008. Disponível em: < <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1780/2172>>. Acesso em: 05 mar. 2012.

BAPTISTA, Ana Alice et al. Comunicação científica: o papel da open archives initiative no contexto do acesso livre . **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 12, p. 1-17, 2007. Edição especial. Disponível em:< <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2007v12nesp1p1/435>>. Acesso em: 24 fev. 2012.

BOMFÁ, Cláudia Regina Ziliotto et al. Acesso livre à informação científica digital: dificuldades e Tendências. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 309-318, set./dez., 2008. Disponível em: < <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=20>>. Acesso em: 24 fev. 2012.

COSTA, Sely M. S. Filosofia aberta, modelos de negócios e agências de fomento: elementos essenciais a uma discussão sobre o acesso aberto à informação científica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 2, p. 39-50, ago. 2006 . Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a05v35n2.pdf> >. Acesso em: 12 abr. 2012.

ELVIRA Y SILLERAS, María. Preservación de los documento digitales: guía para comenzar. ISO/TC 46/SC 11. Version española, octubre 2010. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v. 34, n.3, p.461-477, 2011. Disponível em: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/708/785>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

FERREIRA, S. M. S. P. Repositórios versus revistas científicas: convergências e convivências. In: FERREIRA, S. M. S. P.; TARGINO, M. das G. **Mais sobre revistas científicas**: em foco a gestão. São Paulo: SENAC São Paulo, 2008. p. 111-137.

GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1994. 252 p.



Fluxo editorial e atuação bibliotecária

Trabalho completo

NOS BASTIDORES DO PROJETO DE PESQUISA “REVISTA BIBLIOTECONOMI@ 2.0: UMA EXPERIÊNCIA DE INTERATIVIDADE EM ARTIGOS CIENTÍFICOS”

Elisa C.D.Corrêa¹;Divino Inacio Ribeiro Júnior²;Jordan Pauleski Juliani³

¹Doutora em Sociologia Política, UDESC, Florianópolis, SC;²Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento, UDESC Florianópolis, SC;³Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento, UDESC, Florianópolis, SC

“Por não saber que era impossível, ele foi lá e fez”
Jean Cocteau

Resumo

Pesquisa em andamento com vistas à proposição de criação de revista eletrônica na área de Biblioteconomia de caráter inovador, com inclusão de aspectos de interatividade característicos da *web 2.0*. Este artigo apresenta o processo de definições acerca da estrutura e do *modus operandi* do protótipo de revista proposto na pesquisa, que contempla as discussões acerca de seu escopo e foco, aspectos ligados à aplicação de características interativas da *web 2.0* desde o recebimento dos artigos até a sua publicação, bem como estudos de viabilidade de customização do *software* OJS, além de testes em diferentes opções de softwares para atender aos critérios estabelecidos a partir da pesquisa. Revela o atual estado-da-arte da pesquisa, apresentando o processo de trabalho da equipe de coordenadores do projeto a partir dos pressupostos teóricos da Sociologia da Ciência.

Palavras-chave:

Periódicos científicos; *web 2.0*; Biblioteconomia; Ciência da Informação; Sociologia da Ciência.

Abstract

Research in progress that proposes the creation of an innovative electronic Librarianship journal, which includes aspects of interactivity characteristic from Web 2.0. This article presents the process of defining the structure and *modus operandi* of the prototype proposed in the research, which includes discussions about its scope and focus, aspects of the implementation of interactive features of Web 2.0 from the receipt of articles to its publication, as well as feasibility studies of OJS software customization, and testing in different software options to meet the criteria established from the research. Reveals the current state of art research, presenting the work process of the project team based on theoretical assumptions of the Sociology of Science.



Keywords:

Scientific journals; Web 2.0; Library; Information Science; Sociology of Science.

1 Introdução

O processo tradicional de publicação de artigos científicos tem sido constantemente desafiado a acompanhar as mudanças advindas das possibilidades tecnológicas de comunicação e informação eletrônicas. Algumas críticas ao modelo desse processo têm sido levantadas como, por exemplo, em relação à morosidade e rigidez que permeiam as etapas que vão desde o recebimento do artigo para avaliação até sua posterior publicação, com prazos que podem levar de 6 meses a 2 anos.¹

Uma das grandes críticas, no entanto, recorre sobre os sistemas de avaliação adotados pelas revistas científicas como forma de garantir um padrão de qualidade aos artigos. Macias-Chapula chama este processo de “sistema de arbitragem” advindo dos “controladores de qualidade”, ou seja, os “editores de revistas, os consultores e membros de conselhos das publicações” (MACIAS-CHAPULA, 1998, citado por YAMAMOTO, 2000).

Fazem parte deste “jogo acadêmico”, na metáfora utilizada por Bourdieu (2004) editores, membros do conselho editorial e avaliadores, todos, atores de um cenário científico no qual estão presentes: lutas por prestígio e poder, interesses pessoais e institucionais, (inclusive financeiros) e, é claro, o progresso da ciência. As tramas e enredos deste cenário o tornam cada dia mais complexos e rígidos, distanciando-o do ideal de democratização da comunicação científica.

Desta forma, percebe-se uma tendência a que as publicações científicas se tornem cada vez mais distantes de um de seus papéis preponderantes: dar visibilidade a trabalhos de qualidade que tornem possível o estabelecimento de transformações sociais para além da teoria acadêmica, de forma mais democrática e acessível a todos os interessados.

Na contra corrente do paradigma vigente no processo de publicação científica, surgem algumas iniciativas como as do Acesso Aberto. O movimento que apoia o acesso livre às informações segue na direção de provocar um pouco a abertura necessária a fim de divulgar de forma mais democrática os textos científicos.

Trata-se de uma iniciativa para desenvolver e promover padrões de interoperabilidade com o fim de facilitar o acesso de conteúdos e propõe, dentre outras iniciativas, a chamada auto-publicação e a criação de repositórios de acesso livre à informação. As características desse tipo de publicação permitiriam uma maior visibilidade dos trabalhos, com maiores possibilidades de impacto e da capacidade de alcance de um público muito maior do que o dos leitores de revistas científicas.

¹ Ver Macias Chapula (2000, apud YAMAMOTO, 2000, p.137), Demo (2008), Price, R. The future of peer review. <http://techcrunch.com/2012/02/05/the-future-of-peer-review/>

² Como um exemplo já famoso da “falência” do sistema avaliativo dos periódicos científicos, menciona-se o artigo sobre clonagem humana na própria revista Nature em 2007, no qual o pesquisador sul-coreano Hwang Woo-souk apresenta dados falsificados em sua pesquisa. O artigo foi publicado a despeito de toda rigidez de critérios seletivos da revista.

No Brasil, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) tem encabeçado o movimento através de articulação política e oportunidade de debates, além de criação de repositórios como o PortalOasis.br. É uma das instituições brasileiras que possuem melhor competência técnica para o uso e desenvolvimento de ferramentas compatíveis com o *Open Archives Initiative* (OAI).³

Apesar de significar avanços no sentido de democratizar o acesso da informação, as ferramentas de *Open Archives* pretendem promover apenas isso: acesso livre a artigos concluídos e, na maioria das vezes, já publicados em periódicos científicos e, portanto, já sobrevivente dos crivos e filtros do processo editorial científico. A discussão até aqui construída procura argumentar que ainda se faz necessário ir mais além, instigando um debate direto entre autor e consumidor de artigos científicos.

Para além desta direção, e de forma mais contundente, observa-se também os primeiros sinais de um movimento denominado de Ciência 2.0, que busca uma abertura da comunicação científica desde o início da produção dos artigos científicos. Ainda são poucos os artigos científicos que versam sobre o assunto (especialmente em português)⁴, sendo ainda mais freqüente encontrar direcionamentos sobre o que é Ciência 2.0 em blogs de cientistas em diferentes áreas do conhecimento.

Mesmo assim, a partir de artigo publicado por Luis Codina (2009), já se pode afirmar preliminarmente que as principais características da Ciência 2.0 são:

- a) A Ciência 2.0 nasce de uma “fusão” da web 2.0 e da ciência propriamente dita, acrescido de um terceiro elemento muito controverso: mudança nas formas de avaliação de artigos científicos;
- b) Pressupõe componentes e funções das redes sociais (da Internet ou não).

Outro artigo importante de autoria de M.M.Waldrop (2008), publicado na *Scientific American*, discute o cenário de possibilidades e riscos da Ciência 2.0, apostando que o caminho da colaboração proporcionado pelas ferramentas colaborativas *wiki* é capaz de sobrepor-se às resistências e características refratárias da ciência praticada até então. O texto menciona experiências de sucesso no trabalho científico colaborativo divulgados na Internet como a *Wikipedia* e o *OpenWetWare*

O artigo reconhece a existência de um certo ceticismo por parte da comunidade acadêmica quanto à segurança na publicação de seus artigos não contexto da Ciência 2.0, especialmente motivada pela alta competitividade intrínseca do campo científico. Por outro lado, ressalta o “poder da transparência” que existe nesse processo e a rapidez com que a ciência pode avançar a partir dos conceitos

³ <http://oasisbr.ibict.br/>

⁴ Ver CABEZAS-CLAVIJO, A.; TORRES-SALINAS, D. ; DELGALDO-LÓPEZ-CÓZAR, E. Ciência 2.0: catálogo de herramientas y implicaciones para la atividade investigadora. **El profesional de la Información**, v. 18, n. 1, p. 72-80, ene./feb. 2009.

⁵ Plataforma de divulgação de trabalhos científicos abertos à discussão e colaboração, gerenciada pela BioBricks Foundation. openwetware.org/

2.0, sinalizando que a mudança de cenário não se trata apenas de algo desejável, mas também de algo possível.

Há de se reconhecer que, neste momento, não existem garantias quanto a aderência dos pesquisadores a estas novas modalidades de redigir e divulgar seus trabalhos, principalmente por conta da já mencionada competitividade e do temor (legítimo, aliás) de que os mesmos sejam clonados ou plagiados por seus concorrentes. Sobre isto, Kuramoto (2010) é bastante direto quando afirma em seu blog que “a única forma de garantir que um trabalho não será plagiado é não publicá-lo”.

A maior parte das informações que encontramos na *web* sobre Ciência 2.0, no entanto (e como não poderia deixar de ser), é encontrada em blogs dedicados ao assunto. Muitos “blogueiros” são, na verdade, consagrados autores e pesquisadores, inclusive da área de Ciência da Informação como: Helio Kuramoto⁶, Aldo Barreto⁷ e Carlos Nepomuceno⁸.

No blog deste último (2012), são relacionadas algumas diferenças essenciais no fazer e comunicar a ciência 2.0:

- a) Pesquisa muito mais coletiva;
- b) Redação dos resultados on-line;
- c) Submissão aos pares on-line, depois de publicado (os pares opinam pós-publicação e não antes e não só os pares, outros elementos da comunidade, que são separados por perfis, graduados, mestres, doutores, etc);
- d) Leitura/aprovação é substituída por classificações dos leitores (curtir, estrela, etc);
- e) Preparação para publicar deixa de existir, pois é on-line;
- f) Publicação automática;
- g) Distribuição automática;
- h) Leitura pelos interessados, ao longo do processo da produção;
- i) Possíveis críticas são feitas no rodapé documento, quando não feita no próprio corpo em documentos wiki.

A Ciência 2.0 necessita de periódicos 2.0, e este é o ponto nevrálgico desta introdução, o que leva a conclusão de que **as publicações e a comunicação científica precisam adaptar-se aos novos tempos digitais**. O processo convencional já consagrado de publicação de artigos em periódicos científicos tem atendido razoavelmente bem às demandas da comunicação científica durante o período pré-Internet, ou melhor dizendo, pré-Internet 2.0, contudo, precisa ser repensado a partir dos fluxos verificados no fenômeno da comunicação eletrônica.

As características de interatividade da sociedade em rede ainda não foram devidamente migradas aos sistemas de divulgação científica, especificamente os periódicos científicos. É premente implementar as opções eletrônicas da web 2.0 a fim de garantir que a ciência comunicada em periódicos adquira os contornos inovadores que lhe são atribuídos por sua própria natureza inovadora.

Pires (2009)⁹ afirma que o artigo científico “mantém sua estrutura linear praticamente inalterada desde a sua origem e os textos hoje publicados, tanto no formato analógico quanto no digital”. Dessa forma, “deixa-se de utilizar características importantes do meio digital, como os hiperlinks e a hipermídia, que

⁶ <http://kuramoto.blog.br/tag/acesso-livre/>

⁷ <http://aldobarreto.wordpress.com/>

⁸ <http://nepo.com.br/author/cnepomuceno/>

⁹ Documento não paginado

podem oferecer uma gama completamente nova de abordagens e possibilidades para a construção do conteúdo.”

Os textos que contemplam as características inovadoras da web 2.0 e que, por via de consequência apresentam-se como os mais adequados às demandas da Ciência 2.0, são os chamados *born digital* (nascidos digitais). Pires (2009) destaca que “a idéia por trás dos artigos *born digital* é otimizá-los tanto para a leitura humana no computador e por máquinas ao se apoderar das disponibilidades do hipertexto virtual, além, é claro, de explorar as possibilidades de comunicação telemática propiciadas pela Internet”. O autor apresenta algumas características de um artigo dessa natureza:

- a) Não é criado para ser lido impresso;
- b) leva em conta as características hipertextuais e hipermediáticas dos objetos eletrônicos;
- c) apenas ser escrito através de um software de edição de texto não o torna nascido digital;
- d) permite que ligações entre diferentes textos possam ser facilmente identificáveis;
- e) é elaborado pelo autor com descrição do conteúdo com marcadores semânticos, ligações com outros artigos e *upload* de informações suplementares, como dados quantitativos;

Assim, pode-se afirmar que ainda há um longo caminho a percorrer para que o paradigma da publicação científica da “Ciência 1.0” seja substituído pelo da Ciência 2.0. É preciso que seja feito um extenso trabalho de conscientização (ou mesmo convencimento) junto a comunidade de pesquisadores que publicam seus originais, bem como de um conhecimento e adaptação por parte dos editores a fim de interagir com as ferramentas tecnológicas necessárias a este tipo de edição eletrônica. Além disso, configuram-se outros tantos desafios como por exemplo o reconhecimento do valor científico da produção acadêmica da Ciência 2.0 por parte das agências e instituição de fomento em investir em suas pesquisas aceitar como válidas as suas publicações.

Essas mudanças passam por um necessário e inevitável caminho de releitura dos processos editoriais e de desenvolvimento ou adaptação de softwares capazes de dar o devido suporte tecnológico que permitam sua concretização.

Por acreditar que isto seja possível, a pesquisa relatada a seguir surge da inquietação de seus coordenadores no sentido de provocar não apenas o debate, mas de dar início a um protótipo de revista científica capaz de introduzir as inovações acima discutidas.

O processo de criação, no entanto, envolve a participação híbrida de atores humanos e não humanos, como diriam Latour e Woolgar em sua teoria ator-rede (1994) e, portanto, não se apresenta como tarefa fácil, apesar de extremamente instigante.

O relato a seguir é fruto de meses de constantes reuniões, pesquisas, leituras e discussões. O ambiente dos encontros consistiu de um debate intensamente marcado por incertezas e esperanças na busca da definição de uma filosofia de periódico que não despreze o caminho trilhado pela comunicação científica até então, que seja atraente à comunidade científica e que contemple os requisitos tecnológicos necessários para dar suporte às modificações pretendidas. Ao mesmo

tempo, buscou-se desenvolver uma proposta de investigação e inovação diante dos desafios da Ciência 2.0 que conciliasse os pressupostos acima mencionados.

Este artigo se propõe a fazer um relato de toda a trajetória dos autores do projeto na direção de uma definição do paradigma da nova revista, apresentando os resultados até aqui alcançados nesse processo intelectual de construção científica.

Os conceitos sociológicos da construção do fato científico encontrados na obra *Ciência em Ação*, de autoria de Bruno Latour (2000) dão o embasamento teórico aplicado a partir da estratégia de “seguir os atores”, adentrando a “caixa preta” que se encontra dentro dos laboratórios onde se faz a ciência. Este processo normalmente não é conhecido, pois corresponde aos bastidores que antecedem as publicações nas quais resultados são apresentados.

Contudo, estudos dessa natureza revelam o cenário essencial na elaboração do fato científico, proposta deste artigo ao desvendar os esforços empreendidos pelos coordenadores do projeto.

2 Pressupostos teóricos

Os conceitos fundamentais para a realização deste trabalho são apresentados a seguir e representam algumas características essenciais tanto na concepção do modelo de comunicação científica proposto quanto da estruturação do presente artigo.

Inicialmente, são valiosas as contribuições de autores que discutem a publicação científica enquanto parte integrante do fazer ciência, processo que envolve uma gama de variáveis que interferem diretamente na construção da própria ciência. Neste sentido, Pierre Bourdieu (2004), Bruno Latour (2000) e Pedro Demo (2011) oferecem uma sólida base teórica para a proposta aqui apresentada.

Em termos metodológicos mais uma vez Latour é evocado, trazendo os subsídios necessários para a análise do processo de desenvolvimento da pesquisa-objeto deste artigo.

Os conceitos sociológicos sobre o campo científico de Bourdieu (2004) apresentam o caráter competitivo que permeia todas as etapas da publicação de artigos científicos. A idéia de que a ciência pode ser representada como um campo de lutas e embates pela obtenção do que o autor chama de capital científico está muito bem descrita e analisada em seu trabalho e são pertinentes ao estudo em questão uma vez que a obtenção deste capital é materializado, dentre outros fatores, através do prestígio e reconhecimento que um cientista obtém a partir do acúmulo de publicações em periódicos conceituados. Corrêa (2012, p.) analisa esta questão e aponta que:

Segundo Bourdieu, a acumulação do capital científico “puro” ocorre através das “contribuições reconhecidas ao progresso da ciência, as invenções e as descobertas (as publicações, especialmente nos órgãos mais seletivos e mais prestigiosos, portanto aptos a conferir prestígio à moda de bancos de crédito simbólicos, são o melhor indício)” (BORDIEU, op. cit., p. 36). Na luta concorrencial entre os pares pela obtenção desse capital, o periódico científico transforma-se em uma das mais poderosas armas disponíveis aos cientistas em sua trajetória nesse “jogo” de poder instalado dentro do campo.

Bruno Latour (2000) também apresenta sua análise sociológica da ciência, na qual os artigos de periódicos científicos também assumem importância significativa pois, para o autor, o artigo científico é uma das principais bases da construção da própria ciência. O “fato científico” é uma construção coletiva que se faz a partir da publicação de artigos e dos debates que seguem a ele. Suas contribuições também são importantes a esta pesquisa na medida em que analisa o artigo científico como um dos fatores preponderantes na constituição da ciência. Latour afirma que o artigo científico é uma poderosa arma para a construção coletiva do fato científico, além de ser também o mais importante e menos estudado veículo retórico para a construção desse fato (LATOURE, 2000, p. 55). O autor dedica assim boa parte de sua obra *Ciência em Ação* (2000) para demonstrar a importância de se conhecer e se estudar o processo de se fazer ciência através da dinâmica da produção e do uso do artigo científico, especialmente “arregimentando aliados” (op.cit., p.53), ou seja: citando e sendo citado.

Paralelamente aos aspectos conceituais apresentados, torna-se fundamental discutir a contribuição de Pedro Demo (2011) ao refletir o papel da universidade no desenvolvimento das ciências, sob o ponto de vista das publicações científicas. Em sua obra “A força sem força do melhor argumento: ensaio sobre novas epistemologias virtuais” Demo faz sérias críticas ao conservadorismo da universidade, questionando seu papel de inovadora na sociedade atual, afirmando ser necessária uma desconstrução da academia como a conhecemos, “considerada hoje como uma expressão de séculos passados” (DEMO, 2011, p. 145):

[...] a universidade – também é vista hoje como entidade do século passado (DUDERSTADT, 2003; DEMO, 2004), enferrujada, resistente a mudanças, sobretudo podre de empáfia, dona da verdade. Principalmente se imagina dona das mudanças porque não se deu conta ainda, como sugere ironicamente Plant (1999), que “mudaram a mudança”. Não é mais aquela controlada, vinda de cima, comandada, gerenciada, mas aquela da própria natureza: profunda, radical, rebelde, porque sem comando central.

A respeito das publicações científicas, o autor discorre na mesma linha de Bourdieu, quando afirma existir um ambiente concorrencial instalado dentro da comunidade acadêmica (2011, p.37):

A assim dita “comunidade acadêmica está repleta de rivalidades e mesmo deslealdades [...] Observe-se a guerra atual em torno das publicações indispensáveis para galgar postos altos elevados na carreira. Embora havendo acordo razoável em torno da necessidade de publicar pesquisa própria, instalou-se uma disputa acirrada e raiosa ao redor das várias modalidades de publicação

É incontestável o papel preponderante da publicação em periódicos científicos, ao mesmo tempo em que também está se tornando incontestável a constatação de que é preciso uma mudança paradigmática no processo editorial de artigos desta natureza. Destas reflexões nasce a proposta da pesquisa aqui apresentada.

3 “Seguindo os atores”: pressupostos metodológicos

Para estudar a “construção de fatos científicos e de artefatos técnicos”, Latour propõe como método “seguir os cientistas” (2000, p. 39). Na aplicação inaugural desse método, desenvolvido juntamente com Steve Woolgar, realizou uma etnografia da ciência e da produção do conhecimento científico, observando como isto acontece ao vivo, diretamente em um laboratório. Através dessa “entrada” no mundo científico, foi possível conhecer de perto as dinâmicas que constituem a ciência, a partir da atuação da própria comunidade científica.

“Ir ao laboratório e ver”, como propõem os autores, significa, segundo Hochman, investigar como a ordem científica é criada a partir do caos, em um processo onde o observador é tão construtor dos fatos quanto o cientista observado” (1994, p. 214). Para o autor, o resultado desta investigação, segundo Hochman, representa “deparar com um ordenamento dinâmico e instável, com uma área de consenso mínima” (op.cit., p. 215).

Conhecer um pouco da dinâmica da comunidade científica a fim de tentar entender melhor como funciona a dinâmica da própria ciência é o objetivo do artigo, adentrando a “caixa-preta”¹¹ que constitui o processo da pesquisa em questão no ambiente acadêmico. O método de “seguir os atores” permite acompanhar o processo de formação da ciência e leva o observador a estar presente antes que as “verdades” se estabeleçam, ou seja, antes que uma caixa preta seja fechada. Com esse método simples precisamos apenas seguir o melhor de todos os guias, os próprios cientistas. (LATOURE, 2000, p. 39).

O caso aqui explanado representa, a bem da verdade, o relato dos próprios atores do processo de construção da pesquisa científica. Nada ainda acabado, nenhum fato científico ainda construído, mas o testemunho da experiência de criação, tão raramente exposto nos artigos científicos.

“Incerteza, trabalho, decisões, concorrência, controvérsias, é isso o que vemos quando fazemos um *flashback* das caixas-pretas certinhas, frias, indubitáveis para o seu passado recente” (LATOURE, op. cit., p.16). Esta talvez seja também a história descrita neste trabalho, como segue

4 Resultados parciais: o atual estado-da-arte - adentrando a “caixa preta”

O projeto da pesquisa em questão prevê o desenvolvimento do trabalho de orientando-o através de duas vertentes paralelas:

- a) A primeira delas busca investigar a aceitação de características de interatividade na publicação de artigos por parte da comunidade científica brasileira, representada através de uma amostra de autores de artigos publicados no ano de 2011 em 12 periódicos da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação;
- b) A segunda propõe a criação de uma revista interativa, desenvolvida a partir de tecnologias de *software* que deem suporte à introdução de características de

¹⁰ Vida de Laboratório, 1979.

¹¹ Termo que faz uma analogia dos processos e dos fatos científicos enquanto conteúdo secreto semelhante à “caixa preta” encontrada, por exemplo em aviões, e que contém os últimos registros que antecedem um acidente aéreo.



interatividade a partir dos pressupostos da Ciência 2.0: **Revista Biblioteconomi@ 2.0**, que tem como um de seus principais objetivos promover o debate científico entre autores e leitores. As interações que ali se fizerem presentes também serão objeto de investigação e análise.

Trata-se de um trabalho pesquisa científica aplicada, exploratória e experimental que apresenta as seguintes questões norteadoras:

- a) Qual a aderência e aceitação da comunidade científica da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação à criação de uma revista com características de interatividade da *web 2.0*?
- b) Quais as repercussões e possibilidades de comunicação e interatividade de uma revista dessa natureza?

O objetivo geral da pesquisa é verificar a aceitabilidade de um periódico eletrônico com características de *web 2.0* na área de Biblioteconomia, bem como conhecer e analisar as possibilidades de interação que surgirão a partir da experiência de criação da revista *Biblioteconomia 2.0*.

Os objetivos específicos são:

- a) Conhecer o interesse e a aceitação, por parte de autores de periódicos eletrônicos brasileiros na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil quanto às questões de interatividade da *web 2.0* e a disponibilidade destes autores em apresentar seus originais à **Revista Biblioteconomia 2.0**;
- b) Criar uma revista interativa para fins de teste e experimentação, estabelecendo novos critérios e regras de uso do novo formato;
- c) Analisar os tipos de interação e o diálogo que se abrem com a participação da comunidade de leitores;
- d) Avaliar o funcionamento da revista e da arquitetura do sistema, fazendo os ajustes necessários e analisando sua continuidade e contribuição para a área da ciência à qual se dedica.

Como hipóteses de trabalho, partiu-se das seguintes suposições:

- a) Em relação às expectativas dos autores, talvez seja percebida uma maior adesão por parte da comunidade de pesquisadores que direcionam seus estudos às áreas relativas às Novas Tecnologias e Redes e Mídias Sociais.
- b) Quanto aos tipos de diálogos que poderão surgir, espera-se encontrar (dentre tantas outras impensáveis neste momento): contribuições acadêmicas e de relatos de experiências; dúvidas; sugestões para novos estudos.

Com base nesses pressupostos, deu-se início a uma série de encontros e reuniões entre a equipe de coordenadores, com a finalidade de encontrar formas de implementar as propostas do projeto.

A equipe de coordenadores do projeto de pesquisa **Biblioteconomi@ 2.0: uma experiência de interatividade em artigos científicos**, é formada pelos três professores autores deste artigo, efetivos do curso de Biblioteconomia – Habilitação

em Gestão da Informação, oferecido pelo Centro de Ciências Humanas e da Educação – FAED da Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC. Desde a aprovação do projeto em todas as instâncias internas da Universidade, são realizadas reuniões semanais no Laboratório de Ensino, Pesquisa e Extensão em Biblioteconomia e Ciência da Informação (LABIB) para discussão e desenvolvimento de estratégias de coleta e análise de dados e, principalmente, acerca das definições relativas à filosofia da revista a ser criada. Nesse primeiro momento, o projeto não contava com a participação de bolsistas.

Os debates foram permeados de leituras sobre temas ligados aos sistemas de comunicação científica existentes, especialmente periódicos e artigos científicos, bem como de pesquisas sobre as possibilidades tecnológicas atuais aplicáveis a esses processos. Em todas as reuniões eram colocadas em pauta a lista de características desejáveis a uma revista científica 2.0 que iam sendo imediatamente colocadas em xeque, através de uma lista de prováveis situações de natureza científica, ética e tecnológica que poderiam inviabilizar ou significar complicações difíceis de resolver. Esta “tempestade de ideias” permitiu que, aos poucos fossem delineados os principais paradigmas possíveis e desejáveis na constituição do periódico.

É preciso que se reconheça que o processo pode ser considerado ao mesmo tempo e desgastante: não foram poucas as reuniões (que consumiam manhãs inteiras) em que nos defrontávamos com impasses que nos faziam estagnar em pontos cruciais do projeto. As ideias inovadoras, contudo, permaneceram atraentes aos coordenadores e acabou atraindo também a atenção de alguns alunos, acabando por resultar na participação de uma acadêmica da terceira fase do curso como aluna voluntária na pesquisa.

Durante os primeiros 6 meses de desenvolvimento da pesquisa, foi possível atingir alguns objetivos significativos. O roteiro de atividades desenvolvidas pela equipe, bem como os resultados de um semestre de trabalho, são descritos a seguir.

Uma das primeiras etapas da pesquisa consistiu no importante trabalho de monitorar os periódicos científicos em geral e descobrir quais apresentam sinais de adaptação e aderência às características da Ciência e *web* 2.0. Em pesquisas preliminares realizadas com a finalidade da composição do projeto desta pesquisa, verificou-se a inexistência de revistas científicas brasileiras que utilizam efetivamente tais características, de onde pode-se concluir que a proposta aqui apresentada deve significar uma inovação na área de publicações científicas no Brasil.

A plataforma mais comumente utilizada para hospedagem de revistas científicas em formato eletrônico é o OJS – Open Journal System, desenvolvido como uma iniciativa de pesquisa pelo *Public Knowledge Project* da Universidade de British Columbia, Canadá. Trata-se de uma “solução de código livre para gerenciar e publicar periódicos científicos na Internet” (2006, p. 6), um software livre operado pelos próprios editores que administram suas publicações.

O OJS foi popularizado no Brasil através da plataforma SEER – Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas, que trata-se de uma customização do OJS e apresenta-se como a ferramenta editorial recomendada pela CAPES. O SEER foi criado em 2003 e é mantido pelo IBICT.

Nessa primeira etapa da pesquisa, verificou-se que a proposta brasileira que mais se aproximou da ideia da revista *Biblioteconomi@* 2.0, foi desenvolvida em um Trabalho de Conclusão de Curso de uma acadêmica do curso de Biblioteconomia da

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC¹². A aproximação, no entanto, limitou-se a uma quase coincidência de título (Biblio 2.0). Nos demais aspectos, aparentemente a proposta segue a mesma linha tradicional de publicações, utilizando o sistema OJS e não deixando claro se o foco e escopo estão voltados efetivamente à introdução de características 2.0.

Já a pesquisa em revistas internacionais revelou um periódico inglês que lança mão do recurso de adicionar comentários (*add comment*) disponível no OJS logo abaixo do resumo de cada artigo: o “*Interdisciplinary Studies in the Long Nineteen Century*”, da Birbeck London University. Estes comentários, no entanto, não ficam disponíveis de forma visível a todos que acessam a revista, indo diretamente e apenas ao autor do artigo através de email. Desta forma, o debate ainda permanece fechado, não contemplando amplamente as características desejadas para a revista *Biblioteconomi@ 2.0*, como será melhor explicitado mais adiante. O periódico pode ser acessado através do link: <http://www.19.bbk.ac.uk/index.php/19/article/view/578/0>

Paralelamente a esta etapa, deu-se início a outra estratégia de coleta de dados junto à comunidade de autores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Foram levantados nomes e emails de 76 autores que publicaram artigos em 12 periódicos especializados em 2011/1 e 2011/2. O elenco de revistas é o seguinte: RDBCI - Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação; Ciência da Informação, Perspectivas em Ciência da Informação, Biblos, EncontrosBibli, Revista ACB, DataGramZero, Informação e Informação, Informação e Sociedade, Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG e Transinformação.

A escolha da amostra de autores se deu por duas vias: aleatória (total de artigos do número, dividido por dois – escolha do artigo que representa a metade do total de cada número) e por associação das palavras-chave dos artigos com a proposta da pesquisa (auto arquivamento, ciência 2.0 e *web 2.0*).

No momento da redação deste artigo, estão sendo enviados por email questionários com 6 perguntas semi-abertas abordando os seguintes conteúdos:

- a) Identificação pessoal (sexo, faixa etária, vinculação institucional e áreas de interesse de pesquisa)
- b) Categoria acadêmica a qual pertence
- c) Opiniões sobre o sistema atual de publicação científica
- d) Opiniões sobre critérios de qualidade de um artigo científico
- e) Opiniões sobre a introdução de aspectos da *web 2.0* em periódicos científicos
- f) Pergunta direta sobre a possibilidade da publicação de artigo de sua autoria em uma revista interativa.

Os resultados advindos deste instrumento de pesquisa serão analisados e trarão importantes subsídios para conhecer se há ou não uma tendência de adesão ao modelo interativo de publicação científica. Além disso, através desses resultados, poderão ser conhecidas diferentes possibilidades de introdução de características 2.0, pela sugestão dos autores que responderam o questionário, além da identificação de possíveis autores que publicam na Revista *Biblioteconomi@ 2.0*.

¹² Viviane Jerônimo. <http://periodicos.incubadora.ufsc.br/index.php/index/index>

A terceira etapa da pesquisa permeia toda a proposta desde o seu início, e trata-se de um esforço conjunto dos professores coordenadores da pesquisa: inúmeros debates, leituras e discussões a fim de definir o *modus operandi* ideal da Revista Biblioteconomia@ 2.0, bem como a busca de ferramentas tecnológicas capazes de dar suporte às inovações pretendidas.

Como resultados preliminares, houve consenso nos seguintes pontos:

- a) Auto arquivamento dos artigos;
- b) Processo de avaliação de artigos através de um sistema mesclado de *crowd review*¹³ e avaliação por pares, procurando ampliar o debate científico;
- c) Introdução de aspectos de interatividade tanto durante o processo de avaliação de artigos quanto após a sua publicação, através de caixas de comentários abertas à comunidade de leitores da revista.

Nesse primeiro momento, decidiu-se manter a plataforma SEER/OJS, principalmente por conta de minimizar os impactos que o modelo de revista poderia causar na comunidade de autores. No entanto, alguns limites já podem ser observados na plataforma OJS/SEER: a funcionalidade que permite adicionar comentário ali implementada não atende plenamente as demandas da *web 2.0* pelos seguintes motivos:

- a) Os comentários postados somente são visualizados depois que você adiciona um comentário: não é possível que o leitor veja os comentários postados para um artigo sem que poste um novo;
- b) Esta funcionalidade não faz uso dos "efeitos da rede". Além do comentário ficar "invisível", faz-se necessário que o leitor acesse o site do periódico -> acesse a edição da revista -> selecione o artigo -> poste um comentário para visualizar os demais comentários;
- c) falta promover a "cultura de troca" - interação nas revistas. A internet colaborativa pode oferecer mais para OJS do que apenas o auto arquivamento.

Estes limites representam alguns dos grandes desafios discutidos no momento de elaboração do artigo: implementar ou adaptar funcionalidades na plataforma OJS que realmente fomentem a interação autor-leitor e autor-autor, implementando ou adaptando as características inovadoras da *web 2.0* na revista Biblioteconomia 2.0 e criando assim um marco no universo da comunicação científica através de uma revista que essencialmente foque e possibilite a colaboração. Devido à magnitude das mudanças que serão necessárias para ajustar a filosofia da revista ao *software*, estão sendo feitos estudos e análises da potencialidade do OJS, investigando até que ponto as customizações serão suficientes para dar suporte às inovações desejadas.

Além disso, configura-se como desafio ainda maior a definição das estratégias capazes de viabilizar os processos desejados de auto-arquivamento e avaliação por processos democráticos de *crowd review*. Muitas horas no "laboratório" e fora dele foram e estão sendo gastas com inúmeras leituras,

¹³ Utilização de métricas de plataformas sociais para medir popularidade e aceitação dos artigos.

discussões sobre prós e contras, possibilidades e dificuldades da implementação dessas características 2.0 na proposição da revista interativa.

É preciso que se registre, contudo, que todo o esforço até aqui empreendido pela equipe de pesquisadores tem sido permeado de um ambiente de grande motivação. Professores e equipe trabalham no sentido de acreditar que seja possível e necessário continuar investindo nessa proposta de inovação. E o trabalho continua.

5 Considerações finais

Os bastidores de uma pesquisa científica, isto é, o desenrolar das atividades teóricas e práticas que acontecem “no laboratório” são extremamente importantes sob o ponto de vista de uma análise sociológica da ciência. Estudar os cientistas significa voltar os olhos para si mesmo, numa espécie de auto-avaliação raramente encontrada em relatos de artigos científicos.

No entanto, isso também é fazer ciência. A “caixa preta” do projeto de pesquisa **Revista Biblioteconomia 2.0** ainda está totalmente aberta, e relatar a dinâmica de sua concepção poderá ser útil a outros pesquisadores que poderão identificar-se com esse processo construtivo. Ao mesmo tempo, abre-se também para sugestões e críticas que poderão ser debatidas e igualmente úteis na constituição da proposta aqui relatada.

Espera-se que os resultados futuramente alcançados possam representar apenas o marco inicial de uma mudança paradigmática no atual estado-da-arte das publicações científicas na área de Ciência de Informação no Brasil, que poderá (ou não) repercutir em outras áreas futuramente.

Relatar as agruras do processo criativo serve também para confirmar que mudar paradigmas demanda trabalho persistente e tempo. Constitui-se, outrossim, num trabalho extremamente necessário no ambiente da pesquisa universitária.

A Universidade possui importante papel na sociedade, especialmente quando se apresenta como fonte de inovações que contribuirão para o desenvolvimento científico, econômico e social. No entanto, a livre iniciativa tem sido pródiga em criar produtos e serviços que são facilmente absorvidos pelo mercado e que nem sempre estão acompanhados de pesquisa e comprovação científicas.

Na área da ciência propriamente dita, percebe-se que algumas práticas foram sendo consolidadas e acabaram por tornarem-se tão sólidas que dificultam a penetração e o diálogo que poderiam popularizar os fatos científicos, tornando-os mais fáceis de compreensão ao público em geral.

Desde que o microcomputador foi criado por um grupo de adolescentes numa garagem norte-americana, as inovações da informática não param de surgir e, boa parte delas, sem nenhuma pretensão metodológica e científica. Parece haver uma via paralela (muito rápida) de criação de produtos e serviços inovadores independentes da pesquisa acadêmica.

Desta forma nasce a presente proposta, com a finalidade não apenas de acompanhar tais mudanças, mas também e principalmente de um esforço em fazer surgir algo novo no mundo da ciência e da academia. O relato aqui apresentado constitui-se tão somente um prólogo de uma história que apenas começou. Outros capítulos estão por vir.



6 Referências

BOMFÁ, C.R.Z.; CASTRO, J.E.E. Desenvolvimento de revistas científicas em mídia digital: o caso da Revista Produção Online. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, maio/ago. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000200004&script=sci_arttext. Acesso em: 05 set. 2011.

BOURDIEU, P. O campo científico. In: ORTIZ, R. (Org). **Pierre Bourdieu**. São Paulo: Atica, 1983.

_____. **Os usos sociais da ciência: por uma sociologia clínica do campo científico**. São Paulo: UNESP, 2004.

CABEZAS-CLAVIJO, A. TORRES-SALINAS, D., DELGADO-LÓPEZ-CÓZAR, E. Ciencia 2.0: catálogo de herramientas e implicaciones para la actividad investigadora. **El Profesional de la Informacion**, v.18, n.1, p. 72-80 jan./feb. 2009.

CODINA, L.. Ciencia 2.0: Redes sociales y aplicaciones en línea para académicos **Hipertext.net**, n. 7, 2009. Disponível em: <http://www.hipertext.net>. Acesso em: 09 14 abr. 2012.

CORREA, E.C.D. **Os usos do computador e a definição do campo da Ciência da Informação em relação à Biblioteconomia no Brasil: uma análise sociotécnica**. 2008. Tese (Doutorado em Sociologia Política) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Florianópolis, 2008.

DEMO, P. **A força sem força do melhor argumento: ensaio sobre “novas epistemologias virtuais”** Brasília: IBICT, 2011.

LATOUR, B.; WOOLGAR, S.. **A vida de laboratório: a produção dos fatos científicos**. Rio de Janeiro: Relume Dumara, 1994.

LATOUR, B. **Ciência em Ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora**. São Paulo: UNESP, 2000.

IBICT. **Manifesto brasileiro de apoio ao acesso livre à informação científica**. Brasília, 2005. Disponível em: <http://kuramoto.files.wordpress.com/2008/09/manifesto-sobre-o-acesso-livre-a-informacao-cientifica.pdf> . Acesso em: 18 ago. 2011.

LÈVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998.

MARCONDES, C.H. Um modelo semântico de publicações eletrônicas. **Liinc em Revista**, v.7, n.1, 2011. Disponível em: <http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/373>. Acesso em: 18 ago. 2011.



NEPOMUCENO, C. O tempo da ciência 2.0. **Nepôsts**: rascunhos compartilhados. 25 jan.2012. Disponível em: <http://nepo.com.br/2012/01/25/o-tempo-da-ciencia-2-0/>. Acesso em: 22 mar.2012.

OJS em uma hora. Disponível em: <http://www.uff.br/RVQ/ManualOJS.pdf>. Acesso em: 23 mar.2012

PIRES, F.P. O artigo científico. **RABCI**: repositório acadêmico de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Disponível em:http://rabci.org/rabci/sites/default/files/Fernando%20Paganella%20Pires%20-%20O%20ARTIGO%20CIENT%3%8DFICO%20caracter%3%ADsticas%20atuais%20e%20previs%3%B5es%20para%20seu%20futuro_0.pdf Acesso em: 18 ago.2011.

WALDROP, M.M. Science 2.0: great new tool ou great risk? **Scientific American**, n. 137 January 9, 2008. Disponível em: <http://www.scientificamerican.com/article.cfm?id=science-2-point-0-great-new-tool-or-great-risk&page=2>. Acesso em: 23 mar. 2012

YAMAMOTO, O.H. Publish or perish: o papel dos periódicos científicos. **Estud. Psicol.**, Natal, v.5, n.1, jan./jun. 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2000000100001 Acesso em: 18 ago. 2011.



O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO FRENTE A REVISTAS CIENTÍFICAS

Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro¹, Lúcia Maria Verônica Sebastiana Costa Ramos Sobrenome², Andrea Pacheco Silva Hespanha³

¹Bibliotecária/Profa. Dra., Faculdade de Odontologia da USP/Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação-FESPSP, São Paulo, SP

² Doutoranda em Ciência da Informação/Bibliotecária, Escola de Comunicações e Artes da USP/Faculdade de Odontologia da USP Instituição, São Paulo, SP

³Bibliotecária Especialista em Gerência de Sistemas e Unidades de Informação, Sociedade Brasileira de Pesquisa Odontológica, São Paulo, SP

Resumo

O bibliotecário ganha, cada vez mais, funções que tradicionalmente não eram de sua competência, pelo menos, de forma explícita. O seu papel frente as revistas científicas é uma realidade, principalmente nas revistas acadêmicas, onde a biblioteca já exerce seu papel de disseminadora e organizadora da informação caminhando passo a passo com o corpo docente e discente. A Associação Brasileira de Editores Científicos (ABEC-Brasil) abriu, em seu evento de 2010, um espaço para que os “bibliotecários editores” pudessem ter seu fórum de discussão sobre a atividade desenvolvida por eles nas revistas científicas. O encontro teve a participação de 52 bibliotecários mais editores das revistas que, também, estavam participando do evento. Registrou-se as atividades que cada participante exercia nas respectivas revistas científicas e discutiu-se a importância do bibliotecário neste contexto.

Palavras-Chave:

Revistas Científicas; Bibliotecários Editores; Produção Científica; ABEC-Brasil Comunicação Científica.

Abstract

The librarians gets increasingly more functions that traditionally were not within their competence, at least explicitly. Your role with scientific journals is a reality, especially in academic journals, where the library now plays the role of disseminator of information and organizing walking in step with the professors and students. The Brazilian Association of Scientific Editors (ABEC-Brazil) opened in 2010 event, a space for “editors librarians” in order to discuss the activity performs by them in scientific journal. The meeting was attended by 52 librarians and scientific editors Who also were attending the event. It enrolled at the activities that each participant exercised in their journals and

discussed the importance of the librarian in this context.

Keywords:

Scientific Journals; Editors Librarians; Scientific Production; ABEC-Brasil; Scientific Communication.

1 Introdução

O bibliotecário ganha, ao longo do tempo, atribuições que antes não eram tão enfatizadas no seu dia-a-dia.

Com o aumento do número de revistas científicas e a “obrigatoriedade” do corpo docente das universidades de publicarem trabalhos nestas revistas, o bibliotecário fica presente neste contexto por uma série de atividades que desenvolve junto ao corpo de editores científicos.

O envolvimento do bibliotecário em mais um setor da atividade da informação se deve ao fato de seu preparo, tanto na normalização de trabalhos como na gestão da informação e do fluxo desta informação para que as revistas possam ser editadas de acordo com padrões de qualidade exigida por este segmento da produção científica.

A incessante busca dos editores para que as revistas de sua responsabilidade sejam indexadas em bases de dados representativas faz com que a mesma necessite de profissionais qualificados para compor o corpo editorial, e entre eles, está o bibliotecário.

Com base na premissa das exigências nacionais e internacionais de qualidade de uma revista científica este trabalho objetiva:

- 1) Contextualizar o bibliotecário no cenário das revistas científicas e,
- 2) Definir o papel que o bibliotecário desenvolve junto ao corpo editorial.

2 Revisão de Literatura

A comunicação científica se dá por várias tipologias documentais, tais como teses, dissertações, capítulo de livros, livros, artigos de revistas etc. Esta comunicação tem uma maior visibilidade se, publicada em revistas científicas.

As revistas científicas surgiram da necessidade dos estudiosos ou acadêmicos divulgarem suas ideias e descobertas que já se faziam presentes entre os séculos XVII e XVIII. A primeira delas foi publicada em 05 de janeiro de 1665 intitulada *Journal des Sçavans*. Essa primeira revista científica tinha como objetivo catalogar e reunir os livros mais importantes publicados na Europa, os obituários de estudiosos e personalidades de destaque, os relatórios científicos e técnicos e as principais discussões jurídicas, além de noticiar o que acontecia na ‘República das Letras’ (GONÇALVES; RAMOS; CASTRO, 2006).

A segunda revista científica, intitulada *Philosophical Transactions of the Royal Society of London* surge em março de 1665, publicava artigos de caráter científico e cartas trocadas entre membros da comunidade científica.

Após este marco inicial cresce assustadoramente o número de revistas científicas que, até o momento, constituem-se no veículo de comunicação mais

utilizado para a divulgação de pesquisas, pois têm maior visibilidade devido à indexação em bases de dados.

As revistas possuem maior demanda por parte dos pesquisadores pois as mesmas contam com um corpo de *referees* - composto por profissionais notoriamente reconhecidos na área – que avalia a qualidade dos trabalhos enviados para publicação.

Já em 1996, Miranda e Pereira, traçaram duas vertentes que caracterizaram a importância das revistas como veículos formais de comunicação da ciência: 1) comunicação do conhecimento; 2) comunicação entre os pares. Portanto, a partir desses dois aspectos, que as revistas são observadas no tocante à visibilidade e à credibilidade, pois proporcionam divulgação com maior rapidez e abrangência.

Ampliando um pouco a visão sobre as revistas científicas tem-se, na afirmação de Gonçalves, Ramos e Castro (2006, p. 165), que

Como uma de suas principais funções é o registro da produção intelectual e dos avanços do conhecimento, [...] também têm sido utilizadas como fonte de avaliação da produção científica de pesquisadores e instituições, por meio de indicadores de citação, autoria, co-autoria e acesso.

Complementando a ideia das autoras acima citadas, Gruszynski e Golin (2006) mencionam que as revistas são utilizadas como indicadores para a avaliação de programas de pós-graduação, a concessão de bolsas e a progressão funcional, entre outros. Assim sendo, atuam como índices nos sistemas de julgamento que configuram as estruturas institucionais de pesquisa e, conseqüentemente, nos mecanismos decisórios de poder e de distribuição de verbas a elas destinadas. Para que a revista tenha legitimidade, é necessário que conte com política editorial, conselho editorial, rigorosa revisão de qualidade (*peer review*), além de se dedicar a uma área específica, manter periodicidade regular, ter ISSN, apresentar instruções aos autores e não ter caráter departamental, institucional ou regional.

Por todas estas características, a revista é um canal para divulgar, também, teses e dissertações defendidas nas Instituições de Ensino Superior. Uma grande parte destas instituições têm como norma que o candidato, no depósito do trabalho, entregue um artigo científico oriundo da tese ou dissertação gerando, assim, a produção científica da instituição.

Ribeiro e Santos (2006) pontuam que a produção científica passa a ser considerada uma efetiva contribuição à ciência se atender a pelo menos quatro requisitos básicos: julgamento e aprovação pela comunidade científica, publicação em veículo amplamente aceito, inserção nos estoques de informação, e apropriação por um receptor.

Esta apropriação da informação se torna mais característica com o acesso às revistas eletrônicas que facilitam, consideravelmente, o acesso à estas informações, conforme contextualizam Sarmiento e Souza, Vidotti e Foresti (2004).

Tokic e Tokic (2004) postulam que a contribuição do bibliotecário na publicação de revistas científicas é um processo muito complexo, que consiste em uma série de tarefas especializadas executadas por especialistas de diversas áreas. Tais tarefas incluem a obtenção de financiamento permanente, como condição básica de existência, animar os autores a escreverem, trabalham na coleta,



organização e realização da revisão de obras, transportes (se necessário) e edição de textos, auxilia no preparo técnico para a imprensa (arte e design), distribuição da revista, controle de assinaturas, atende às reclamações dos assinantes etc. Entre o trabalho acima mencionado também aparecem várias tarefas que por sua natureza pertencem à biblioteca de negócios, e só Bibliotecários realizam com sucesso.

A ideia de que as bibliotecas não só poderiam adquirir e organizar revistas, mas também produzi-las não é novo. A natureza colaborativa e tecnológica aliada às competências dos bibliotecários têm causado um grande efeito por parte das faculdades de considerar as bibliotecas como possíveis parceiros editoriais, especialmente quando eles vêem que muitas bibliotecas já abriram suas portas para publicação através da criação de repositórios institucionais. A tecnologia como caráter colaborativo, combinado com o desejo de obter informações mais acessíveis, fizeram com que mais bibliotecas e bibliotecários se tornassem editores de revistas. Os bibliotecários-editores têm prestado neste campo de atuação por conta de que os serviços e os recursos estão, agora, mais disponíveis para que os bibliotecários participem em conjunto com o corpo docente para a publicação de novos trabalhos (LAWRENCE, 2010).

Este nicho tão importante, atualmente, abre um leque de possibilidades para que o bibliotecário cada vez mais atue junto aos editores e autores não só na edição das revistas mas, também, na escrita de artigos científicos contribuindo com o aumento da produção científica em nível internacional.

3 Materiais e Métodos

O trabalho surge pela necessidade de intercâmbio entre bibliotecários que atuam em periódicos científicos, após observar que havia muitos destes profissionais em encontros de editores de periódicos científicos e detectar que estes profissionais não estavam sistematicamente organizados.

Aproveitando a oportunidade de participar do VI Workshop de Editores Científicos, em São Pedro (SP), ocorrido entre 28 de novembro a 2 de dezembro de 2010, organizou-se “**Fórum - "O papel dos bibliotecários nos periódicos científicos"**”, com coordenação de Rosaly Favero Krzyzanowski (FAPESP); relatoria de Suely de Brito Clemente Soares - Cibertecária (UNESP) e prof^a de EaD (FEBAB, Content Mind e ABEC), Andrea Pacheco Silva Hespânia – bibliotecária e jornalista (especialista em Gestão de Sistemas e Unidades de Informação) do periódico *Brazilian Oral Research- BOR* e Vânia M. B. de Oliveira Funaro - bibliotecária da Faculdade de Odontologia da USP, doutora pela ECA-USP.

O Fórum teve como objetivos identificar e reunir os bibliotecários que atuam em periódicos científicos no Brasil, bem como o seu envolvimento no processo de produção e/ou gestão destes periódicos; sua posição hierárquica nas revistas, suas funções, atribuições, competências e habilidades, bem como suas relações com os diferentes atores envolvidos neste processo, além de determinar o fluxo de trabalho, informação e documentação. Culminando com a elaboração de um documento de orientação para os profissionais da área e a consolidar sua participação ativa na produção dos periódicos.

Em 01/dezembro/2010, quarta-feira, das 14 às 17 horas, iniciou-se o Fórum



sob a apresentação da bibliotecária Suely Britto. Explanou-se sobre os objetivos do encontro e da intenção de formar uma comunidade de bibliotecários envolvidos na gestão dos periódicos brasileiros, suas funções, atribuições dentro das revistas ou dos portais, que ficaria centralizado na home-page da ABEC.

Andrea Hespanha relatou algumas atividades dos bibliotecários em relação à organização e desenvolvimento das revistas científicas, entre elas: tarefas diversas, cuidar da secretaria da revista, problemas enfrentados com autores e com os editores científicos e associados.

Suely Brito reiterou os objetivos deste fórum, além de acrescentar o levantamento do interesse destes profissionais na educação continuada e gestão do conhecimento.

Outros pontos foram levantados, tais como a necessidade de elaboração de um documento para os profissionais da área, não apenas aos que estão presentes, mas para aqueles que poderão se reunir a este grupo; sobre a Comunidade Virtual (CoP) ficar disponível aos bibliotecários interessados na gestão de periódicos científicos; e o interesse em ter um espaço virtual no MOODLE para a Comunidade que ficaria hospedado na página da ABEC.

Importante ressaltar que a adesão à CoP deveria ser gratuita e voluntária, não havendo a necessidade do interessado ser membro da ABEC, e a promessa da ABEC para a continuidade da Comunidade.

Após estas explicações, solicitou-se à plateia o preenchimento de um formulário básico para darmos início à base de dados de interessados e ampla divulgação entre os pares.

4 Resultados Finais

Como resultado do preenchimento do formulário a plateia fez diversas colocações, que foram amplamente debatidas com os editores presentes e demais participantes, tais como: relato de funções, qualidade das revistas, fluxo (gestão de ferramentas editoriais), encaminhamentos para gráficas e marcação dos artigos para indexação (demais funções no item 4.2).

Ao final, todos concordaram na criação da Comunidade Virtual dos bibliotecários que atuam em revistas. Foi solicitada a sugestão um **Nome** para esta comunidade. Vários bibliotecários deram sugestões quando enviaram seus dados por escrito à mesa (as sugestões: Desert; Cop-Ver; Cop-Bec - Comunidade Virtual de Prática dos "Bibliotecários de Editoração Científica"; Biec - Bibliotecários de Editoração Científica; Biev - Bibliotecários em Revista; Pratic@edic; Copinformak; Robocop (ou Robcop); Comunidade Virtual de Prática dos Bibliotecários no Periódicos Científicos; Comunidade Virtual de Prática "Editoração de Periódicos Brasileiros - EPB" Bibliotecários e Periódicos Científicos; BiblioRev; Práticas Bibliotecárias em (ou para) Periódicos Científicos - PBPEC ou PBPC).

4.1 Áreas de atuação dos bibliotecários

Os bibliotecários participantes eram de diversas áreas do conhecimento e de instituições representativas de várias regiões do país, conforme demonstra o Quadro 1:

Quadro 1 – Número de bibliotecários por instituição e área de atuação das respectivas revistas

Instituição	n. de Bibliotecários	Área
USP – Universidade de São Paulo	19	Saúde; Odontologia; Enfermagem; Biológicas; Humanas; Educação; Psicologia; Botânica; Exatas; Engenharia e Arquitetura
UNESP – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”	5	Humanas; Agrárias e Saúde
UFJF – Universidade Federal de Juiz de Fora	3	Biológicas; Humanas e Saúde
UFBA – Universidade Federal da Bahia	2	Saúde
PUCAMP – Pontifícia Universidade Católica de Campinas	2	Humanas; Saúde
UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro	3	Humanas; Saúde; Ciências Contábeis
UFES – Universidade Federal de Santa Maria	2	Agrárias; Saúde
PUCPR – Pontifícia Universidade Católica do Paraná	2	Ciências Jurídicas e Diversas
Editora Cubo	2	Multidisciplinar
IBAMA- Bsb - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos	1	Meio Ambiente

Recursos Naturais Renováveis		
ABM - Associação Brasileira de Metalurgia Materiais e Mineração	1	Metalurgia; Mineração
IBICT-RJ - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia	1	Ciência e Tecnologia
Fundação Otorrinolaringologia	1	Otorrinolaringologia
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina	1	-
UFV - Universidade Federal de Viçosa	1	Agrárias
UFMT - Universidade Federal do Mato Grosso	1	-
Editora da Universidade Federal do Alagoas	1	Multidisciplinar
UFA - Universidade da Força Aérea	1	-
UnB - Universidade de Brasília	1	Multidisciplinar
UEL - Universidade Estadual de Londrina	1	-
CFC - Conselho Federal de Contabilidade (DF)	1	Ciências Contábeis
CRC - Conselho Regional de Contabilidade (SC)	1	Ciências Contábeis
CRC - Conselho Regional de Contabilidade (RJ)	1	Ciências Contábeis
UEM - Universidade Estadual de Maringá:	1	-

Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia	1	Saúde
Revista Brasileira de Fisioterapia	1	Fisioterapia
HCPA – Hospital da Clínicas de Porto Alegre	1	Saúde
UFPR – Universidade Federal do Paraná	1	Ciências Jurídicas
Faculdade Redentor	1	-
Total		

4.2 Atividades desenvolvidas pelos bibliotecários

Dentre as várias funções discutidas no Fórum, foram registradas no formulário (registro oficial) as seguintes funções:

- a) Análise de provas editoriais (fluxo editorial);
- b) Assessoria aos autores e pareceristas;
- c) Avaliação técnica de revista para inclusão em bases de dados;
- d) Catalogação na fonte;
- e) Conferência da terminologia (palavras-chave);
- f) Controle de assinaturas, permuta e doação (distribuição);
- g) Diagramação;
- h) Divulgação;
- i) Elaboração de projetos;
- j) Elaboração de relatórios;
- k) Expedição;
- l) Formatação dos manuscritos;
- m) Gestão de processos (da pré avaliação à publicação);
- n) Indexação;
- o) Manutenção do site da revista ;
- p) Normalização;



- q) Prestação de contas;
- r) Secretaria e,
- s) Supervisão de marcação em XML.

5 Considerações Finais

As revistas científicas são ainda a mais importante fonte de informação científica e técnica para várias áreas da ciência. Para que elas tenham visibilidade e alcancem elevados graus de avaliação de qualidade é necessária a realização de várias tarefas.

Essas tarefas, além de contribuir para o aumento do valor da revista, podem ser realizadas pelos bibliotecários que, com seus conhecimentos especializados, estão cada vez mais inseridos no contexto da organização, editoração, normalização e, também na promoção destas revistas.

Além da diversidade de tarefas executadas pelos bibliotecários, há uma que está em ascensão em algumas instituições de ensino superior, que é o auxílio para o autor escolher a revista adequada para a publicação de seu artigo, assim como, no auxílio quando da elaboração do manuscrito (verificação das informações de acordo com a norma das revistas, redação e avaliação do conteúdo. Originalidade entre outros).

O Encontro de bibliotecários durante o evento da ABEC abriu um precedente muito importante para a consolidação do papel deste profissional, assim como, um local físico para discussão de procedimentos de gestão para a publicação das revistas científicas.

Agradecimento: Juliana Ribeiro Lopes pela revisão do abstract.

6 Referências

GONÇALVES, A.; RAMOS, L. M. S. V. C.; CASTRO, R. C. F. Revistas científicas: características, funções e critérios de qualidade. In: POBLACIÓN, D. A.; WITTER, G. P.; SILVA, J. F. M. (Org.). **Comunicação & produção científica**: contexto, indicadores e avaliação. São Paulo: Angellara, 2006. cap. 6, p. 163-190.

GRUSZYNSKI, A. C.; GOLIN, C. Periódicos científicos nos suportes impresso e eletrônico: apontamentos para um estudo-piloto na UFRS. **Revista de Economia Política de Iás Tecnologias de la Información y Comunicación**, v. 8, n. 2, mayo/ago. 2006. Disponível em: <http://www.eptic.com.br>. Acesso em: 12 set. 2006.

LAWRENCE, J. C. Libraries as journal publisher. **Journal of Electronic Resources in Medical Libraries**, Baltimore, v. 7, p. 235-240, 2010. doi: 10.1080/15424065.2010505516.

MIRANDA, D. B.; PEREIRA, M. N. F. O periódico científico como veículo de



comunicação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 275-382, set./dez. 1996.

RIBEIRO, C. M.; SANTOS, R. N. M. Produtividade científica: impactos na normalização e na comunicação científica. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 106-123, jun. 2006. Disponível em: http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/etd/article/view/2137/pdf_15. Acesso em: 28 mar. 2012.

SARMENTO e SOUSA, M. F.; VIDOTTI, S. A. B. G.; FORESTI, M. C. P. P. Critérios de qualidade em artigos e periódicos científicos: da mídia impressa à eletrônica. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2004.

TOKIC, I.; TOKIC, K. Collaboration between librarian and publisher in publishing of a scholarly journal. **Vjesnik Bibliotekara Hrvatske**, Zagreb, v. 47, n. 1/2, p. 71-77, Jan. 2004. Título original: Suradnja knjižnicara i izdavaca u izdavanju znanstvenog casopisa.



A REDE DE COAUTORIAS DO QUADRILÁTERO DA SAÚDE DA USP ATRAVÉS DAS TEMÁTICAS ADOTADAS: DESENHO DE PESQUISA

Sibele Fausto¹, Hálida Cristina Fernandes², Rogério Mugnaini³

¹ Mestranda PPGCI-ECA-USP, Bibliotecária EE-USP, São Paulo, SP

² Mestranda PPGSP-FSP-USP, Bibliotecária FSP-USP, São Paulo, SP

² Prof. Dr., docente PPGCI-ECA-USP e EACH-USP, São Paulo, SP

1 Introdução

Esta é uma comunicação com o objetivo de apresentar à comunidade a pesquisa em andamento elaborada para analisar a rede de coautorias das unidades de ensino da área de Ciências da Saúde do Quadrilátero de Saúde da USP (QS-USP), através das temáticas de pesquisa registradas no Catálogo Bibliográfico Dédalus, em sua base de dados de produção científica, e verificar o desempenho dos recursos para processamento da informação utilizados pelo SIBi-USP (o Catálogo Dédalus e o Vocabulário Controlado)¹ para estudos biblio e cientométricos de colaborações. O problema de pesquisa identificado relaciona-se com a frequente incidência de coautorias verificada na produção científica do QS-USP, requerendo uma investigação dos elementos constituintes dessa colaboração (VANZ; STUMPF, 2012).

2 Materiais e Métodos

De caráter experimental (RUDIO, 1986, p. 74-75), o instrumento de coleta de dados foi a pesquisa documental, através da extração dos registros da produção científica do QS-USP. A amostra da pesquisa é do tipo não probabilística e intencional, selecionada por critérios prévios. Constituiu-se de um recorte da produção científica da USP registrada em seu Catálogo Bibliográfico Dédalus, abrangendo as unidades de ensino do QS-USP publicadas de 2000 a 2010, considerando todos os tipos de documentos (artigos, monografias no todo e em parte, trabalhos de eventos, etc.). Os dados foram obtidos mediante solicitação ao Departamento Técnico do SIBi-USP, que extraiu os registros no formato ISO, conforme limites de busca determinados nos aspectos metodológicos desta pesquisa, que tem como objetivos específicos: a) Identificar a procedência institucional das coautorias; b) Determinar os tipos de colaboração que envolvem as unidades do QS-USP; c) Mapear as temáticas adotadas nessas coautorias, através da análise dos descritores empregados (Vocabulário Controlado da USP); d) Descrever os tipos de publicação mais presentes nessas coautorias; e. Construir mapas de relacionamento entre essas coautorias; e f. Identificar indicadores de interdisciplinaridade.

¹ O Sistema de Bibliotecas da USP (SIBi-USP) desenvolveu seu próprio Vocabulário Controlado, uma lista de descritores utilizada para a indexação de recursos de informação no Banco de Dados Bibliográficos da USP – Dédalus (USP, 2012).



3 Resultados Esperados

O conjunto de dados obtidos no formato ISO serão tratados e normalizados para tabulação dos campos bibliográficos, através dos utilitários CISIS², e a seguir listados em planilhas do software Microsoft Excel e exportados para o aplicativo NetDraw³, obtendo-se assim a visualização de redes de colaboração temática do QS-USP. Reconhecidos os tipos de colaboração, proceder-se-á às análises dos descritores de assunto, que num primeiro momento será baseada em tabelas de frequência de documentos, e posteriormente, na análise visual das redes temáticas e institucionais, tendo em vista verificar o desempenho do Vocabulário Controlado da USP em relação ao estudo de interdisciplinaridade.

4 Considerações Finais

Os resultados dessa pesquisa em andamento serão apresentados através da criação de uma representação gráfica dos dados obtidos para permitir a visualização das relações construídas nas colaborações entre as unidades da área de Ciências da Saúde do QS-USP, descortinando possíveis *insights* que essa estrutura em rede possa proporcionar. Esse resultado será transformado em um artigo para publicação *a posteriori* em uma revista da área de Ciências da Informação, a fim de documentar e compartilhar essa trajetória investigativa.

5 Referências

BIREME/OPS/OMS. Centro Latino-americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde. **Conceitos Básicos de Bases de Dados CDS/ISIS**: Iniciando o Uso do CISIS - Versão 3.x. São Paulo: BIREME/OPS/OMS, 2006a.

_____. **Utilitários CISIS**: Manual de Referencia - Versão 5.2. São Paulo: BIREME/OPS/OMS, 2006b.

BORGATTI, S.P. **NetDraw Software for Network Visualization**. Lexington, KY: Analytic Technologies, 2002.

RUDIO, F.V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 32.ed. Petrópolis: Vozes, 1986.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Vocabulário Controlado do SIBi-USP**. Disponível em: <<http://143.107.73.99/Vocab/SIBIX652.dll/Index>>. Acesso em 27 abr. 2012.

VANZ, S.A.S.; STUMPF, I.R.C. Colaboração científica: revisão teórico-conceitual. **Perspect. ciênc. inf.** v.15, n.2, p. 42-45, 2010.

² CISIS: *Softwares* desenvolvidos pela BIREME para manipulação de bases de dados ISIS. Permitem o relacionamento de diversas bases, assim como a limpeza de dados, ordenamento e tabulação (BIREME/OPS/OMS, 2006a e 2006b).

³ NetDraw: aplicativo para mapeamentos e análise gráfica de redes e clusterização (BORGATTI, 2002).

ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA DAS TESES E DISSERTAÇÕES DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DA UNB (1994-2011)

Mara Karoline Lins Teotônio¹, Patrícia Nunes da Silva¹

¹Bibliotecária, Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal

1 Introdução

A bibliometria é uma técnica que permite avaliar a produção científica de um país ou determinado grupo de análises. Como área de estudo no Brasil da Ciência da Informação, tem um papel relevante na análise da produção científica, e seus indicadores retratam o grau de desenvolvimento de uma área do conhecimento (MACHADO, 2007).

Dentre as várias teorias bibliométricas a análise de citações é a que mais se destaca, sendo ferramenta para a maioria dos estudos bibliométricos. Ela investiga as relações entre os documentos citantes e os documentos citados. (FORESTI, 1990). A análise de citações é uma técnica bibliométrica, permite levantar dados quantitativos sobre a relação entre trabalhos citantes e citados, considerado como unidade de análise o todo ou suas partes: autor, título, origem geográfica, ano, idioma da publicação, entre outros (FORESTI, 1990).

A análise das citações, através da “contagem” das referências arroladas no final do texto, identifica características e mapeia a comunicação científica (ARAÚJO, 2006).

Segundo Noronha (2008), as referências bibliográficas são necessárias para identificar os pesquisadores cujos conceitos, métodos ou teorias serviram de inspiração, ou foram utilizados pelo autor no desenvolvimento de seu próprio trabalho, estabelecendo assim um processo de referência e citação.

Nessa pesquisa foi utilizada a análise de citações, particularmente, àquelas variáveis que se referem à estrutura da literatura citada, principalmente citações de conteúdo online, pelos autores nas teses e dissertações de 1994 a 2011, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf) da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB). Este período foi selecionado devido à utilização da internet no Brasil ter começado em meados de 1995, a fim de obter dados estatísticos sobre o crescimento da utilização de fontes encontradas na grande rede mundial de computadores.

Os dados foram coletados de duas formas: nos materiais disponíveis na Biblioteca Depositária, a Biblioteca Central da UnB, e depois nos materiais disponíveis na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UnB. Foi utilizado nessa tabulação ferramentas estatísticas simples.

2 Materiais e Métodos

A fim de analisar as referências das teses e dissertações defendidas no PPGCInf, esta pesquisa foi exploratória e possui caráter quantitativo. Inicialmente foram analisadas 184 teses e dissertações defendidas entre os anos de 1994 a 2011. Esta quantidade serve como amostra, pois não foi contemplada a totalidade de trabalhos, porém é uma quantidade significativa. A coleta dos dados foi dividida em duas etapas:

- a) Análise das dissertações e teses disponíveis somente em meio impresso: nessa etapa foram consultados os materiais tanto na Biblioteca da UnB como disponíveis na Secretaria do PPGCInf;
- b) Análise das dissertações e teses disponíveis na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UnB. A etapa de coleta dos dados levou cerca de um mês.

Para a análise, foram colhidos das teses e dissertações: ano, orientador, idioma da publicação, tipo de material, materiais em meio digital.

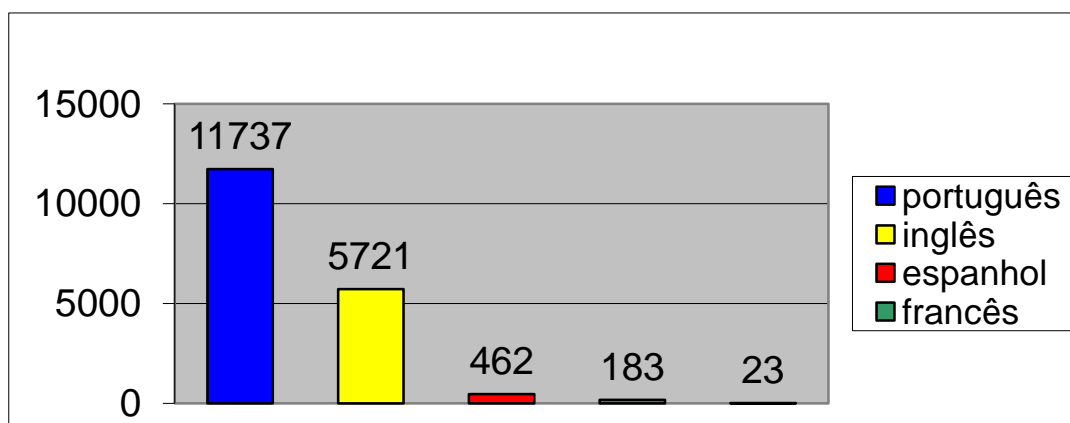
3 Resultados Finais

3.1 Idiomas dos documentos

Os documentos em português totalizam cerca de 65% das referências, em inglês 31%, espanhol 2%, francês 1% e outros 0% (ver gráfico 1). A quantidade de documentos em português é mais que o dobro que eram em inglês. Isso acontece por alguns motivos como a comodidade em ler informações em sua língua natal, nível de acesso a documentos em outros idiomas e produção na área de ciência da informação.

Em relação ao acesso, atualmente a aquisição de um documento em um idioma estrangeiro está mais fácil do que antes. Principalmente com o advento dos arquivos abertos, dentro dos quais se encontram documentos em texto integral. Outra facilidade também é o uso do comut como intermediador dessa aquisição. Além desses a disponibilidade de bases de dados nacionais e internacionais facilitam, também, a recuperação de documentos em outros idiomas.

Gráfico 1 - Idiomas



3.2 Linhas de Pesquisa *Versus* Idiomas

Esta análise buscou fazer a relação entre as linhas de pesquisa (que passaram a ser informadas no ano de 2004) com as línguas dos materiais utilizados. As linhas de pesquisa eram: Arquitetura da informação, Comunicação da informação e Gestão da informação e do conhecimento. Dos 184 trabalhos analisados, 68 já possuíam a linha de pesquisa definida, destas podemos chegar aos seguintes dados (ver gráficos 2,3 e 4):

Gráfico 2. Linha Comunicação da Informação

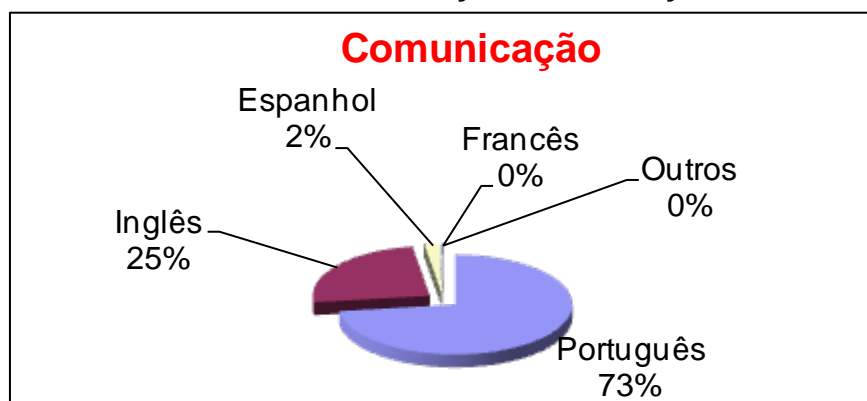


Gráfico 3. Linha Gestão da Informação

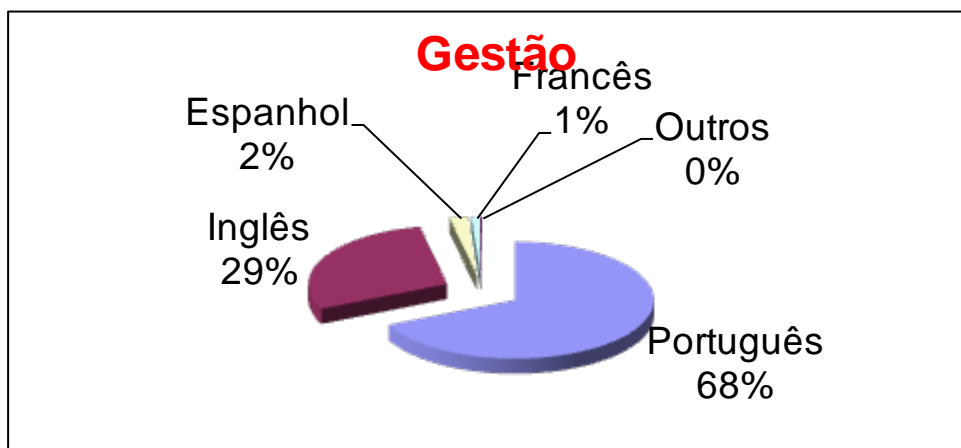
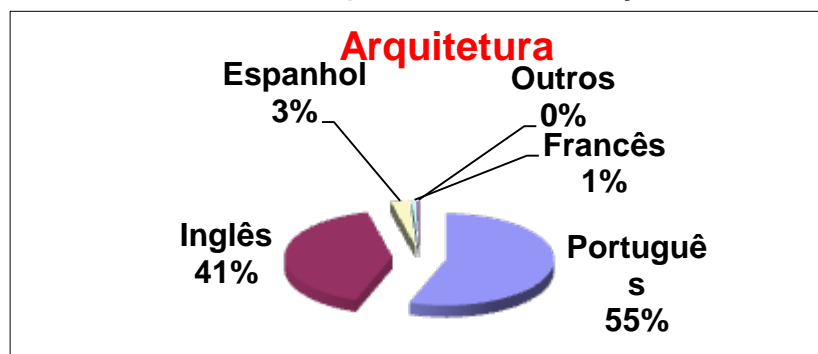


Gráfico 4. Linha Arquitetura da Informação



3.3 Tipos de Materiais Utilizados

Os trabalhos contidos nas Teses apresentam maior número de referências do que nas dissertações defendidas no período analisado. Destaque para o uso de livros estar em primeiro lugar tanto nas teses quanto nas dissertações.

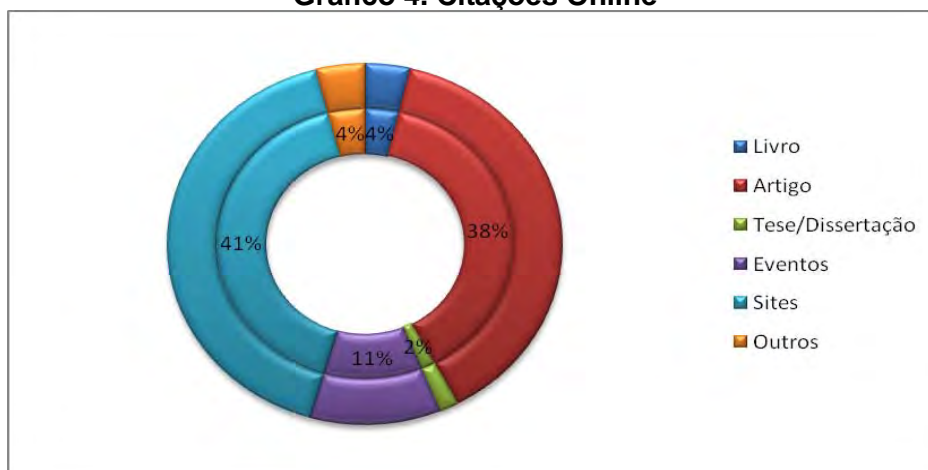
Trabalho	Dissertação	Tese	Total	%
Material				
Livro	39,2	55,9	95,1	43,9
Artigo	27,7	41,3	69	31,9
Tese/Dissertação	4,5	6,5	11	5,1
Evento	4,7	9,5	14,2	6,6
Sites	7	11,7	18,7	8,6
Outros	4,3	4,2	8,5	3,9
Total	87,4	129,1	216,5	100
%	40,4	59,6	100	-

Quadro 1. Material Utilizado nas Referências nas Dissertações e Teses

3.4 Citações online *versus* tipos de documentos

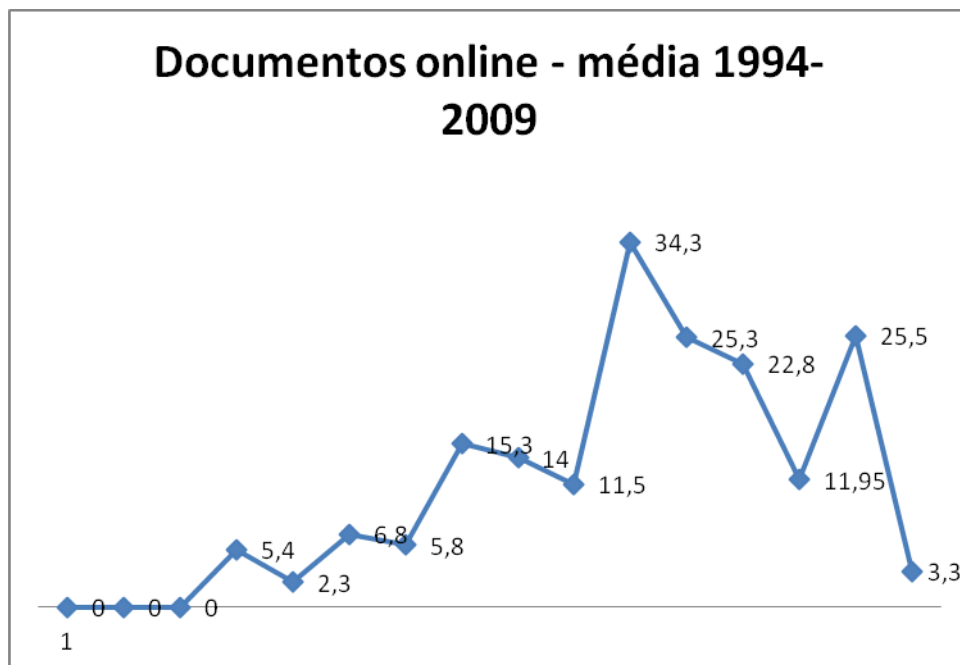
Num total de 2827 documentos online, 41% são sites, 38% artigos, 11% eventos e o restante somam juntos 10%. Com o aumento de periódicos eletrônicos o número de artigos eletrônicos também utilizados em pesquisas se destaca. Com a internet as instituições começam, também, a disponibilizar informações e documentos referentes a eventos por eles organizados.

Gráfico 4. Citações Online



3.5 Documentos online x ano

Gráfico 5. Ano x Documento online



Antigamente tinham-se disponíveis na web uma grande quantidade de referências, mas agora esse quadro está mudando, principalmente com a conscientização dos produtores de informação que entendem que a melhor forma de divulgar seus trabalhos é colocando-os em texto integral na web.

Partindo desse panorama, ao analisarmos o gráfico, fica evidente que o aumento da disponibilidade de documentos em texto completo fez com que os autores buscassem suas informações em documentos eletrônicos. Em 1994 não foram utilizados nenhum documento eletrônico pois era o começo da Internet no Brasil. Mas com o passar do tempo esse panorama tem mudando, tanto que seu uso obteve de 1997 a 2000 vertiginoso crescimento. A partir de 2001 a média se estabilizou.

4 Considerações Finais

Dentre os objetivos específicos realizamos a análise do uso das referências com conteúdo on-line. Ficou claro que com o aumento do acesso a internet e da disponibilidade de documentos em texto integral em meio eletrônico os pesquisadores passaram a utilizar mais as fontes eletrônicas. Principalmente com a iniciativa dos arquivos abertos, que englobam as bases de dados online, repositórios e periódicos eletrônicos.

Analisamos a influência da linha de pesquisa na determinação do tipo de material. Percebemos que os livros e artigos foram os tipos de documentos mais utilizados pelos pesquisadores.

Analisamos a influência da linha de pesquisa na determinação dos idiomas dos documentos. Concluímos na linha de gestão da informação e comunicação



possuem mais documentos em português, já arquitetura da informação possui, dentre as três linhas, mais textos em inglês. Isso acontece devido à existência de poucos documentos em português que abrangem a área de arquitetura e, também, por a área ser relativamente nova.

Quanto à verificação da questão da barreira lingüística, observamos que a maioria dos documentos estavam em português. Nos casos em que haviam muitos textos em outras línguas, observamos que o autor possuía muitos conhecimentos em tal idioma.

5 Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v.12, n.1, p.11-32, jan-jun, 2006.

FORESTI, Nóris Almeida Bethonico. Contribuição das revistas brasileiras de biblioteconomia e ciência da informação enquanto fonte de referência para a pesquisa. **Ci. Inf.** Brasília, v.19, n.1, p.53-71, 1990.

MACHADO, Raymundo das Neves. Análise cientrométrica dos estudos bibliométricos publicados em periódicos da área de biblioteconomia e ciência da informação (1990-2005). **Persp. Ci. Inf.**, v.12, n.3, p. 2-20, dez 2007.

CAMPOS, Grazielle Noronha. **Características e perfil dos bibliotecários das bibliotecas de instituições de ensino superior privadas do Distrito Federal e as expectativas dos empregadores**. 133 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, 2008.



PRIMEIRAS HISTÓRIAS, PRIMEIRAS LEITURAS: HABITANDO O “ESPAÇO CRIANÇA” DA BIBLIOTECA “ACÁCIO JOSÉ SANTA ROSA” DA FCL – UNESP – ASSIS.

Heloisa Maria Heradão Rogone¹, Lucelena Alevato², Maria Isabel Coelho de Britto³, Maria José de Oliveira³ e Sônia Castro Pereira Furlan³.

¹ Profa do Depto de Psicologia Clínica da FCL – UNESP – Campus de Assis.

² Bibliotecária Supervisora da STRAUD – FCL – UNESP - Campus de Assis.

³ Assistente de Serviços de Documentação, Informação e Pesquisa – FCL –UNESP – Campus de Assis.

1 Introdução

A biblioteca escolar é o espaço destinado à promoção da leitura e outras atividades que possam estimular o interesse e a formação do hábito. É indispensável mostrar a importância da biblioteca escolar no desenvolvimento educacional e sócio cultural na vida das crianças. É na Biblioteca que as crianças podem descobrir seus próprios interesses, escolher suas leituras preferidas e ter um contato maior com a cultura.

Por isso é fundamental que o hábito de leitura seja desenvolvido desde muito cedo na criança. Bamberger (1986, p.92) ressalta que: “O desenvolvimento de interesses e hábitos permanentes de leitura é um processo constante, que começa no lar, aperfeiçoa-se sistematicamente na escola e continua pela vida afora”.

A leitura tem um papel primordial no desenvolvimento cognitivo, social e emocional da criança. Não só desperta o gosto pelos bons livros e pelo hábito de ler, como também contribui para ampliar seus conhecimentos, estimular a criatividade e desenvolver suas potencialidades.

De acordo com Kleiman (2000, p.7) “A aprendizagem da criança na escola está fundamentada na leitura”.

O ambiente físico da Biblioteca escolar também deve ser agradável e convidativo, um lugar interessante e estimulante para o público que a frequenta.

O espaço da biblioteca deve ser atraente, acolhedor, envolvente e prazeroso, proporcionar conforto por meio de um local bem iluminado, ventilado, com uma clara sinalização/comunicação visual, mobiliado e decorado de acordo com o perfil de seus usuários, ou seja, que esse espaço não seja só para usuários e adultos, mas que tenha também estantes, mesas e cadeiras baixas, ao alcance dos pequenos usuários. (BICHERI, 2008, p. 27-28)

Nesse contexto, a Biblioteca “Acácio José Santa Rosa” implementou em 2009 a Seção Infantil “Espaço Criança”. Este projeto inovador consistiu em proporcionar um ambiente acolhedor de leitura e promover atividades lúdicas e culturais para filhos de funcionários, professores e alunos que freqüentam o Centro de Convivência Infantil-CCI.

Nestes três anos, pode-se constatar que o objetivo principal deste



Projeto foi atingido, pois as crianças demonstraram grande interesse em frequentar a Biblioteca, externaram muita satisfação na leitura dos livros de literatura infantil e se tornaram as principais propagadoras da Biblioteca como ambiente acolhedor para leitura.

Os resultados positivos deste trabalho ofereceram à Biblioteca subsídios para concluir que esta iniciativa fosse estendida às crianças da Rede Municipal de Ensino da cidade de Assis/SP.

Deste modo buscamos a parceria da Secretaria Municipal de Educação de Assis/SP para trazermos as crianças do 1º ano do Ensino Fundamental, durante o ano de 2012, para participarem de atividades na Biblioteca.

A biblioteca possibilitará às crianças o acesso livre às informações, garantindo, em termos de igualdade, o desenvolvimento do seu potencial. As atividades lúdicas e culturais serão desenvolvidas pelos Profissionais da Informação da Biblioteca e também por alunos bolsistas do Curso de Graduação de Psicologia, no ambiente da Biblioteca proporcionando, assim, dentre outros benefícios, o conhecimento do Acervo geral e em especial do Acervo de Literatura Infantil e Infanto-juvenil especialmente selecionado para este público.

2 Materiais e métodos

As atividades estão sendo desenvolvidas com crianças matriculadas no primeiro ano do ensino fundamental da Rede Municipal de Ensino de Assis/SP, na faixa etária de 06 a 7 anos. A princípio estamos trabalhando com 3 turmas de 25 crianças cada uma, trazidas de 4 EMEF indicadas pela Secretaria Municipal de Educação. As atividades são realizadas por 2 horas no “Espaço criança” da biblioteca da FCL-Assis, onde as crianças são convidadas a participar de atividades de estímulo à leitura desenvolvidas pela equipe responsável.

Neste período de 2 horas, as crianças estão participando de contação de histórias intermediadas ou não, pelo uso de fantoches, dedoches, encenação teatral, e fantasias. Após as atividades as crianças podem escolher um livro nas estantes do “Espaço Criança” e são estimuladas a interagir com estes materiais de diversas formas, podendo assim, subsidiar mais uma história a ser contada.

Esta ordem de atividades está sendo semanalmente alterada, podendo as crianças, de acordo com o interesse serem as contadoras das histórias.

3 Resultados Finais

Trabalhar a leitura através de atividades de incentivo, mas especificamente à hora do conto é muito importante para o desenvolvimento psicológico e cognitivo da criança, pois permite despertar nas crianças o interesse, a imaginação e a criatividade, além de possibilitar respostas para suas indagações.

Por isso, procuramos durante as atividades, estimular o interesse e o



gosto das crianças pelos livros e a leitura. Constatamos que a frequência das crianças à biblioteca é muito boa e estável na medida em que vêm à biblioteca, divididas em turmas, duas vezes por semana, acompanhados de suas professoras monitoras para ouvirem as historinhas e participar de outras atividades relacionadas a leitura.

4 Considerações Finais

Neste trabalho apresentamos as atividades que estão sendo realizadas na Seção Infantil “Espaço Criança” da Biblioteca “Acácio José Santa Rosa” da FCL-UNESP-Assis com crianças do primeiro ano do ensino fundamental da Rede Municipal de Ensino da cidade de Assis/SP, como forma de incentivar a frequência e, principalmente estimular as crianças a desenvolver o interesse pelos livros e leitura, por meio da realização da hora do conto.

Dentro do “Espaço Criança” da Biblioteca, estamos verificando através de observações, que está havendo uma boa aceitação na busca pelos livros por parte das crianças e também pelos professores. As crianças participantes tem se mostrado muito entusiasmadas com os livros infantis e com a decoração alegre, colorida que foi feita no “Espaço criança” da Biblioteca, tornando o lugar muito convidativo.

Os bons resultados deste trabalho está sendo constatado pela alta demanda, tendo em vista que a equipe responsável pelo desenvolvimento das atividades tem sido procurada por outras escolas da Rede Municipal de Ensino, solicitando a ampliação do atendimento.

Referências

BAMBERGER, R. **Como incentivar o hábito de leitura**. Tradução Octavio Mendes Cajado. 2.ed. São Paulo: Ática, 1986. (Educação em Ação).

BICHERI, A. L. A. O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008, 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008. <Disponível em: <http://www.athena.biblioteca.unesp.br/exlibris/bd/bma>> Acesso em: 16 mar. 2012.

KLEIMAN, A. **Texto e leitor: aspectos cognitivos da leitura**. 7. ed. Campinas: Pontes, 200



CONSTRUÇÃO COLETIVA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE: O CASO *ENCUENTROS DE LA RED BVS 2011*

**Cláudia Hofart Guzzo¹, Juliana L. Sousa², Bárbara C. A. Uehara³,
Joanita A. Barros⁴,**

¹Coordenadora, Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde - BIREME/OPAS/OMS, São Paulo, SP

^{2,3,4}Bibliotecária, Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde - BIREME/OPAS/OMS, São Paulo, SP

1 Introdução

A Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) é um modelo de gestão em rede da informação científica e técnica em saúde construída a partir da cooperação entre vários países e coordenada pela Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde por meio do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME/OPAS/OMS) (BIREME/OPAS/OMS, 2011a). Sua abrangência na América Latina e Caribe (AL&C) pode ser visualizada por uma centena de portais mantidos e operados de forma descentralizada por uma rede de instituições atuantes em 23 países. Este trabalho em rede busca fortalecer cada instituição e evitar a duplicação de ações por meio do fortalecimento da comunicação entre pares.

Um esforço de tal complexidade e magnitude exige avaliações sistemáticas e periódicas, tanto em âmbitos nacionais como regionais, para identificar os avanços e ajustes necessários. Este trabalho relata o caso *Encuentros de la Red BVS 2011*, uma análise e diagnóstico da evolução da BVS sob a ótica dos países da região coordenada pela BIREME/OPAS/OMS durante o segundo semestre de 2011.

2 Materiais e Métodos

A Série *Encuentros de la Red BVS 2011* teve início com uma reunião online (dividida em sessões em inglês e espanhol) realizadas pela BIREME/OPAS/OMS com os países, nas quais foram apresentados os objetivos do projeto e proposta de trabalho.

Fez-se uso de um *Website* bilíngue disponível em: <http://bvsencuentros2011.bireme.org/>, construído para disponibilizar e documentar todo o processo, assim como as gravações das reuniões online, notícias, materiais de apoio, procedimentos metodológicos, agenda de reuniões e, progressivamente, os resultados alcançados.



Figura 1 – Website Encuentros de la Red BVS 2011

Fonte: BIREME/OPAS/OMS. **Encuentros de la Red BVS 2011**. Site, 2011. Disponível em: <<http://bvsencuentros2011.bireme.org/>>. Acesso em: 27 abr. 2012.

Para a realização desta e das demais reuniões online foi utilizado o aplicativo *Illuminate blackboard collaboration*¹. Esta aplicação permite a realização de eventos online com grandes grupos oferecendo vários recursos de interação. Além disso, as reuniões podem ser gravadas e ficam disponíveis online para acesso posterior.

Foi proposto a cada país reunir suas redes nacionais para consolidar uma análise local do desenvolvimento da BVS. Para facilitar a construção e publicação deste documento pelos países foram utilizadas páginas *wiki*, escolhidas pela possibilidade de participação coletiva online. Assim, cada país podia acessar sua página *wiki* para desenvolver e compartilhar seus resultados.

Para padronização das análises de cada país foi proposta a metodologia de análise SWOT (acrônimo de *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*). Assim, as análises de cada país permitiram a identificação das fortalezas (objetivos alcançados, benefícios, satisfação); debilidades (dificuldades, fracassos, descontentamento); oportunidades (capacidade sem exploração, ideias de melhoramento) e ameaças (contexto adverso, oposição, resistências contra mudanças) relativas ao desenvolvimento da BVS.

A série *Encuentros de la red BVS 2011* foi divulgada para toda Rede BVS. O processo teve a adesão de todos os 23 países da AL&C que mantêm instâncias da BVS, tendo os mesmos participado das reuniões regionais e publicado online suas análises SWOT no site do projeto.

3 Resultados Finais

O período de construção das análises SWOT nacionais estendeu-se durante dois meses, ao final do qual cada país deveria ter online, no *wiki* criado especificamente para o processo, a análise realizada por seus membros. Uma nova reunião online foi realizada com toda rede onde cada país relatou suas experiências na construção da análise.

¹ Disponível em <http://www.blackboard.com/Platforms/Collaborate/Overview.aspx>.



Todas as análises SWOT produzidas pelos países da AL&C e disponíveis online foram consolidadas em um único documento pela BIREME/OPAS/OMS, construído a partir de uma análise qualitativa que considerou as respostas mais frequentes. Esta síntese, além de fornecer um panorama regional permitiu o desenvolvimento de um conjunto de recomendações em prol do desenvolvimento da BVS. Buscando a análise do presente para um posicionamento estratégico no futuro, este plano de ação buscou apresentar formas para eliminar debilidades, evitar as ameaças e aproveitar as oportunidades de modo a consolidar as fortalezas. “O planejamento por cenários permite que se estabeleça uma linguagem comum e visões compartilhadas sobre o futuro, estimulando o pensamento estratégico, inovador e criativo, e evitando que o processo de planejamento se torne rotineiro e burocrático” (STAREC, 2005, p.128).

Dentre as ações propostas destacam-se movimentos para obtenção de recursos de modo a garantir a sustentabilidade da BVS; esforços para integração e operação conjunta com novas tecnologias; fortalecimento de atividades de comunicação, divulgação e capacitação; e a garantia de alinhamento político e estratégico com instituições e prioridades de saúde de cada um dos países da região.

Os documentos estiveram abertos para contribuições online, seguindo a filosofia de construção coletiva que norteia o trabalho da Rede BVS ((BIREME/OPAS/OMS, 2011b). Após dois meses da apresentação dos países foi realizada a última reunião da série, onde foram apresentados e debatidos os resultados alcançados e finalizada a série de encontros.

4 Considerações Finais

A série *Encuentros de la Red BVS 2011* foi o resultado de uma ação conjunta com os principais atores envolvidos nos processos de geração, organização e disseminação da informação e conhecimento em saúde produzida nos países da AL&C. O movimento contou com a adesão de 100% dos países da região, o que demonstra alto grau de envolvimento e compromisso da Rede BVS em prol do desenvolvimento e disseminação da literatura científica e técnica em saúde na região.

Além de estimular a comunicação e troca de experiências entre seus membros o processo de elaboração das análises SWOT pelos países permitiu aos mesmos, e em especial a BIREME/OPAS/OMS em seu papel de coordenadora da rede em âmbito regional, compreender melhor as realidades e dificuldades nacionais.

Estes dados foram também considerados quando da elaboração do plano de trabalho 2012-2013 da BIREME/OPAS/OMS junto a Organização Pan-Americana da Saúde, aplicando assim os resultados deste processo para o desenvolvimento das ações de cooperação técnica deste centro junto à coordenação da Rede BVS em âmbito regional.

Estes resultados devem nortear as ações da BIREME/OPS/OMS e de cada instituição e país envolvido com o desenvolvimento da rede no próximo biênio, renovando o espírito de trabalho coletivo e reforçando a característica de cooperação técnica que marcam a história da BVS.



5 Referências

BIREME/OPAS/OMS (org.). Guia da BVS 2011. São Paulo: Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde - BIREME/OPAS/OMS, mar. 2011. 50p. Disponível em:
<http://bvsmodelo.bvsalud.org/download/bvs/Guia_da_BVS_2011_pt.pdf> Acesso em: 01 de abril de 2012.

BIREME/OPAS/OMS. **Encuentros de la Red BVS 2011**. Site, 2011. Disponível em:
<<http://bvsenduentros2011.bireme.org/>>. Acesso em: 27 abr. 2012.

STAREC, Claudio. et al. **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005.

OS LIVROS, OS BIBLIOTECÁRIOS E A PRIMEIRA GUERRA DIGITAL MUNDIAL

Érica Resende¹, Marianna Zattar²

¹Mestre em Educação, Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

²Mestre em Ciência da Informação, Bibliotecária e Professora Substituta da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

1 Introdução

A Sociedade da Informação traz questões em torno do caos documentário de Bradford (1961) e da explosão informacional de Bush (1987).

Com o crescimento exponencial das publicações e a crescente visibilidade das propostas legislativas (SOPA e PIPA) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2012), as bibliotecas passam por uma significativa transformação em torno de suas atribuições e tem cada vez mais a questão “direito autoral nas bibliotecas” como principal ponto em sua pauta de discussão. O que torna evidente a compreensão do papel dos bibliotecários na Primeira Guerra Digital Mundial.

Na busca de suscitar maiores debates em torno desse tema, essa pesquisa tem como objetivo geral a criação de um espaço para reflexão sobre a disponibilidade de livros em meio eletrônico e o trabalho do profissional bibliotecário especificamente no âmbito do acesso. Tendo como problema central a utilização de livros eletrônicos, digitais e digitalizados. Particularmente em torno da compreensão do “provedor” do livro.

2 Materiais e Métodos

Essa pesquisa é de caráter qualitativo e foi desenvolvida utilizando-se como metodologia a pesquisa exploratória. Essa pesquisa “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. (GIL, 2002, p. 41).

3 Resultados Parciais

O bibliotecário, na antigüidade, era alguém com uma cultura diferenciada, que detinha, com exclusividade, a informação sobre onde estavam os documentos, normalmente em papiro ou pergaminho (MILANESI, 2002). Pensar no dia-a-dia do bibliotecário é compreender que este profissional não é necessariamente o mais erudito, como se pretendia até o início do século XX, nem tampouco é o profissional voltado exclusivamente para trabalhos automáticos e mecânicos. (RESENDE, 2005).

Entre as principais ações do profissional bibliotecário estão àquelas relacionadas ao conhecimento, monitoramento e prospecção de alternativas de acordo com suas necessidades; a de instruir e a de sugerir opções para quem



deseja buscar informações, independente de seu suporte. De acordo com Darnton (2010), o livro pode acomodar dois modos: impressos em papel ou armazenados em servidores, eles corporificam o saber, e sua autoridade deriva de algo que excede a mera tecnologia (ou suporte) que os tornou possíveis. (DARNTON, 2010, p. 16). Tapscott (1996 apud PINSKY, 2009, p. 15) ressalta que a partir do momento em que a informação é digitalizada e enviada por rede, uma enorme gama de novas possibilidades se abre. É nesse contexto que se percebe os desafios das mudanças trazidas pela internet nos fluxos da comunicação científica. Este fluxo que até bem pouco tempo era regido tão somente pelo material impresso, hoje passa por um processo de transformação, pois com ele emergem novos formatos de disseminação da ciência que podem coexistir com variedades mais antigas dentro da academia. (BELL, 2005, p. 21 apud VELASCO, 2008).

Segundo Rosa e Oddone (2006), os novos suportes informacionais direcionam as políticas, principalmente para o domínio das novas tecnologias. Hoje, no ambiente web, é fácil encontrar muitos livros digitalizados e inseridos sem autorização do autor. Contudo, a legislação vigente e em debate caminha para a visão de uma prática ilícita, já que se pode associar à cópia integral de documentos disponibilizados sem autorização do autor. Para os profissionais bibliotecários que trabalham nos setores de referência em bibliotecas de cursos de graduação, é perceptível que a cópia em papel, muitas vezes, não é mais a primeira opção dos alunos. Se por um lado o livro está disponível na web, por outro qual é a sua fonte?

4 Considerações Parciais

Este trabalho é uma reflexão sobre a disponibilidade de livros em meio eletrônico e o trabalho do profissional bibliotecário. Tendo como problema central a utilização de livros eletrônicos, digitais e digitalizados na pesquisa científica. O bibliotecário, pela natureza de seu fazer, precisa se posicionar nas medidas que possam impactar na recuperação da informação. Pode-se afirmar que localizar uma informação/livro na web não é garantia de sucesso na busca e recuperação de informações confiáveis. Os livros são digitalizados e disponibilizados de forma indiscriminada, tornando duvidosa a utilização do conteúdo, uma vez que se encontram hospedados em sites não confiáveis e sem a utilização adequada de ferramentas básicas da comunicação científica, tal qual a referência da obra (parte) que está sendo consultada. Fica a pergunta: como o bibliotecário pode trabalhar a informação na rede?

5 Referências

DARNTON, R. **A questão dos livros**. São Paulo: Cia das Letras, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MILANESI, L. A formação do informador. **Inf. inf.**, Londrina, v. 7, n. 1, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://bit.ly/I9wJNC>>. Acesso em: 20 abr. 2012

PINSKY, D. **O uso do livro eletrônico no ensino superior sob a ótica dos professores universitários e profissionais de editoras**. 2009. 141 f. Dissertação



(Mestrado em Administração)– Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://bit.ly/efE6tl>. Acesso em: 10 abr. 2012.

RESENDE, E. S. **Representações sociais de bibliotecário**: quando o antigo e o novo se confrontam. 2005. 106f. Dissertação (Mestrado em Educação)– Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2005.

ROSA, F. G. M. G.; ODDONE, N. Políticas públicas para o livro, leitura e biblioteca. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 35, n. 3, p. 183-193, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a17.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas. **SOPA e PIPA**: a Primeira Guerra Digital Mundial. Rio de Janeiro: Biblioteca do CFCH/UFRJ, 2012. Disponível em: <<http://bctcfchufrjbr.blogspot.com.br/2012/01/sopa-e-pipa-primeira-guerra-digital.html>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

VELASCO, J. O. **O uso do livro eletrônico na prática científica**. 2008. 188 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2008. Disponível em: <<http://bit.ly/fWs2iN>>. Acesso em: 10 abr. 2012.



AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA EM BIBLIOMETRIA APLICADA ÀS CIÊNCIAS DA SAÚDE

Rosemary Cristina da Silva¹, Luciana Pizzani¹

¹Mestre em Educação Especial pela Universidade Federal de São Carlos, Bibliotecária da Universidade Estadual Paulista, Botucatu, SP

Resumo

O profissional da informação tem desenvolvido competências que amplia sua atuação como a aplicação da bibliometria. Este estudo teve por objetivo realizar análise bibliométrica da produção científica sobre a interface entre bibliometria e saúde, disponível na base de dados Lilacs. A metodologia da pesquisa observou os seguintes passos: revisão de literatura sobre bibliometria; coleta de dados na base de dados Lilacs; organização, tratamento bibliométrico e análise dos dados coletados utilizando o software MS Excel. Utilizando a expressão de busca "bibliometria" no campo assunto foram selecionados 365 registros. Como resultados foram produzidos os seguintes indicadores bibliométricos: distribuição das publicações ao longo do tempo; tipologia dos documentos; idioma e temáticas mais abordadas. Esses indicadores demonstram o estado da arte da produção científica representada pela interface entre a bibliometria e a saúde presente na base de dados Lilacs.

Palavras-chave:

Bibliometria; Indicadores bibliométricos; Avaliação da produção científica; Saúde; Bases de dados.

Abstract

The professional information has developed skills that expand its operations as the application of bibliometrics. This study aimed to perform bibliometric analysis of scientific production on the interface between bibliometrics and health available on Lilacs database. The methodology of the survey noted the following steps: review of literature on bibliometrics, collection of data in the database Lilacs, organization, processing and analysis of bibliometric data collected using the software MS Excel. Using the search term "bibliometrics" in the subject field 365 records were selected. As results were produced the following bibliometric indicators: distribution of publications over time, type of documents, most approached themes and language. These indicators show the state of the art of scientific production represented by the interface between bibliometrics and health present in the Lilacs database.

Keywords:

Bibliometrics, Bibliometric indicators, Assessment of scientific production; Health; Databases.



1 Introdução

A avaliação da produção científica tem se apresentado como uma prática frequente entre os pesquisadores com formação em diversas áreas do conhecimento por meio do uso de técnicas quantitativas e qualitativas, ou mesmo uma combinação entre ambas para a produção de indicadores que representem o estado da arte da produção científica, produtividade dos pesquisadores, grupos ou instituições de pesquisas.

Essas técnicas tornam-se fundamentais na identificação desses indicadores, por reconhecer que a atividade científica pode ser recuperada, estudada e avaliada a partir de sua literatura que sustenta a base teórica para a aplicação de métodos que visam à construção de indicadores de produção e de desempenho científico (SILVA; HAYASHI; HAYASHI, 2011)

Para as diversas áreas do conhecimento estão sendo realizados esforços para se quantificar os fenômenos: econometria, para a economia; sociometria, para as ciências sociais; psicométrica, para a personalidade e certas habilidades do ser humano; e cienciometria, informetria, webmetria e bibliometria, para a produção e difusão do conhecimento.

Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo identificar o uso das técnicas da bibliometria nos estudos da área da Saúde, disponibilizadas na base de dados Lilacs, coordenada pela Bireme.

A Bireme está estabelecida no Brasil desde 1967, com o nome de Biblioteca Regional de Medicina (o que originou a sigla BIREME) e tem com o objetivo de fortalecer e ampliar o fluxo de informação científica em saúde no Brasil e nos demais países da América Latina e Caribe, como condição essencial para o desenvolvimento da saúde (BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE - BVS, 2012).

A partir de 1998, com o surgimento da Internet como meio predominante de informação e comunicação, a Bireme desenvolveu a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) como um modelo de acesso aberto e universal à informação científica e tecnológica na área das Ciências da Saúde, cobrindo áreas que tenham relação com a saúde humana: Medicina, Saúde, Veterinária, Engenharia Sanitária, Psicologia, Ecologia, entre outras (BVS, 2012).

O site da BVS é composto por bases de dados referências e textuais e está organizado da seguinte maneira: bases de dados sobre ciências da saúde em geral (LILACS, MEDILINE, SCIELO); áreas especializadas: (ADOLEC, BBO, BDEF, entre outras); organismos internacionais: PAHO, WHOLIS.

A base de dados LILACS – *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde* é um índice bibliográfico da literatura relativa às ciências da saúde, publicada nos países da América Latina e Caribe, a partir de 1982. Possui mais de 500.000 mil registros bibliográficos de artigos publicados em cerca de 1.500 periódicos em ciência da saúde, das quais aproximadamente 800 são atualmente indexadas. Também indexa outros tipos de literatura científica e técnica como teses, monografias, livros e capítulos de livros, trabalhos apresentados em congressos ou conferências, relatórios, publicações governamentais e de organismos internacionais regionais. Essa base pode ser acessada para pesquisa bibliográfica no Portal Global de BVS e os registros são também indexados no Google (BVS, 2012).

Devido ao grande número de pesquisas realizadas na área das ciências da



Saúde, torna-se evidente a necessidade de se avaliar essa produção e a bibliometria surge como uma ferramenta que proporciona a construção de indicadores cada vez mais confiáveis que permitem obter informações sobre o estado da arte dessa produção científica e também a construção de evidências científicas nessa área do conhecimento.

2 Revisão de Literatura

É relevante destacar que nas últimas décadas a bibliometria tem se tornado uma prática rotineira e emergido como uma importante forma de iluminar a influência científica e impacto das publicações.

Embora a bibliometria possa ser uma metodologia considerada recente, a sua primeira aplicação é datada de 1917, por Cole e Eales que iniciaram o estudo do desenvolvimento histórico do campo da anatomia comparada, de 1550 em diante, cobrindo um período de três séculos. Esses autores foram os primeiros a utilizar a literatura publicada para construir um perfil quantitativo de uma disciplina científica (URBIZAGASTEGUI, 2009).

Outros estudos como o realizado em 1923 pelo bibliotecário da British Patent Office, Edward Wyndhsm Hulme que fez uma análise estatística da história da ciência. Gross e Gross em 1927, analisaram as referências encontradas em artigos de revistas sobre química indexados no The Journal of the American Chemistry Society de 1926 e sendo este o primeiro trabalho registrado sobre análise de citação. Depois por Gosnell em 1944 em um artigo sob obsolescência da literatura e por L.M. Rasing, em 1962, em estudos sobre análise de citações (SPINAK, 1996).

Antes de efetivar o termo bibliometria, o termo utilizado era *statistical bibliography*. Foi também tratada como ciência bibliográfica por Zoltowski (1986), cujos estudos macrobibliométricos a desenvolvem como ciência concreta.

Embora essa prática já viesse sendo utilizada desde 1980, sendo chamada de estatística bibliográfica, foi em 1969 que Pritchard cunhou o termo bibliometria definindo-a como sendo a aplicação de métodos matemáticos e estatísticos aos artigos e outros meios de comunicação, aconselhando sua utilização em todos os estudos que buscassem quantificar o processo de comunicação escrita (BUFRÉM; PRATES, 2005).

Portanto a bibliometria estuda os aspectos quantitativos da produção, disseminação e uso da informação registrada. Esses estudos quantificam, descrevem e fornecem prognósticos relacionados ao processo de comunicação escrita (MACIAS-CHAPULA, 1998).

Para a criação de indicadores bibliométricos Velho (1989) alerta sobre a necessidade de se conhecer o cientista, seu comportamento, sua área de atuação e o contexto em que desenvolve o seu trabalho, pois estes fatores exercem papel determinante nos padrões de citação da ciência.

As pesquisas mostram uma multiplicidade na produção que releva o interesse pela abordagem bibliométrica por várias áreas do conhecimento, ensejando análises sobre a interdisciplinaridade entre ciência da informação e outros campos de conhecimento.

Na aplicação dos estudos métricos na área de saúde no mundo, alguns estudos demonstram essa interdisciplinaridade como: Pinheiro et al. (2012) realizaram análise bibliométrica da produção científica sobre avaliação da visão em

crianças disponível na base de dados LILACS; pesquisa realizada por Granville et al. (2011), sobre a atenção primária na Austrália, Canadá, Alemanha, Holanda, Reino Unido, e Estados Unidos no MEDLINE e EMBASE, período de 2001 a 2007, cujo estudo comparativo das citação de artigos de pesquisadores de cuidados primários apontaram pesquisadores do Reino Unido entre os melhores a nível internacional; Glynn et al. (2010) buscou identificar a representação do Câncer na literatura médica com o objetivo de medir a proporção, qualidade e relevância de artigos relacionados com oncologia na base de dados PubMed e Web of Science; Ravelli et al. (2009) cujo objetivo foi mapear os artigos originais sobre enfermagem e envelhecimento na base de dados SciELO, Brasil. Reveles e Takashashi (2007), objetivou identificar a produção científica sobre orientação ao ostomizado nos bancos de dados DEDALUS, bases de dados LILACS e MEDLINE; Raghianti et al. (2006) analisaram a produção científica brasileira, argentina, chilena, paraguaia e uruguaia em Oftalmologia e Ciências da Visão, relativa a um período de 10 anos para conhecer a evolução e tendências nesse campo de investigação.

Analisando os exemplos acima, é possível perceber que a metodologia da análise bibliométrica envolve os pesquisadores das diversas áreas do conhecimento, tornando-se uma atividade multidisciplinar.

Com aporte na interdisciplinaridade, Silva, Hayashi e Hayashi (2011, p.126) enfatizam que pesquisadores, especialistas em informação, bibliotecários e também laboratórios, diretores de pesquisa, universidades e governos utilizam técnicas e métodos bibliométricos para avaliar a produção científica, evidenciando o trabalho interdisciplinar dos profissionais da área da biblioteconomia e ciência da informação com as diversas áreas do conhecimento, num verdadeiro esforço de união de expertises, de modo a contribuir para o avanço das diversas áreas do conhecimento.

A evolução tecnológica teve um profundo impacto nos serviços de informação, na última década em particular, e alterou de maneira conceituada as formas e os métodos de trabalho de alguns profissionais, desencadeando a necessidade de se desenvolver novas competências para a compreensão e inserção desses profissionais nos espaços que caracterizam a era tecnológica, parte essencial da Sociedade da Informação. Dentre essas competências, destaca-se a *competência em informação*, expressão esta que se originou em meio ao surgimento da explosão informacional, que se caracteriza pelo magnífico crescimento da informação disponibilizada e, ainda, pelas mudanças ocasionadas pela tecnologia usada no processo de geração, disseminação, acesso e uso da informação (LISTON; SANTOS, 2008).

Desde então a formação do profissional bibliotecário implica no desenvolvimento de competências e habilidades que transcendem o domínio dos conteúdos técnicos da Biblioteconomia, pois, acima de tudo, esse profissional deve ser preparado para pensar e agir com criatividade, ter a sua conduta pautada pela ética, refletir criticamente sobre a realidade que o cerca e buscar o aprimoramento constante (LINSTON; SANTOS, 2008).

E para a realização de análises bibliométricas o profissional deve possuir as seguintes competências: conhecimento do contexto de produção da informação, ou seja antes de tudo definir o campo do conhecimento; e capacidade para realizar operações de acesso, busca, avaliação, seleção e recuperação das informações relevantes em textos ou bases de dados (Hayashi et al., 2005, p.22).

Azevedo e Beraquet (2010, p.202), no estudo realizado por Ferreira (2003), referente ao perfil de habilidades do profissional da informação demandadas pelo



mercado de trabalho, constatou que o papel do profissional da informação é o de assistir, intermediar e apoiar outras pessoas na busca de informações, por meio da gestão da informação, e que a evolução das TIC, dos suportes e produtos informacionais demandam modificações às exigências de atuação, formação e capacitação do profissional da informação.

3 Materiais e Métodos

O procedimento de pesquisa adotado é de natureza exploratória e descritiva, pois tem como propósito descobrir, com precisão, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com os demais, sua natureza e características (MARCONI; LAKATOS, 2008).

A metodologia para a realização do presente trabalho foi subdividida em quatro fases, a saber:

- a) Fase 1 - constituição da fundamentação teórica da pesquisa
- b) Fase 2 - coleta de dados no site da LILACS sobre a presença da temática nas bases de dados;
- c) Fase 3 - organização e tratamento bibliométrico dos registros coletados utilizando o software MS Excel;
- d) Fase 4- apresentação, análise e interpretação dos resultados encontrados.

Primeiramente, verificamos a existência do termo “bibliometria” no vocabulário controlado utilizado pela Bireme, denominado DeCS. Após a constatação da existência do termo, acessamos a home page da BVS pelo endereço eletrônico www.bireme.br e fizemos a busca na base de dados LILACS, selecionando os registros que apresentaram como assunto principal o termo Bibliometria, onde foi possível recuperar 365 registros no período de 1982 a 2011.

A coleta de dados foi realizada no dia 10 de abril de 2012, sendo importante ressaltar que esses dados coletados e analisados são de domínio público – bases de dados públicas de produção científica. Portanto, este estudo não foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

4 Resultados

Após a seleção dos 365 registros, foram produzidos os seguintes indicadores bibliométricos: distribuição das publicações ao longo de tempo; idioma dos registros; tipologia dos documentos e temáticas mais abordadas.

Com relação à ocorrência dos estudos, pode-se verificar a sua distribuição ao longo dos anos, observando a Figura 1.

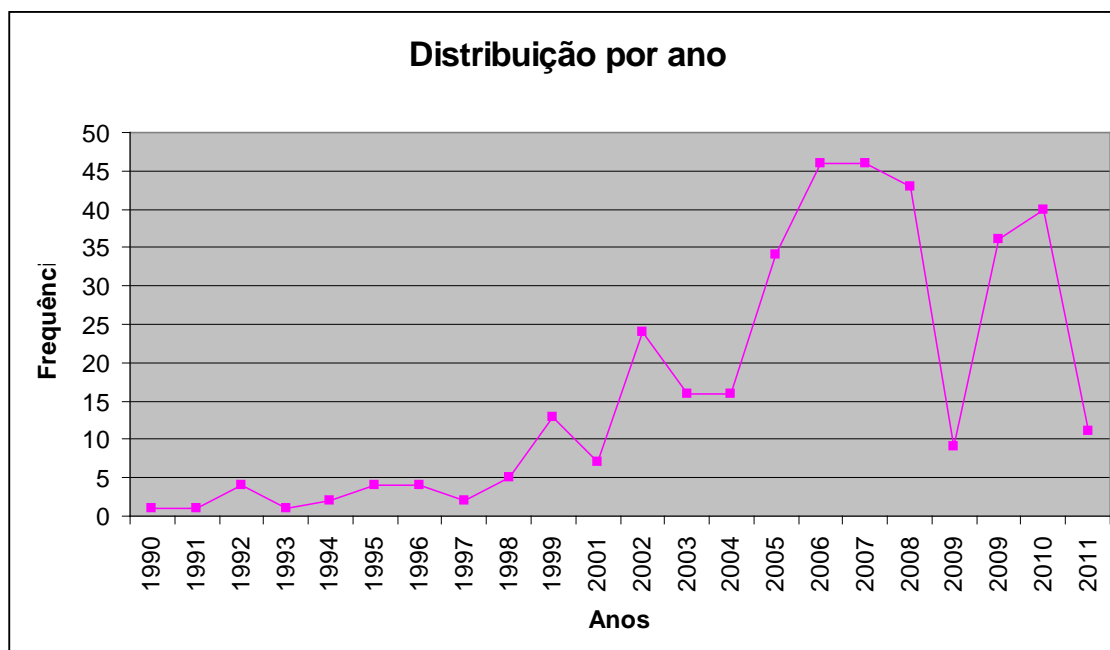


Figura 1 – Distribuição das publicações por ano

Fonte: ww.bireme.br

Data da coleta: 10 abr. 2012

Os resultados revelam que o primeiro estudo na área da saúde utilizando a bibliometria como ferramenta para avaliação da produção científica na área das Ciências da Saúde foi publicado em 1990 e a partir de 1998 houve um considerável aumento, principalmente nos anos de 2005, 2006 e 2007.

Esse fato nos remete a criação da Biblioteca Virtual em Saúde no final de década de 1990, com a finalidade de oferecer maior visibilidade e acesso à informação científica e tecnológica na área das Ciências da Saúde na América Latina e Caribe.

Com o surgimento das bases de dados eletrônicas a produção de indicadores bibliométricos por intermédio da bibliometria, apesar da sua complexidade metodológica, ficou mais acessível e rápida, contribuindo para o aumento dos estudos envolvendo a produção científica produzida nas diversas áreas do conhecimento, inclusive na área da Saúde, conforme demonstrado na presente pesquisa.

4.1 Indicadores da tipologia dos registros

Verificou-se que dos 365 registros analisados, 348 são artigos de periódicos, 13 teses, 6 trabalhos apresentados em congressos, 6 documentos de projetos e 4 monografias, conforme demonstrado na Figura 2.

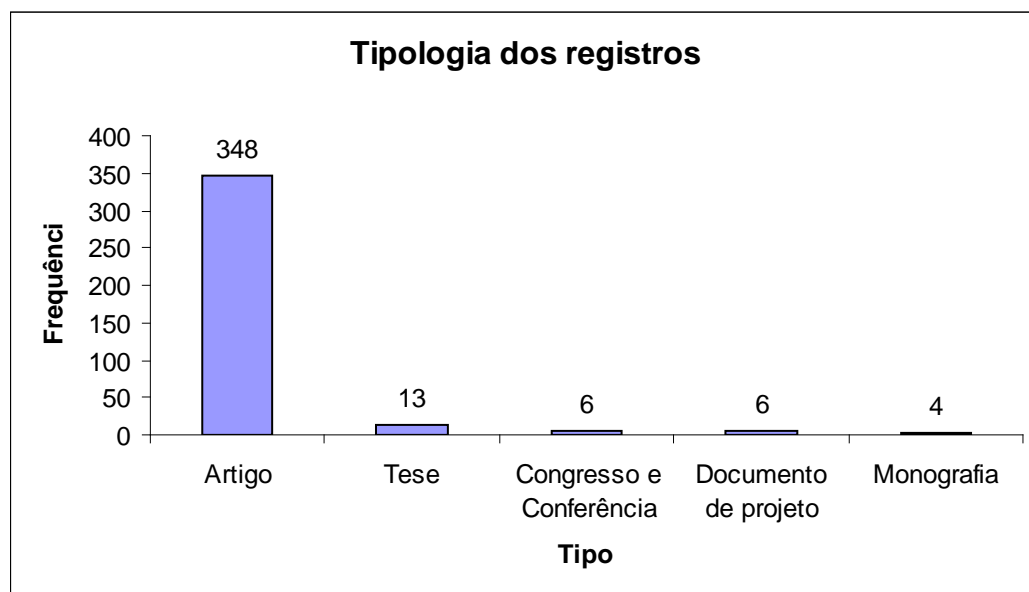


Figura 2 – Tipologia dos registros

Fonte: www.bireme.br

Data da coleta: 10 abr. 2012

A presença de um número maior de artigos de periódicos se deve ao fato da base de dados Lilacs ter sido criada com a finalidade de proporcionar maior visibilidade à publicação científica publicada em periódicos da América Latina e do Caribe. Já que os periódicos são constituídos predominantemente por artigos, esse fato justifica a prevalência dessa tipologia documental na base de dados Lilacs. Segundo Souza e Paula (2002), as revistas que são indexadas nessa base possuem uma preocupação com relação ao item “conteúdo”, pois há uma pontuação com relação à natureza dos artigos, e a pontuação é maior para o item artigos originais. Daí o artigo de periódico ser o material mais encontrado na base de dados Lilacs.

4.2 Indicadores de idioma

Com relação ao idioma, constatou-se que 159 publicações foram redigidas no idioma Espanhol, 140 estão em Português e 78 foram escritos na língua inglesa. A Figura 3 ilustra esses números.

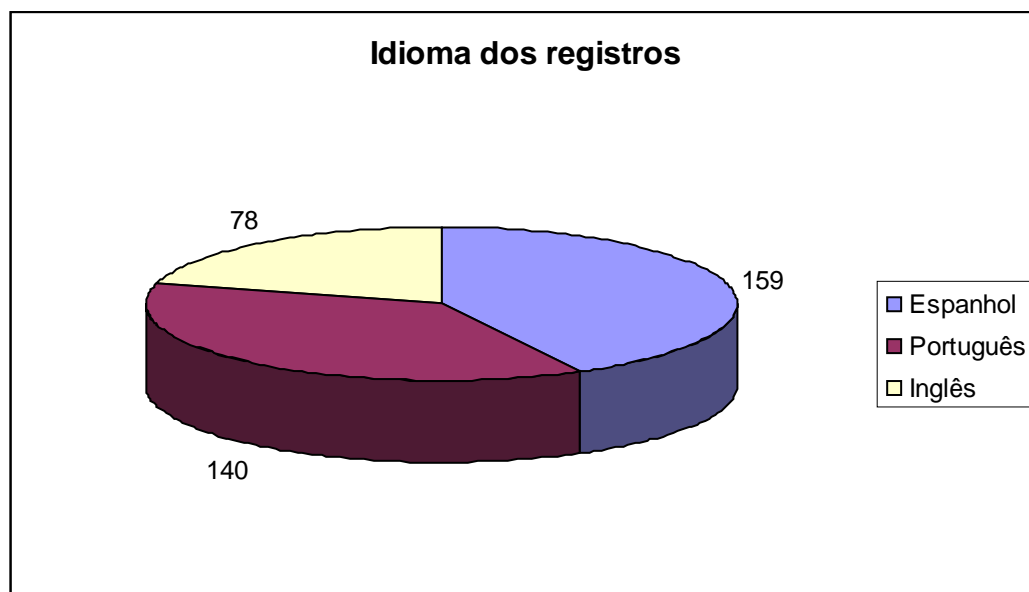


Figura 3 – Indicadores de idioma dos registros

Fonte: www.bireme.br

Data da coleta: 10 abr. 2012

Esses resultados vão ao encontro dos objetivos da existência da base de dados Lilacs, que é promover maior acesso e visibilidade à produção científica na área das Ciências da Saúde produzida nos países da América Latina e do Caribe. Devido a esse fato, os idiomas predominantes nessas regiões são o Português e o Espanhol, conforme demonstrado em nossos estudos.

4.3 Indicadores das temáticas dos estudos: os descritores

Com relação aos descritores encontrados nos 365 registros selecionados, ficou constatado a presença de 346 diferentes termos com 1328 frequências de aparecimento, conforme Tabela 1, a seguir.

Tabela 1 – Indicadores dos descritores

Descritores	Frequência
Bibliometria	365
Publicações Periódicas	93
Publicações Periódicas como Assunto	73
Pesquisa	39
Pesquisa Biomédica	48
Editoração	35
Bases de Dados Bibliográficas	22
Enfermagem	15
Psicologia	13
Autoria	12
Indicadores de Produção Científica	12

Descritores	Frequência
Psiquiatria	11
Publicações	11
Pesquisadores	9
Apoio à Pesquisa como Assunto	9
Bibliografia de Medicina	9
Saúde Pública	9
Ciência	8
Saúde Mental	8
Publicações Científicas e Técnicas	8
Autoria e Co-Autoria na Publicação Científica	8
Pediatria	7
Pesquisa em Enfermagem	7
MEDLINE	7
Resumos e Indexação como Assunto	7
Cirurgia Geral	6
Ciência da Informação	6
Dissertações Acadêmicas como Assunto	6
Educação de Pós-Graduação em Medicina	6
Oftalmologia	5
Pneumologia	5
Medicina Baseada em Evidências	5
Odontologia	5
Academias e Institutos	5
312 descritores com uma até quatro frequências de aparecimento	434
Total	1328

Fonte: www.bireme.br

Data da coleta: 10 abr. 2012.

Para explicar esse resultado vale a pena nos reportar a criação das bases de dados. Segundo Meadows (1999), com o crescimento do volume de informações o pesquisador começa a ter problemas para localizar a informação desejada. Para tentar resolver esse problema foram criados os resumos e os índices. À medida que o número de periódicos crescia, crescia também o número de resumos. Por isso surgiu um novo problema: qual a melhor maneira de localizar informações em periódicos de resumos? Isso se resolveria na década de 1940, com a criação do computador que, embora fosse criado fundamentalmente para tratar de números, poderia ser empregado no tratamento da informação alfabética, pois seria capaz de armazenar grande quantidade de informações e ordená-las rapidamente.

Foi assim que surgiram as bases de dados referências e, mais adiante, as bases com textos completos. Segundo Mugnaini (2004), com a criação das bases de dados, a produção de indicadores bibliométricos mais representativos se tornou uma realidade concreta nas últimas décadas do século XX, em função da criação, manutenção e informatização de bases de dados para armazenamento e consulta de informação científica. Assim, ficou constatado em nossa pesquisa que a bibliometria está sendo empregada na avaliação dos artigos publicados em periódicos científicos e na produção de indicadores bibliométricos na área de



Enfermagem, Psicologia, Psiquiatria, Saúde Pública, Saúde Mental, Pediatria, Cirurgia Geral, entre outras, conforme demonstrado na Tabela 1.

Estudos de autoria e coautoria também estão sendo discutidos em trabalhos científicos na área das Ciências da Saúde. Isso ocorre porque a comunidade acadêmica está dando preferência em formar redes de colaboração para o desenvolvimento de suas pesquisas. Segundo Meadows (1999), a pesquisa em colaboração parece ser mais visível do que a pesquisa individual e os trabalhos mais citados em uma determinada área do conhecimento são freqüentemente escritos em colaboração.

Donato e Oliveria (2005) mencionam outros dois pontos importantes quando se trata da autoria dos documentos. Esses autores se referem à Síndrome POP – *Publish or Perish*, cujo lema é: publique ou pereça, forçando o pesquisador publicar cada vez mais trabalhos científicos para alcançar um posicionamento profissional favorável e também porque as investigações estão cada vez mais complexas, especializadas e custosas, justificando uma elevada colaboração. Por isso estudos envolvendo a autoria e a coautoria estão despertando interesse na comunidade acadêmica, conforme encontrados em nossa pesquisa.

5 Considerações Finais

Por meio da abordagem bibliométrica foi possível identificar o uso da bibliometria na elaboração de indicadores da produção científica na área das Ciências da Saúde.

Assim, ficou constatado que houve um aumento do uso dessa metodologia no período de 1982 a 2011 propiciado com o crescimento da produção científica e o surgimento dos computadores, a tipologia documental predominante é o artigo científico publicado em periódicos nacionais e internacionais e o idioma que apareceu com maior freqüência foi o espanhol.

Com relação à análise dos descritores, foi possível identificar que diversas áreas da saúde estão usando a bibliometria como ferramenta para avaliação da sua produção científica como as áreas da Enfermagem, Psicologia, Psiquiatria, Saúde Pública, Saúde Mental, Pediatria e Cirurgia Geral.

Outro aspecto possível de ser identificado foi o estudo sobre a autoria e a coautoria dos trabalhos científicos, revelando uma preocupação da comunidade acadêmica em analisar essa temática.

Os dados aqui apresentados permitem perceber as possibilidades e riquezas que a análise bibliométrica traz aos estudos no campo da Saúde, propiciado com o cruzamento de dados qualitativos e quantitativos.

6 Referências

AZEVEDO, A.W.; BERAQUET, V.S.M. Formação e competência informacional do bibliotecário médico brasileiro. **Rev. Digit. Bibl. Ciênc. Inf.**, Campinas, v.7, n. 2, p. 199-218, 2010.



BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE – BVS. **Histórico**. Disponível em: <www.bireme.br>. Acesso em: 11 abr. 2012.

BUFREM, L.; PRATES, Y. O saber científico registrado e as práticas de mensuração da informação. **Ciênc. Inf.**, Brasília, v.34, n.2, p.9-25, 2005.

DONATO, H.M.; OLIVEIRA, C.F. Patologia mamária: avaliação da actividade científica nacional através de indicadores bibliométricos (1995 julho 2005). **Acta Méd. Port.**, Lisboa, v.19, p.225-234, 2006.

GLANVILLE, J. et al. Research output on primary care in Australia, Canada, Germany, the Netherlands, the United Kingdom, and the United States: bibliometric analysis. **Br. Med. J.**, London, v. 342, p. d1028, 2011.

GLYNN, R.W. et al. Representation of cancer in the medical literature: a bibliometric analysis. **PlosOne**, New York, v. 5, n. 1, p. e13902, 2010.

HAYASHI, M.C.P.I. et al. Competências informacionais para utilização da análise bibliométrica em Educação e Educação Especial. **ETD Educ. Temat. Digit.**, v. 7, n. 1, p. 11-27, 2005.

LISTON, R.C.F.S.; SANTOS, P.L.V.A.C. Representando a *Information Literacy* “Competências Informacionais” na Biblioteconomia. **Em Questão**, v.14, n.2, 2008. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4875>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

MACIAS-CHAPULA, C.A. O papel da infometria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciênc. Inf.**, Brasília, v.27, n.2, p.134-140, 1998.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa. Elaboração, análise e interpretação dos dados. São Paulo: Atlas, 2008.

MEADOWS, A.J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268p.

MUGNAINI, R.; JANNUZZI, P.M.; QUONIAM, L. Indicadores bibliométricos da produção científica brasileira: uma análise a partir da base Pascal. **Ciênc. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 123-131, maio/ago. 2004

PINHEIRO, R.C. et al. Produção científica sobre avaliação da visão em crianças: um estudo bibliométrico na base de dados LILACS. **Rev. Educ. Espec.**, Santa Maria, v. 25, n. 42, p. 143-166, 2012.

RAGGHIANI, C. P. et al. Comparative study of scientific publications in Ophthalmology and Visual Sciences in Argentina, Brazil, Chile, Paraguay and Uruguay (1995-2004). **Arq. Bras. Oftalmol.**, São Paulo, v. 69, n. 5, p. 719-723, 2006.



RAVELLI, A. P.X. et al. A produção do conhecimento em enfermagem e envelhecimento: estudo bibliométrico. **Texto Contexto Enferm.**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 506-512, 2009.

REVELES, A.G.; TAKAHASHI, R.T. Educação em saúde ao ostomizado: um estudo bibliométrico. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 245-250, 2007.

SANTOS, G.R.C.M.; MOLINA, N.L.; DIAS, V.F. **Orientações e dicas práticas para trabalhos acadêmicos**. Curitiba: Ibpac, 2007. p. 21-26.

SILVA, M.R.; HAYASHI, C.R.M.; HAYASHI, M.C.P.I. Análise bibliométrica e cientométrica: desafios para especialistas que atuam no campo. **InCID: Rev. Cienc. Inf. Doc.**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 110-129, 2011.

SOUZA, E.P.; PAULA, M.C. Qualis: a base de qualificação dos periódicos científicos utilizados na avaliação Capes. **InfoCapes Bol. Inf.**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 1-149, 2002.

SPINAK, E. Indicadores cientométricos. **Cienc. Inform.**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 141-148, 1998.

URBIZAGASTEGUI, R. Crescimento da literatura e dos autores sobre a Lei de Lotka. **Cienc. Inform.**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 111-129, 2009.

VELHO, L. **Indicadores de C&T no Brasil: antecedentes e estratégia**. IV Taller de Indicadores de Ciencia y Tecnología. 1999. Disponível em: http://www.ricyt.edu.ar/interior/normalizacion/IV_taller/velho.pdf. Acesso em: 10 dez. 2007.

ZOLTOWSKI, V. Os ciclos da criação intelectual e artística. In: _____. **Bibliometria: teoria e prática**. São Paulo: Cultrix, 1986. p. 71-111.



ANÁLISE DA PRODUÇÃO INTELECTUAL REGISTRADA NA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO/UFRGS DE 2009 ATÉ 2011

Ana Maria Mattos¹, Evelin Stahlhoefer Cotta², Jaqueline Insaurriaga Silveira³, Tania Marisa de Abreu Fraga⁴

¹ Bibliotecária, Doutoranda em Ciência da Informação/UFGM, UFRGS, Porto Alegre, RS

² Bibliotecária, UFRGS, Porto Alegre, RS

³ Bibliotecária, Especialista em Negociação Coletiva, UFRGS, Porto Alegre, RS

⁴ Bibliotecária, Especialista em Metodologia da Pesquisa, UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

O objetivo deste estudo é identificar a produção intelectual produzida no âmbito da EA/UFRGS de 2009 até 2011 para observar o comportamento dos autores como produtores de informação científica em artigos de periódicos, livros e trabalhos apresentados em eventos. Pra tal, revelam-se os títulos dos periódicos mais importantes e verifica-se o Fator de Impacto e a classificação Qualis dos mesmos; divulga-se a classificação nas áreas do conhecimento atribuídas de acordo com a Classificação Decimal Universal dos livros e capítulos de livros publicados; e destacam-se os eventos, nacionais e internacionais de maior relevância, seja por constância ou quantidade de trabalhos publicados.

Palavras-Chave:

Comunicação científica; Produção intelectual; Produção da informação.

Abstract

The goal of this paper is to identify the intellectual output produced in the EA/UFRGS from 2009 to 2011 to observe the behavior of the authors of as producers of scientific information in journals, books and papers presented at conferences, seminars and meetings. To this end, we reveal the titles of the most important journals and verify their Impact Factor and the Qualis classification; disclose the classification of knowledge of the books and book chapters in accordance with the Universal Decimal Classification; and highlight the conferences, seminars and meetings, national and international, that great importance either for constancy or quantity of published works.

Keywords:

Scientific communication; Intellectual production; Information production.

1 Introdução

As instituições de ensino superior se caracterizam pela produção intelectual de seus membros, sendo este um item obrigatório para que as universidades se mantenham com esse status. A Resolução nº 2, de 7 de abril de 1998 do Conselho Nacional de Educação define o que pode ser considerado como produção intelectual institucionalizada (INSTITUTO DE PESQUISAS AVANÇADAS EM EDUCAÇÃO, [2000?]).

Antecipando-se a esta resolução e no intuito de divulgar, dar visibilidade e



socializar o conhecimento científico, técnico e artístico produzido na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) desde 1989 já se realiza a coleta sistemática dos documentos científicos, técnicos, artísticos e administrativos produzidos aqui, visando armazenar e preservar a memória institucional. A responsabilidade pela coleta, registro e armazenamento da produção intelectual cabe às bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBU) e nos últimos oito anos tem havido uma média anual de inclusão de 15.359 registros (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2012).

A Biblioteca Setorial da Escola de Administração da UFRGS (BSEA) tem realizado o registro da produção intelectual produzida nesta unidade de ensino no catálogo eletrônico do SBU, o Sistema de Automação de Bibliotecas (SAB¹), entretanto estes dados nunca sofreram uma análise. Por esse motivo pretende-se colocar uma lente sobre as produções intelectuais de maior relevância, a saber, artigos de periódico, livros e trabalhos apresentados em eventos para responder a seguinte pergunta de pesquisa: Qual o comportamento dos pesquisadores da Escola de Administração da UFRGS (EA/UFRGS) como produtores de informação científica de 2009 até 2011?

Justifica-se a realização deste estudo, porque o mesmo poderá subsidiar decisões no desenvolvimento de coleções da BSEA, bem como possibilitará conhecer os canais preferencias de comunicação dos autores ligados a esta unidade de ensino enquanto produtores de informação.

O objetivo geral deste estudo é identificar a produção intelectual produzida no âmbito da EA/UFRGS, e os objetivos específicos são:

- a) contabilizar a produção intelectual produzida no âmbito da Escola de Administração da UFRGS de 2009 até 2011 em artigos de periódicos, livros, capítulos de livros e trabalhos apresentados em eventos;
- b) revelar o canal preferencial de comunicação dos autores estudados;
- c) identificar os títulos dos periódicos, indexados e não indexados, de 2009 até 2011, onde os artigos foram publicados;
- d) verificar o Fator de Impacto e a classificação Qualis das revistas em que foram publicados estes artigos;
- e) revelar a classificação na área do conhecimento, de acordo com a Classificação Decimal Universal (CDU), dos livros e capítulos de livros publicados; e
- f) destacar os eventos, nacionais e internacionais, mais utilizados para a comunicação pelos autores.

2 Revisão de Literatura

Quem primeiro publica os resultados da pesquisa ganha o direito à autoria. Um bom exemplo dessa situação é o que ficou conhecido como a Guerra do Cálculo, famosa batalha pública sobre quem seria o legítimo inventor do cálculo, Newton ou Leibnitz, ocorrida no início do século XVIII e muito bem narrada por Bardi (2008). Targino (2000) afirma que a circulação da informação é vital para a ciência, pois permite o intercâmbio de ideias. Ela engloba as atividades associadas à produção, disseminação e uso da informação, e quando efetivada, a comunicação

¹ <http://sabi.ufrgs.br/F?RN=521460325>

científica passa a ser formadora do estoque universal de conhecimentos.

Zilles (2006, p. 240), porém, é mais taxativo:

O conhecimento científico é comunicável: não é inefável, mas expressável; não é privado, mas público. [...] A comunicação dos resultados e das técnicas da ciência não só aperfeiçoam a educação geral, mas multiplicam também as possibilidades de sua confirmação ou refutação.

E assim, o conhecimento sistematizado, adquirido via identificação, observação, pesquisa e explicação de fatos e fenômenos, formulados racional e metodicamente, se integraram à sociedade moderna, principalmente no meio acadêmico. Mas, o que se pode considerar produção intelectual? Segundo Targino (2010, p. 33):

[...] A produção científica é essencialmente produção intelectual. Por conseguinte, configura-se como espelho da ciência e da comunidade de cientistas de um país e de uma disciplina, o que em última instância significa dizer que é elemento importante na mensuração do processo desenvolvimentista das nações.

Além disso, no ambiente científico, a notoriedade de um pesquisador está relacionada à sua produção intelectual. Ele é avaliado por ela e a maior visibilidade de suas publicações é dada por

[...] artigos publicados em periódicos de reconhecimento nacional e internacional, que são classificados segundo determinados critérios, numa lista das publicações mais significativas nas diversas áreas de conhecimento. É importante para o pesquisador conseguir que sua produção seja publicada em periódico de alto impacto, para que ela seja, de fato, divulgada (JOB, MATTOS, TRINDADE, 2009).

É essa divulgação, que obedece a parâmetros cada vez mais quantitativos que norteará o pretense aumento na produtividade e a ascensão profissional dos docentes (TARGINO, 2010). Muito criticada, mas sem propostas alternativas de avaliação docente, o *publish or perish* está institucionalizado:

[...] O decantado lema *publish or perish* é somente um símbolo da decadência visível da universidade como instituição do saber. É a substituição do pensamento reflexivo e da competência pelo culto à produtividade sem critérios. Em nome da quantificação, trabalhos são repetidos à exaustão, mediante artifícios que vão da mudança de títulos a alterações das palavras introdutórias, acréscimos de autores, às vezes, nem lidos nem consultados, supressões de outros que saíram de moda e assim por diante (TARGINO, 2010, p. 36).

Segundo Mueller (2007), normalmente as Ciências Sociais preferem o livro como canal de comunicação, apesar do incremento no uso de artigos científicos como o canal preferencial:

Estudos têm mostrado que, tradicionalmente, as Ciências Naturais e Exatas dão preferência ao artigo científico, as Engenharias e Tecnologias preferem os encontros científicos e, portanto os anais e *proceedings* desses encontros são canais importantes para estas áreas, e as Ciências Sociais se utilizam tanto de artigos quanto de livros e capítulos de livros. No entanto o artigo científico vem aumentando de importância em todas as áreas (MUELLER 2007, p. 133).

Este estudo permitirá verificar se o comportamento dos autores estudados enquanto produtores de informação apresentam relação com a assertiva de Mueller (2007).

Ao fim e ao cabo, a coleta e registro sistemático dos documentos científicos, técnicos, artísticos e administrativos produzidos na UFRGS, além de visar o armazenamento e preservação da memória institucional, se prestam também, a uma

análise do comportamento dos autores estudados diante das exigências inerentes do *publish or perish* como financiamentos de pesquisa ou progressão funcional, além de uma identificação dos canais informacionais eleitos por esses autores e sua qualidade.

3 Material e Método

O primeiro passo para o acesso ao objeto de estudo desta investigação foi a consulta ao SABi, que mantém os dados catalográficos da produção intelectual da UFRGS. Os critérios definidos para a seleção do material empírico deste estudo e a consequente consulta ao catálogo estabelecem que para pertencer ao universo da pesquisa a produção intelectual deve ter as seguintes características:

- g) ter sido publicada de 2009 até 2011;
- h) ser artigo de periódico, capítulo de livro, livro ou trabalho apresentado em evento;
- i) ter sido de autoria de docente pertencente ao Departamento de Ciências Administrativas; e
- j) ter sido registrada no SABi.

Para proceder à consulta, selecionou-se no SABi em seu modo *Graphical User Interface* por meio da pesquisa *Commom Comand Language* em **pesquisar palavras, avançada**, nos seguintes campos:

- a) tipo de produção, produção intelectual (WPI), que podem ser: artigo publicado em periódico indexado estrangeiro (PFI); artigo publicado em periódico indexado nacional (PGI); artigo publicado em periódico não indexado estrangeiro (PFN); artigo publicado em periódico não indexado nacional (PGN); capítulo de livro (PB); livro (PA); trabalho publicado em anais de evento realizado no país (PH); e trabalho publicado em anais de evento realizado fora do país (PJ);
- b) biblioteca (WBP) = adm; e
- c) ano de publicação (WYR) = 2009, 2010 e 2011.

Levando-se em consideração o tempo necessário para realizar a inserção dos dados no Excel, bem como as etapas posteriores de tratamento e interpretação dos mesmos, a consulta ao catálogo foi realizada em 04 de março de 2012. Foram recuperados 803 registros.

4 Resultados Finais

A produção intelectual produzida e registrada no SABi de 2009 até 2011 no âmbito da Escola de Administração da UFRGS em artigos de periódico, livros, capítulos de livros e trabalhos apresentados em eventos encontra-se resumida na Tabela 1.

O tipo de publicação preferencial entre os autores da produção intelectual produzida na EA/UFRGS foram os trabalhos publicados em anais de eventos realizados no país e os artigos publicados em periódicos indexados nacional, representando 64,38% do total.

Tabela 1 – PI da EA/UFRGS registrada no SABi de 2009 até 2011

PI	ANO						TOTAL	(%)
	2009	(%)	2010	(%)	2011	(%)		
Artigo publicado em periódico indexado estrangeiro	13	4,73	14	5,20	18	6,95	45	5,60
Artigo publicado em periódico indexado nacional	63	22,91	48	17,84	62	23,94	173	21,54
Artigo publicado em periódico não indexado estrangeiro	2	0,73	2	0,74	4	1,54	8	1,00
Artigo publicado em periódico não indexado nacional	20	7,27	26	9,67	18	6,95	64	7,97
Capítulo de livro	15	5,45	24	8,92	31	11,97	70	8,72
Livro	9	3,27	4	1,49	4	1,54	17	2,12
Trabalho publicado em anais de evento realizado no país	127	46,18	117	43,49	100	38,61	344	42,84
Trabalho publicado em anais de evento realizado fora do país	26	9,45	34	12,64	22	8,49	82	10,21
TOTAL	275	100	269	100	259	100	803	100

Fonte: SABi

Entre os periódicos estrangeiros indexados foram publicados 16 artigos em 14 títulos que possuem Fator de Impacto, representando cerca de 35% do total da produção intelectual do período. Por outro lado, apesar de serem indexados em bases de dados, 10 dos títulos estrangeiros que receberam publicações não são classificados pelo Qualis ou avaliados pelo Fator de Impacto.

Quadro 1 – Títulos das revistas científicas dos artigos publicados em periódicos estrangeiros indexados de 2009 até 2011

Nº	TÍTULO DO PERIÓDICO	#	FI*	QUALIS	ÁREA
1	African Journal of Business Management	1		C	Ciências Agrárias I
2	Appetite	1	2,433	A2	Interdisciplinar
3	Applied Artificial Intelligence	1	0,563	A2	Interdisciplinar
4	Archivos de Zootecnia	2		B2	Interdisciplinar
5	Canadian Journal of Administrative Sciences	1		A2	ADM, CC e TUR
6	China-USA Business Review	1		-	
7	CIRIEC España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa	1		-	
8	Critical Perspectives on International Business	1		A2	ADM, CC e TUR
9	Decision Support Systems	1	2,135	A1	Interdisciplinar
10	Esic-Market	1		-	
11	Espacio Abierto: Cuaderno Venezolano de Sociología	1		-	
12	European Business Review	2		B1	Sociologia
13	European Journal of Operational Research	2	2,159	A1	ADM, CC e TUR
14	Expert Systems with Applications	1	1,926	A1	ADM, CC e TUR
15	Greener Management International	1		-	
16	International Journal of Business and Management	1		-	
17	International Journal of Consumer Studies	2	0,512	B1	ADM, CC e TUR
18	International Journal of Electronic Commerce	1	0,850	B1	Ciência da Comp.
19	International Journal of Wine Business Research	1		B2	ADM, CC e TUR
20	Journal of Agricultural Science and Technology B	1		-	
21	Journal of Business Chemistry	1		B4	ADM, CC e TUR
22	Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management	1		B1	ADM, CC e TUR
23	Journal of Services Marketing	1		-	
24	Journal of Technology Management & Innovation	6		B1	ADM, CC e TUR
25	Journal of the Operational Research Society	1	1,102	A1	ADM, CC e TUR
26	Journal on Chain and Network Science	1		A2	ADM, CC e TUR
27	Latin American and Caribbean Law and Economics Association	1		-	
28	Management Decision	1	1,078	A2	ADM, CC e TUR
29	Meat Science	1	2,619	A2	Saúde Coletiva
30	Medical Decision Making	1	2,013	B1	Saúde Coletiva
31	Ocean & Coastal Management	1	1,524	A2	Interdisciplinar
32	On the Horizon	1		-	
33	Organization	1	1,488	-	
34	Otra Economía	1		B2	Sociologia
35	Public Administration	1	1,292	A1	Direito
36	Transportation Research. Part E	1		A1	Engenharias III
TOTAL		45			

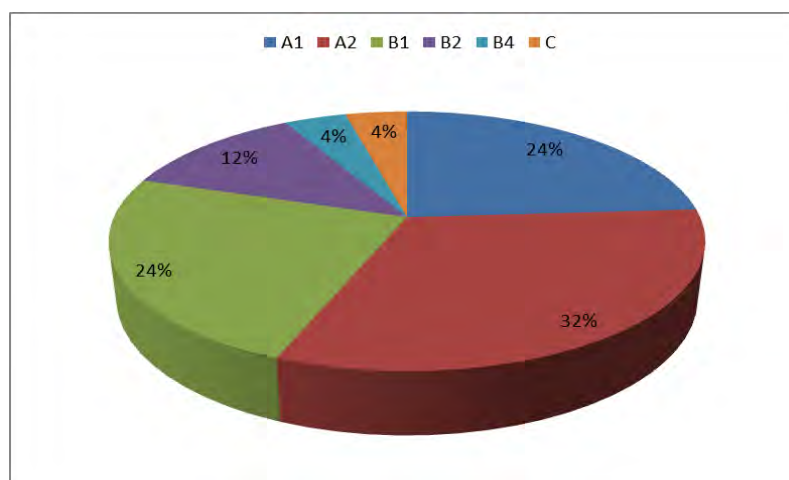
Fonte: SABi

Nota: *Fator de Impacto de 2010. ADM, CC e TUR = Administração, Ciências Contábeis e Turismo

No Quadro 1 podem-se observar os 36 títulos das revistas científicas dos 45 artigos publicados em periódicos estrangeiros indexados. Os autores utilizaram 36 diferentes títulos para publicar. Destes 14 tem Fator de Impacto e 25 tem classificação Qualis, 13 tem ambas as classificações. Assim, há um total de 26 títulos de periódicos, dos 36 utilizados com avaliações consideradas importantes pela comunidade acadêmica, que representam cerca de 72% do estrato.

Destaca-se também que alguns dos periódicos em que os autores publicaram foram avaliados pelo Qualis somente em outras áreas do conhecimento como as Ciências Agrárias, Interdisciplinar, Sociologia, Ciência da Computação, Saúde Coletiva, Direito e Engenharia. Entretanto, dos 25 títulos de periódicos utilizados para publicar e avaliados pelo Qualis, 56% estão classificados como A; 40% como B e somente 4% como C (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Qualis das revistas científicas dos artigos publicados em periódicos estrangeiros indexados de 2009 até 2011



Fonte: SABI

Por outro lado foram publicados 173 artigos em 67 diferentes periódicos nacionais indexados, destes somente 5 não foram avaliados pelo Qualis (Quadro 2).

Quadro 2 – Títulos das revistas científicas dos artigos publicados em periódicos nacionais indexados de 2009 até 2011

#	TÍTULO DO PERIÓDICO	#	QUALIS
1	Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro	6	A2
2	BAR. Brazilian Administration Review. Curitiba	5	A2
3	Produção	2	A2
4	Psicologia & Sociedade. São Paulo	2	A2
5	Gestão e Produção. São Carlos	1	A2
6	Pesquisa Operacional	1	A2
7	Revista Brasileira de Economia. Rio de Janeiro	1	A2
8	Revista Sociedade e Estado. Brasília	1	A2
9	Cadernos EBAPE.BR. Rio de Janeiro	15	B1
10	Revista de Administração Contemporânea. Rio de Janeiro	10	B1
11	RAM: Revista de Administração Mackenzie. São Paulo	8	B1
12	Revista de Administração de Empresas. São Paulo	4	B1
13	RAE - eletrônica. São Paulo	2	B1
14	Revista Brasileira de Finanças. Rio de Janeiro	2	B1
15	Ensaio FEE. Porto Alegre	1	B1
16	Psicologia USP. São Paulo	1	B1
17	Revista Brasileira de Enfermagem. Brasília	1	B1
18	REAd: revista eletrônica de administração. Porto Alegre	16	B2
		Continua...	

#	TÍTULO DO PERIÓDICO	#	QUALIS
	Continuação.		
19	Organizações e Sociedade. Salvador	9	B2
20	Revista de Administração. São Paulo	7	B2
21	BASE: revista de administração e contabilidade da Unisinos. São Leopoldo	4	B2
22	JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management	3	B2
23	Organizações Rurais & Agroindustriais. Lavras	2	B2
24	Revista Mal-estar e Subjetividade. Fortaleza	1	B2
25	Turismo em Análise	1	B2
26	REGE USP: Revista de gestão USP. São Paulo	6	B3
27	Faces: uma Revista de Ideias. Belo Horizonte	4	B3
28	Revista de Ciências Administrativas. Florianópolis	4	B3
29	Alcance. Itajaí	3	B3
30	Gestão & Planejamento: revista do Programa de Pós-Graduação em Administração. Salvador	3	B3
31	Comunicação & Sociedade. São Bernardo do Campo	1	B3
32	Desenvolvimento em Questão: revista do programa de pós-graduação em desenvolvimento. Ijuí	1	B3
33	Gestão.org	1	B3
34	Informações Econômicas. São Paulo	1	B3
35	Produto & Produção. Porto Alegre	1	B3
36	RAI - Revista de Administração e Inovação. São Paulo	1	B3
37	Revista Brasileira de Gestão de Negócios	1	B3
38	Revista de Economia Agrícola. São Paulo	1	B3
39	Revista Econômica do Nordeste. Fortaleza	1	B3
40	Análise. Porto Alegre	2	B4
41	Revista em Agronegócios e Meio Ambiente	2	B4
42	Contextus: revista contemporânea de economia e gestão. Ceará	1	B4
43	Direito, Estado e Sociedade. Rio de Janeiro	1	B4
44	Perspectiva. Erechim	1	B4
45	Redes: desenvolvimento regional. Santa Cruz do Sul	1	B4
46	RESI - Revista Eletrônica de Sistemas de Informação	1	B4
47	Revista de Geopolítica. Ponta Grossa	1	B4
48	Revista economia & gestão. Belo Horizonte	1	B4
49	Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão. Rio de Janeiro	1	B4
50	Estudo & Debate. Lajeado	4	B5
51	Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional. Taubaté	4	B5
52	Ciências Sociais em Perspectiva. Cascavel	1	B5
53	ConTexto. Porto Alegre	1	B5
54	Engenharia Ambiental: pesquisa e tecnologia	1	B5
55	Journal of Aerospace Technology and Management	1	B5
56	Revista da Micro e Pequena Empresa	1	B5
57	Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul. Porto Alegre	1	B5
58	Revista Organizações em Contexto	1	B5
59	Informação & Informação. Londrina	1	C
60	RACE: revista de administração, contabilidade e economia. Joaçaba	1	C
61	ReA UFSM: Revista de Administração da UFSM. Santa Maria	1	C
62	REGES - Revista Eletrônica de Gestão	1	C
63	InterSciencePlace: revista científica internacional indexada	2	-
64	Revista Pretexto. Belo Horizonte	2	-
65	Economic Analysis of Law Review. Brasília	1	-
66	Gestão e Regionalidade	1	-
67	Qualit@s Revista Eletrônica	1	-
	TOTAL	173	

Fonte: SABi

Observando a Tabela 2, que descreve a distribuição dos artigos publicados em periódicos nacionais indexados de 2009 até 2011. Relacionando-a com a quantidade de artigos publicados descritos no Quadro 2 se verifica que os cinco periódicos preferenciais para publicação do período analisado, arrolados no primeiro terço da amostra, ou 33%, não são os melhores classificados pelo Qualis:

- REAd : revista eletrônica de administração, 16 artigos, B2;
- Cadernos EBAPE.BR, 15 artigos, B1;
- Revista de Administração Contemporânea, dez artigos, B1;
- Organizações e Sociedade, nove artigo, B2; e

e) RAM: Revista de Administração Mackenzie, oito artigos, B1.

Tabela 2 – Distribuição dos artigos publicados em periódicos nacionais indexados de 2009 até 2011

QUANT. PERIÓDICO	QUANT. ARTIGO	TOTAL	(%)	TOTAL ACUMULADO	(%) ACUMULADO
1	16	16	9,25	16	9,25
1	15	15	8,67	31	17,92
1	10	10	5,78	41	23,70
1	9	9	5,20	50	28,90
1	8	8	4,62	58	33,53
1	7	7	4,05	65	37,57
2	6	12	6,94	77	44,51
1	5	5	2,89	82	47,40
6	4	24	13,87	106	61,27
3	3	9	5,20	115	66,47
9	2	18	10,40	133	76,88
40	1	40	23,12	173	100
67		173	100	TOTAL	

Fonte: SABi

Entre os artigos publicados em periódicos não indexados nacionais e estrangeiros, que representam aproximadamente 9% da produção intelectual estudada, somente cerca de 42% são avaliados pelo Qualis. Foram utilizados 46 diferentes títulos de revistas científicas para publicar os 72 artigos (Tabela 3).

Metade dos artigos foram publicados em periódicos não indexados e não classificados pelo Qualis, enquanto a outra metade foi publicada, em sua maioria, 15 artigos, em periódicos classificados como B3, a saber: Gestão.Org. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, oito artigos; Revista Brasileira de Agroecologia, um artigo; e Revista de Gestão Social e Ambiental, seis artigos.

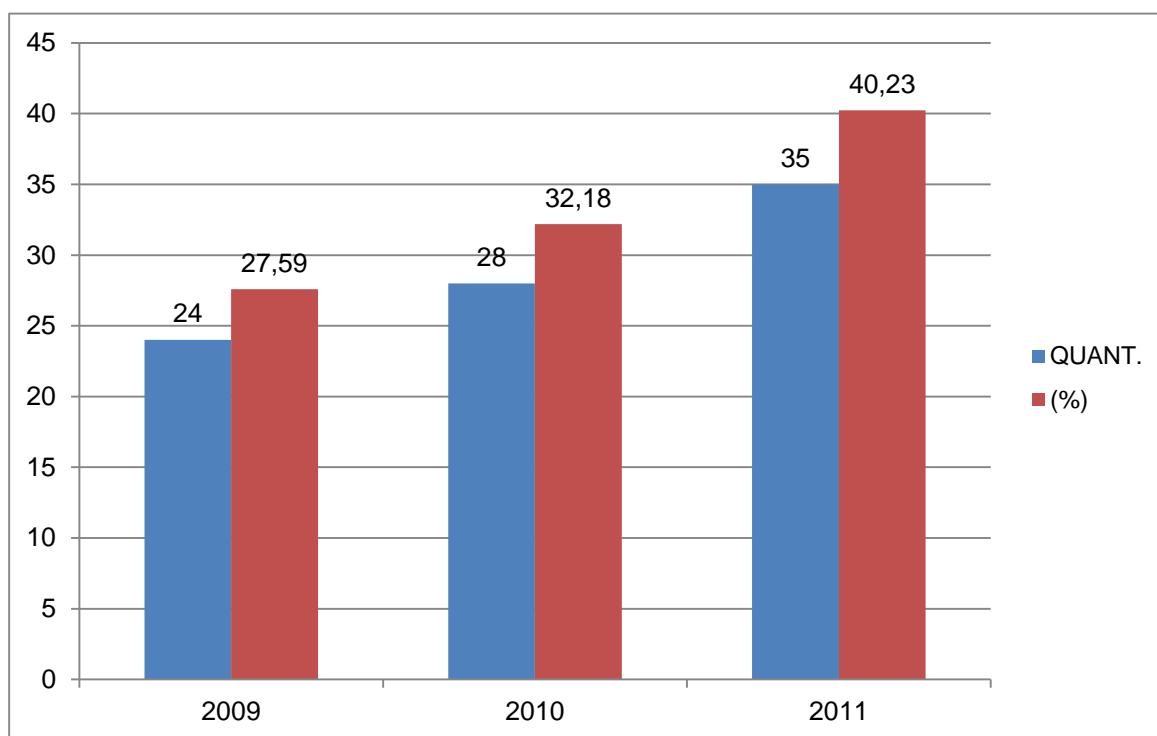
Tabela 3 – Qualis dos artigos publicados em periódicos nacionais e estrangeiros não indexados de 2009 até 2011

	QUALIS										
	SIM							NÃO	(%)	TOTAL	(%)
	B2	B3	B4	B5	C	TOTAL	(%)				
PERIÓDICO	3	3	5	3	5	19	41,30	27	58,70	46	100
ARTIGO	3	15	6	4	8	36	50	36	50	72	100

Fonte: SABi

A publicação de livros e capítulos de livros representa cerca de 11% da amostra estudada e, apesar de não ser o tipo preferencial de publicação, aumentou em frequência no período.

Gráfico 2 – Livros e capítulos de livros publicados de 2009 até 2011



Fonte: SABi

Os livros e capítulos de livros publicados concentram 51,72% nos assuntos arrolados no Quadro 3. As demais publicações encontram-se dispersas em diversos assuntos da área.

Quadro 3 – Classificação de acordo com a CDU dos livros e capítulos de livros publicados de 2009 até 2011

CDU	#	# ACUM.	(%) ACUM.
65	15	15	17,24
658.3	11	26	29,89
304	8	34	39,08
65.013	6	40	45,98
316.334.2	5	45	51,72
334	42	87	100
TOTAL	87		

Fonte: SABi

Os autores participaram de 64 eventos nacionais e neles publicaram 344 trabalhos. Por outro lado, ocorreu a participação em 40 eventos internacionais e publicação de 82 trabalhos.

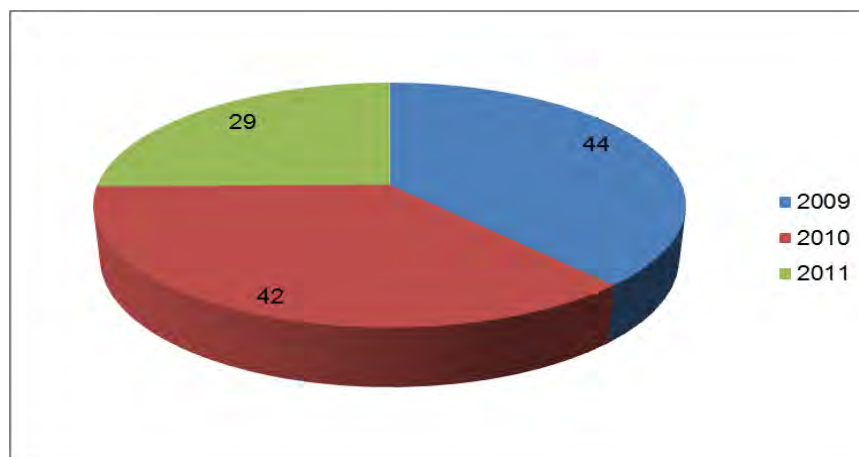
Tabela 4 – Eventos nacionais e estrangeiros e trabalhos publicados de 2009 até 2011

	ANO	2009	2010	2011	TOTAL
NACIONAIS	EVENTO	20	20	24	64
	TRABALHO	127	117	100	344
INTERNACIONAIS	EVENTO	13	18	9	40
	TRABALHO	26	34	22	82

Fonte: SABi

O evento nacional com maior número de trabalhos a apresentados, totalizando 115, ou cerca de 33%, e com participação nos três anos estudados foi o Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ENANPAD). Apesar da constância, a quantidade de trabalhos publicados em 2011 diminuiu consideravelmente.

Gráfico 3 – Trabalhos publicados no ENANPAD de 2009 até 2011



Fonte: SABi

Os outros eventos nacionais que tiveram a participação dos autores nos três anos estudados foram: o Encontro Brasileiro de Finanças, com 13 trabalhos publicados, e o Encontro Nacional de Engenharia de Produção, com dez trabalhos publicados. Destacam nove eventos com duas participações nos três anos analisados (Quadro 4).

Quadro 4 – Eventos nacionais com publicação em dois anos 2009 até 2011

#	EVENTO	TRABALHO
1	Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho	16
2	Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural - SOBER	15
3	Encontro de Estudos em Estratégia	13
4	Encontro de Administração da Informação	11
5	Simpósio de Engenharia de Produção	10
6	Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação (CONTECSI)	9
7	Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais	6
8	Congresso de Stress da ISMA-BR	2
9	Encontro de Estudos Multidisciplinares em Cultura - ENECULT	2
TOTAL		84

Fonte: SABi

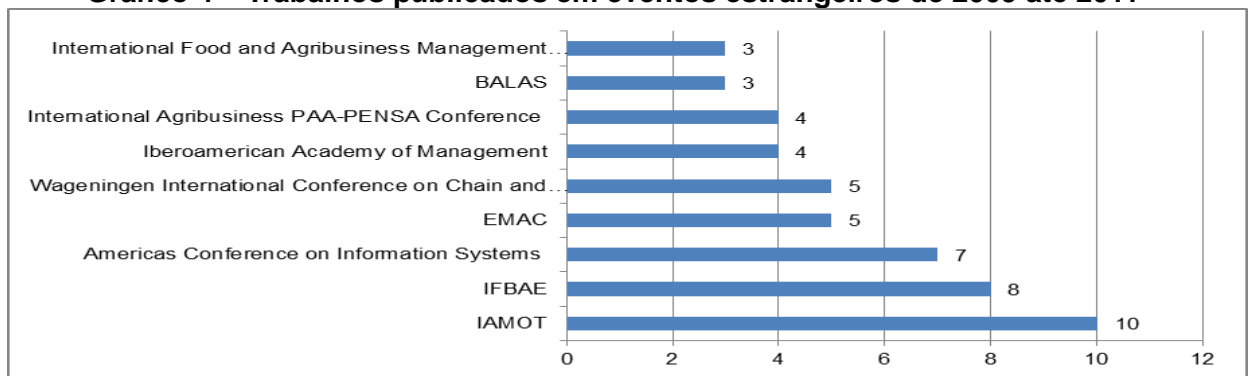
Totalizando 222 trabalhos publicados em eventos nacionais no período

analisado, ou cerca de 65% das publicações, pode-se afirmar pela quantidade e frequência que os doze eventos nacionais aqui destacados constituem-se nos mais importantes para os autores estudados.

Entre os eventos estrangeiros destacam-se seja pela frequência, seja pela quantidade de trabalhos publicados: o *Americas Conference on Information Systems*, participação em dois anos, sete publicações; *European Marketing Academy Conference – EMAC*, participação em dois anos, cinco publicações; e *International Conference on Management of Technology – IAMOT*, participação em dois anos, dez publicações.

Com uma participação nos três anos estudados destacam-se os eventos estrangeiros: *Congrès de l'Institut Franco-Brésilien d'Administration des Entreprises – IFBAE*, oito publicações; *Wageningen International Conference on Chain and Network Management*, cinco publicações; *Iberoamerican Academy of Management. International Meeting* e *International Agribusiness PAA-PENSA Conference*, com quatro publicações cada; e *Annual Conference of the Business Association of Latin American Studies – BALAS* e *International Food and Agribusiness Management Association* com três publicações cada.

Gráfico 4 – Trabalhos publicados em eventos estrangeiros de 2009 até 2011



Fonte: SABi

5 Considerações Finais

O período analisado revelou a preferência dos autores por publicarem seus trabalhos em eventos e periódicos indexados nacionais. Neste caso, nota-se que os autores tem tido o cuidado de buscar periódicos mais qualificados sejam porque são indexados, avaliados pelo Fator de Impacto ou classificado pelo Qualis, revelado pelo baixo percentual de títulos de periódicos que não obedecem a esse critério, cerca de 9%.

Nas publicações realizadas em periódicos indexados estrangeiros os autores também deram preferência aos periódicos classificados pelo Qualis ou avaliados Fator de Impacto, o que é um bom indicador, mas também ocorreram publicações em títulos não classificados ou avaliados. Sugere-se aos autores uma reavaliação quanto ao envio de originais para publicação nestes periódicos científicos.

A taxa de publicação de mais da metade dos artigos em periódicos indexados estrangeiros em títulos classificados como Qualis A é altamente positiva. Recomenda-se aos autores que este comportamento seja um objetivo e que a meta seja aumentar o percentual de 56% apurado no período.



Por outro lado, os artigos publicados nos periódicos nacionais indexados, o segundo canal preferencial de comunicação dos autores, 58 em cinco títulos diferentes no período estudado, não se encontram entre os títulos melhores classificados pelo Qualis, são B2 e B1. Além disso, o título de periódico que mais recebeu artigos, dezesseis, foi a REAd, publicada pela EA/UFRGS. Propõe-se aos autores que evitem esse comportamento endógeno na publicação de seus trabalhos.

Outro comportamento como produtor de informação que se recomenda que seja evitado pelos autores é o de publicar em periódicos não indexados nacionais e estrangeiros, 50% do total, os quais não são avaliados pelo Qualis.

O estudo de Mattos (2011) revela a preferência dos autores, no caso doutores formados pela EA/UFRGS, por publicarem seus trabalhos em periódicos indexados nacionais. Nele foram identificados dois conjuntos de periódicos: o primeiro dos citados nas teses de doutorado em Administração da UFRGS concluídas entre 1997 e 2007; e o segundo dos periódicos em que os autores destas teses publicaram seus artigos após um ano da obtenção do título de doutor até 2010:

A diferença mais evidente é quanto à origem da publicação periódica. Quando se trata da produção de informação técnico-científica, o grupo estudado prefere o periódico nacional (90%) ao estrangeiro (10%). De fato, os autores preferem o periódico estrangeiro para consumir informação, e o periódico nacional para produzi-la. Trata-se assim de um grupo com pouca visibilidade e inserção internacional, apesar de ser formado, em sua maioria, por professores doutores de instituições de ensino superior e pesquisadores (MATTOS, 2011, p. 82).

Ou seja, há semelhança entre o comportamento dos pesquisadores e dos alunos de doutorado egressos do Pós-Graduação da EA/UFRGS quando decidem publicar as suas investigações.

Cerca de 50% dos livros e capítulos de livros publicados abrangem a Ciência Administrativa e sua interdisciplinaridade com as demais disciplinas sob o guarda-chuva das Ciências Sociais, corroborando Mueller (2007).

O evento nacional que mais publicou trabalhos dos autores estudados no período foi o ENANPAD, entretanto o declínio de trabalhos apresentados entre 2009 e 2011 deve ser acompanhado para descobrir as causas se essa tendência se mantiver. A relação trabalhos publicados/evento, nos eventos nacionais, o primeiro canal preferencial de comunicação dos autores, foi de 5,37 (344/64) enquanto que nos estrangeiros foi de 2,05 (82/40). O aumento nessa relação nos eventos estrangeiros deve ser estimulada, visando aumentar a visibilidade internacional do conhecimento científico produzido na EA/UFRGS.

Os autores estudados estão comunicando a sua produção intelectual como recomendam Targino (2000) e Zilles (2006). Estas publicações são utilizadas como instrumento de avaliação (TARGINO 2010; JOB, MATTOS, TRINDADE, 2009), e o resultado das análises, nos permitem fazer sugestões de melhoria principalmente nos critérios de seleção dos títulos de periódicos que os autores devem submeter os textos.

Sugere-se que sejam empreendidas investigações da mesma natureza sobre os aspectos da produção intelectual nas universidades brasileiras, para verificar se o comportamento revelado neste estudo é exclusivo dos pesquisadores da EA/UFRGS, faz parte da área de conhecimento como um todo ou se há equivalência no *modus operandi* em outros campos do conhecimento,

Por fim, considera-se que os objetivos específicos desta pesquisa foram alcançados com êxito. Foi possível descrever o cenário da produção intelectual da



EA/UFRGS no recorte de tempo proposto e identificar possíveis pontos a serem melhorados, bem como identificar critérios que podem subsidiar o desenvolvimento de coleções.

6 Referências

BARDI, J. S. **A guerra do cálculo**. Rio de Janeiro: Record, 2008.

INSTITUTO DE PESQUISAS AVANÇADAS EM EDUCAÇÃO. **Produção intelectual institucionalizada nas instituições de ensino**, [2000?]). Disponível em: <http://www.ipae.com.br/et/22.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2012.

JOB, I.; MATTOS, A. M.; TRINDADE, A. Processo de revisão pelos pares: por que são rejeitados os manuscritos submetidos a um periódico científico? **Movimento**, Porto Alegre, v. 15, n. 3, p. 35-55, 2009. Disponível em: http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Ur0WODsIT2UJ:scholar.google.com/+%22ana+maria+mattos%22&hl=pt-BR&as_sdt=0,5. Acesso em: 19 abr. 2012.

MATTOS, A. M. Aspectos do consumo e da produção da informação no campo científico da Administração. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 16, n. 31, p.71-87, 2011. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16n31p71/17758>. Acesso em: 15 jun. 2012.

MUELLER, S. P. M. Literatura científica, comunicação científica e Ciência da Informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B, **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 125-144.

TARGINO, M. G. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação e Sociedade Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 37-85, 2000. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/326/248>. Acesso em: 22 mar. 2012.

TARGINO, M. G. Produção intelectual, produção científica, produção acadêmica: facetas de uma mesma moeda? In: CURTY, R. G. (Org.). **Produção intelectual no ambiente acadêmico**. UEL, Londrina: 2010. p. 31-45. Disponível em: http://www.uel.br/pos/mestradoinformacao/pages/arquivos/Producao_Intelectual.pdf. Acesso em: 19 abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Comissão de Automação. **Relatório de Atividades 2011**. 2012. Disponível em: <http://paginas.ufrgs.br/documenta/publicacoes/relatorio-anual/RelatorioAtiv2011.pdf/view>. Acesso em: 3 abr. 2012.

ZILLES, U. **Teoria do Conhecimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.



PRODUÇÃO INTELECTUAL DOS DISCENTES: TENDÊNCIAS TEMÁTICAS DAS MONOGRAFIAS DE BIBLIOTECONOMIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – 2001 A 2010

Angélica Clementino Simões¹, Maria Meriane Vieira da Rocha²

¹ Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/PPGCI/UFPB; Bacharel em Biblioteconomia/UFPB.

² Mestre em Ciência da Informação; Especialista em Gestão de Unidade de Informação; Especialista em Organização de Arquivos; Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

Resumo

Com tantas informações, o homem descobriu que o conhecimento é o elemento para seu desenvolvimento e a universidade é o principal centro de transmissão do conhecimento científico, por meio de suas atividades de pesquisa, ensino e extensão. Assim, esta pesquisa teve o objetivo identificar as Áreas Curriculares que concentra o maior número de TCCs do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba e posteriormente verificar as temáticas mais trabalhadas no período de 2001 a 2010. Caracteriza-se como uma pesquisa descritiva (documental), adotando uma abordagem quantitativa. Nosso campo foi a Coordenação de Estágio do curso de Biblioteconomia. Nossa amostra é composta por 254 TCCs. Os resultados indicam que a Área Curricular mais trabalhada foi a de “*Fundamentos Teóricos da Ciência da Informação*”, com 40% dos trabalhos. Nesse contexto, os resultados traçam um panorama para novas temáticas as quais os futuros concluintes venham trabalhar, dando cada vez mais visibilidade ao curso.

Palavras-Chave: Produção Científica; Trabalho de Conclusão de Curso; Áreas Curriculares de Biblioteconomia; Tendências temáticas.

Abstract

With so much information, the man found out that knowledge is the element for his development and the university is the main transmission center of scientific knowledge through activities of research, teaching and extension. Thus, this research aims to identify the curricular areas with the greatest number of works of course completion of Librarianship course, at Universidade Federal da Paraíba, and then check the themes most worked in the period 2001 to 2010. It is characterized as a descriptive research (documentary), adopting a quantitative and qualitative approach. The research was done in Training Coordination of Librarianship course. The sample consists of 254 works of course completion. The results show that the more curricular area worked was “Theoretical Foundations of Information Science”, with 40% of works. In this context, the results paint a picture for the new themes that future graduates will work, giving more visibility to the course.



Keywords: Scientific production; Work of course completion; Curricular areas of Librarianship; Thematic trends.

1 Introdução

Na maioria dos cursos de graduação, o TCC ou monografia como também é denominado é o produto final exigido para colação de grau, dessa forma, os concluintes fazem pesquisa e revisão de literatura mais densa, que contribuem não apenas para o aprendizado, como também para o meio acadêmico e sociedade, como mais uma fonte de pesquisa, disponíveis nas Bibliotecas Setoriais.

Para o progresso e desenvolvimento de uma sociedade, a universidade é uma instituição indispensável, possui a importante função de divulgar o saber. Neste sentido, a pesquisa, como um ato dinâmico, é consequência da principal atividade desses centros e assim, todos os conhecimentos produzidos devem de alguma forma ser publicados e divulgados. Segundo afirma Machado; Meirelles (2005, p. 170) “A produção científica representa uma parte materializada do conhecimento gerado e sua disseminação constitui a socialização do saber”.

Levando-se em consideração a produção científica gerada no âmbito da universidade, a elaboração de uma pesquisa científica, como o TCC, é uma experiência voltada para um processo de aprendizagem visto como construção e troca de significados entre o aluno e o professor. Visa à geração de conhecimentos e possibilita uma maior aproximação com a realidade. O professor desempenha o papel de “orientador”, permitindo assim, que o aluno seja estimulado a ter atitudes investigativas e orienta-o para solucionar seus questionamentos.

Tendo em vista a importância deste momento para a vida acadêmica e profissional dos alunos graduandos, a atual pesquisa originou-se da nossa inquietação em saber: Qual a Área Curricular do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba - UFPB estaria sendo mais explorada, em relação à produção dos Trabalhos de Conclusão de Curso, num percurso de dez anos? A Biblioteconomia na Paraíba, no decorrer de sua história passou por mudanças significativas, inclusive no que se refere a seus métodos de pesquisa, práticas, disciplinas e avaliações, logo, é certo dizer que as tendências temáticas dos TCCs mudaram?

Diante desse questionamento, a pesquisa tem como objetivo geral: **Analisar as Áreas Curriculares em que se concentram o maior número de TCCs produzidos no Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, nos anos de 2001 a 2010.** Em termos específicos objetivamos: Verificar a distribuição temporal dos TCCs produzidos de 2001 a 2010; Identificar os temas mais trabalhados nos TCCs do curso de Biblioteconomia nos últimos dez anos; Verificar aspectos de educação continuada dos alunos por meio do ingresso do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB. Com os resultados apresentados, esperamos que este estudo seja de grande valia, contribuindo para discussão do papel da graduação no desenvolvimento científico e profissional do curso de Biblioteconomia e servindo até mesmo de referência para futuras pesquisas.

2 Pesquisa Científica: percorrendo uma parte do caminho



Apesar de tantas informações e conhecimentos, convenhamos que o mundo não seja tão simples de viver. Imaginemos há algum tempo atrás, o homem da Pré-história lutando com os elementos e forças da natureza, para viver e sobreviver. Tomemos como exemplo o fogo: um dia, após um temporal, o homem pré-histórico revela que um raio queimou o mato; que um animal nele preso, cozinhou e ficou delicioso e, além disso, o fogo dá o calor. Mas, o que é o fogo? Como produzi-lo e conservá-lo?

São perguntas e questionamentos que para a sobrevivência, a humanidade se confrontou e ainda se confrontará com a necessidade de dispor do saber, principalmente, de construir esse saber por si só, o que hoje é denominado como o mais eficaz: pesquisa científica.

A pesquisa científica é um questionamento, onde, cujo objetivo é um só: obter resultados para as pertinentes indagações. Segundo Silva, (2001, p. 20) a pesquisa é:

um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. A pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se tem informações para solucioná-la.

Desse modo, na vida acadêmica, a pesquisa tem contribuído significativamente, mantendo seu papel educativo e inovador. O aluno ao ingressar na universidade, não deseja apenas escutar discursos de seus professores e cumprir a carga horária de seu curso, mas principalmente, ele deseja trabalhar junto com o docente, construindo conhecimento, desenvolvendo de modo gradativo atividades de pesquisas, aprender a aprender, saber pensar e assim conquistar um senso crítico dentro e fora da universidade.

2.1 Trabalho de Conclusão de Curso

É exatamente nesse momento de elaboração do TCC, que o aluno irá condensar todas as informações e experiências as quais foram adquiridas em todo decorrer da graduação e assim, produzir um trabalho científico, onde, conforme afirma Pécora (1997, p. 159):

Por produção científica, entende-se toda atividade resultante de uma reflexão sistemática, que implica produção original dentro da tradição de pesquisa com métodos, técnicas, materiais, linguagem própria, e que contempla, criticamente, o patrimônio anterior de uma determinada ciência, tendo como espaço basicamente a Universidade.

A escolha do tema é fundamental, pois dele depende o bom êxito da pesquisa a ser desenvolvida. Para influenciar na seleção, o aluno deve ser adepto a leitura de artigos, jornais, revistas, muitas vezes de outros trabalhos de TCC, conversações e comentários sobre trabalhos de outros colegas, como também participar de debates e seminários e ter curiosidade sobre determinado assunto que o chame a atenção, afinal, o tema deve corresponder ao gosto e aos interesses de quem vai abordá-lo.

Com relação aos temas das Monografias, Andrade (2010, p. 72) destaca que:



não deve ser fácil demais nem muito complexo, isto é, deve ser adequado à capacidade intelectual do aluno. Temas sobre os quais existam vários e exaustivos trabalhos devem ser evitados, pois corre-se o risco de repetir tão somente o que já foi dito sobre o assunto. Acima de tudo, é fundamental que o assunto seja relevante, que seu estudo apresente utilidade, alguma importância prática ou teórica.

Em relação aos TCCs do Curso de Biblioteconomia da UFPB, os mesmos são caracterizados como uma atividade de pesquisa, dessa forma, o aluno terá a orientação de um professor de acordo com o tema. No entanto, no início do curso de Biblioteconomia na UFPB, os TCCs não eram exigidos e segundo a última Coordenadora do Curso de Biblioteconomia, Profa. Jemima Marques de Oliveira, descreveu que era apresentado um relatório das atividades que os alunos desenvolviam exclusivamente na Biblioteca Central da UFPB, acompanhados de um bibliotecário responsável. Logo, foi observado pela referida professora, que na época era Vice Coordenadora e Coordenadora de Estágio, que apesar dos bibliotecários acompanharem os alunos, não existiam nenhuma avaliação com relação a notas, assim, foi implantando que os bibliotecários também atribuísem notas que somadas ao relatório era dividida por 2 e davam a média.

No semestre de 1996.2 as correções dos relatórios eram feitas pela Vice coordenadora do Curso de Graduação, Profa. Bernadina Maria Juvenal Freire de Oliveira, a época responsável pelo Estágio Supervisionado, e membro do Colegiado do Curso. Em face dos trabalhos empreendidos, verificou-se que muitos dos relatórios apresentados eram idênticos em sua forma física e descritiva, tornando-se prática uma repetição de etapas, não cumprindo para tanto, sua finalidade, ou seja, relatar e descrever as atividades, incluindo-se um princípio de práxis, na qual inclui as reflexões teóricas em relação ao fazer prático, que envolveria o cotidiano do estágio supervisionado. Nesse sentido, os relatórios não atingiam sua finalidade, era preciso, empreender novos caminhos, novas formas de avaliação.

Nesse entendimento, em 1997, com o apoio e aprovação do colegiado de curso, foi instituída a apresentação do Trabalho Monográfico de acordo com ABNT a uma banca examinadora. Foi um fato que não agradou a muitos, mas, apesar desse “desconforto”, atendeu posteriormente as recomendações do MEC e da política de inovação curricular.

3 Trilha Metodológica

A pesquisa caracteriza-se pelo estudo exploratório de caráter descritivo que tem como objetivo geral analisar as Áreas curriculares em que se concentram o maior número de TCCs produzidos no curso de Biblioteconomia da UFPB, nos anos de 2001 a 2010.

Caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, onde conforme Silva (2001, p. 21) “a pesquisa é elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e materiais disponibilizados [...]”, este trabalho insere-se em uma natureza de abordagem quantiquantitativa, visto que houve um levantamento dos TCCs como também se procedeu a classificação dos mesmos.

O Campo da pesquisa é a etapa estabelecida para a designação do ambiente a ser investigado. A princípio a pesquisa foi realizada na Coordenação de Estágio do Curso de Biblioteconomia da UFPB, onde se encontram todos os TCCs.

Nosso universo de estudo foram os TCCs do Curso de Biblioteconomia, no entanto, considerando a amplitude deste universo, definimos como amostra as monografias defendidas entre 2001 a 2010, compondo assim uma amostra de 254 trabalhos.

Dessa forma, descreveremos a seguir as Áreas Curriculares do Curso de Biblioteconomia.

Quadro 01: Áreas curriculares do curso de biblioteconomia

ÁREAS CURRICULARES COM EMENTAS E DISCIPLINAS	
ÁREAS	DISCIPLINAS
<p>Área 01: Fundamentos Teóricos da Ciência da Informação Informação, cultura e sociedade. Ciência da Informação e áreas afins: Biblioteconomia, Documentação, Arquivologia e Museologia. Unidades e serviços de informação. O profissional da informação: formação e atuação. História e tendências da produção dos registros do conhecimento, das unidades e dos sistemas nacionais e internacionais de informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> _ Ética da Informação _ Fundamentos Científicos da Comunicação _ Fundamentos da Biblioteconomia _ Fundamentos da Ciência da Informação _ História da Leitura e dos Registros do Conhecimento _ Informação, Memória e Sociedade. _ Leitura e Produção de Textos _ Lógica Formal _ Produção dos Registros do Conhecimento
<p>Área 02: Organização e Tratamento da Informação Organização do conhecimento e tratamento da informação. Tratamento descritivo dos documentos. Tratamento temático; teoria da classificação; análise da informação; teoria da indexação. Práticas, tecnologias, processos do tratamento da informação e produtos. Geração e organização de instrumentos de recuperação da informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> _ Representação e Análise da Informação _ Representação Descritiva da Informação I _ Representação Descritiva da Informação II _ Representação Temática da Informação I _ Representação Temática da Informação II
<p>Área 03: Recursos e Serviços de Informação Fontes de informações documentais e virtuais: conceitos, tipologias, características, acesso, utilização e avaliação. A indústria da informação: geração, produção e distribuição de documentos, fontes e serviços de informação. Serviços de referência e informação. Serviços de extensão e ação cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> _ Disseminação e Transferência da Informação _ Fontes Especializadas de Informação _ Fontes Gerais de Informação
<p>Área 04: Gestão de Unidades de Informação Teoria Geral da Administração. Gestão da informação e do conhecimento. Gestão de coleções e serviços de informação. Planejamento em unidades de informação. Preservação e conservação de unidades de informação. Marketing em unidades de informação. Avaliação de serviços em unidades de informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> _ Gestão da Informação e do Conhecimento _ Gestão de Coleções _ Marketing em Unidades de Informação _ Organização, Sistemas e Métodos em Unidades de Informação _ Planejamento em Unidades de Informação _ Preservação e Conservação de Unidades de Informação _ Teoria Geral da Administração



Área 05: Tecnologia A informática em unidades de informação. Análise e avaliação de software. Desenvolvimento de bancos e bases de dados. Redes de informação e comunicação.	<input type="checkbox"/> Automação em Unidades de Informação <input type="checkbox"/> Geração de Bancos e Bases de Dados <input type="checkbox"/> Tecnologia da Informação I <input type="checkbox"/> Tecnologia da Informação II
Área 06: Pesquisa Epistemologia da investigação científica. Metodologia da pesquisa social. Pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação: produção, tendências teóricas e comunicação científica. Estudo de usuários, clientes e ambiente social.	<input type="checkbox"/> Estatística III <input type="checkbox"/> Estudo de Usuário da Informação <input type="checkbox"/> Metodologia do Trabalho Científico <input type="checkbox"/> Pesquisa Aplicada à Ciência da Informação <input type="checkbox"/> Trabalho de Conclusão de Curso

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Projeto Político-Pedagógico:** curso de Biblioteconomia: modalidade Bacharelado. João Pessoa: 2007.

Para um segundo momento da pesquisa, foi realizado um levantamento dos bibliotecários, os quais concluíram a graduação em Biblioteconomia e posteriormente ingressaram no Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação, localizado no Campus I da UFPB em João Pessoa.

Em um primeiro momento os dados foram coletados por um levantamento dos TCCs localizados na Coordenação de Estágio do Curso de Biblioteconomia/UFPB. De posse da listagem, realizarmos os seguintes procedimentos:

- a) Levantamento do número de TCCs por ano;
- b) Disposição dos TCCs em suas respectivas áreas curriculares;
- c) Classificação temática dos TCCs pelo Tesouro Ciência da Informação com relação ao título do trabalho e também por seus resumos e palavras-chaves; (Apêndice B)
- d) Áreas curriculares mais trabalhadas;
- e) Seleção das temáticas mais pesquisadas;
- f) Identificação dos concluintes que ingressaram ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

4 Análise dos Dados

4.1 Distribuição dos TCCs por ano

Com base nos dados coletados, o número total de TCCs produzido no Curso de Biblioteconomia da UFPB, no período de 2001 a 2010 são de 254 trabalhos. Consideravelmente um número baixo, afinal, devemos levar em consideração que a partir do ano de 2004 o curso começou a oferecer 90 vagas/ano.

Observaremos no gráfico 01, a distribuição total de TCCs por anos, onde, de forma geral, isso pode representar tanto um alto grau de desistência dos alunos ao longo de seus 05 anos de duração do curso, como também o prolongamento deste, afinal, existe casos de alunos de se formarem no tempo máximo de 14 períodos.

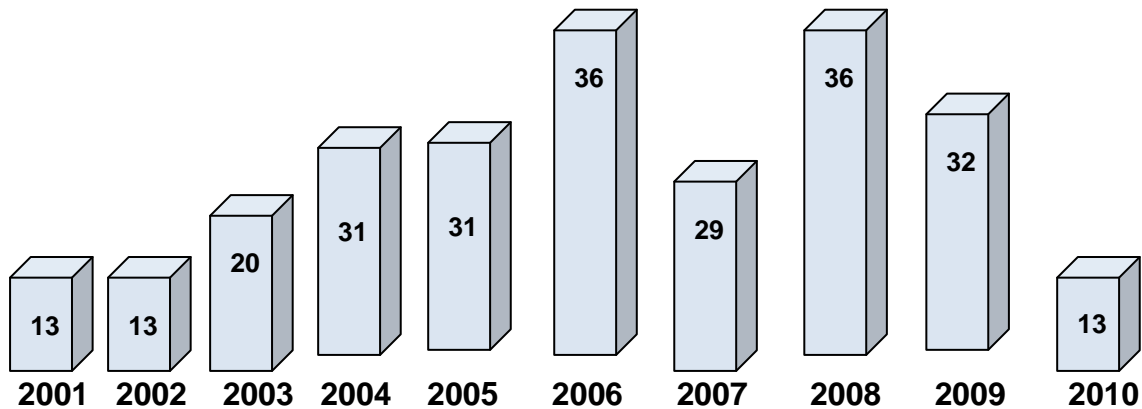


Gráfico 01: Distribuição dos TCCs por ano

Fonte: Pesquisa de campo, 2011

Nota-se que, realmente são números muitos baixos e que estes fatos precisam que sejam analisados para obter subsídios que possam ajudar a melhorar tal situação, afinal, precisamos ter em mente que são 90 vagas/ano que o curso oferece.

4.2 Produção de TCC por área

Considerando-se as seis áreas curriculares do Curso de Biblioteconomia da UFPB, temos: Fundamentos Teóricos da Ciência da Informação (FTCI); Organização e Tratamento da Informação (OTI); Recursos e Serviços de Informação (RSI); Gestão de Unidades de Informação (GUI); Tecnologia (TEC) e Pesquisa (PES).

Com o gráfico a seguir é possível observamos a distribuição dos TCCs por suas áreas:

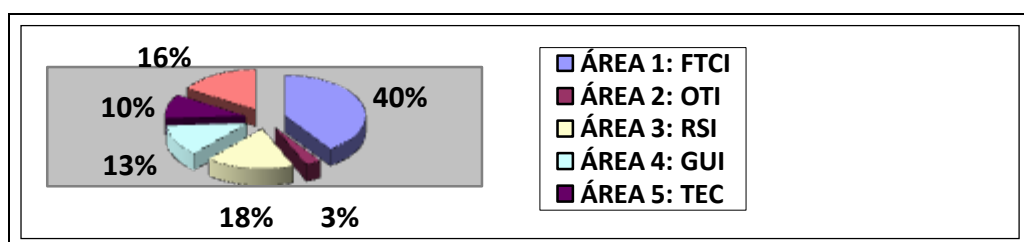


Gráfico 02: Produção de TCC por Área Curricular

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Como podemos constatar no gráfico 2 do total de trabalhos apresentados a área com maior concentração foi a de “Fundamentos Teóricos da Ciência da Informação” (FTCI), com 40%, onde, acreditamos que pelo fato do curso possuir características mais voltadas para a teoria, é certo que os discentes encontrem mais facilidades para desenvolverem seu TCC. Podemos constatar esse fato com base nos resultados que traz a área 2, “Organização e Tratamento da Informação” a qual trata-se de uma área voltada para a “prática do curso” e que temos um número muito baixo, com apenas, 3% de concentração de TCCs.

É certo que a fundamentação teórica que a área 1 oferece, é essencial, onde contempla com disciplinas de conhecimento geral e que são pautadas em conteúdos voltados para conceitos. O bibliotecário precisa de toda essa base para desenvolver seu trabalho. No entanto, com o novo PPP do curso, é certo que essa realidade mudará, pois, o mesmo agrega em seu currículo a partir do sexto período as disciplinas “*Laboratórios de Práticas Integradas I, II, III e IV*”, as quais substituem a prática do estágio supervisionado do antigo PPP, apenas no final do curso. Assim, com essa nova realidade, o discente terá o décimo período, todo dedicado a construção do TCC. Partindo desse pressuposto, os alunos terão mais tempo para leituras e encontros com os orientadores, facilitando dessa forma a construção de um trabalho mais aprofundado.

Em relação à área 3 “*Recursos e Serviços da Informação*” a mesma ficou com 18% de concentrações de trabalhos, sendo que a maioria dos TCCs se concentram na temática “uso da informação” e em “Fontes de informação” como veremos na (Tabela 4).

Nas áreas 4 “*Gestão em Unidades de Informação*” e na 5 “*Tecnologia*” as mesmas apresentaram um percentual bem próximos. Podemos dizer que as duas estão unidas, onde, uma trata do gerenciamento de uma unidade informacional de forma “teórica” e a outra utiliza suas ferramentas tecnológicas para ajudar o que foi planejado. Respectivamente temos uma com 13% e a outra com 10% de trabalhos. Percebemos que nos últimos anos os discentes uniram a fundamentação teórica às áreas que envolvem tais atributos e podemos também ressaltar que essas áreas se inserem no contexto de alguns alunos, por já terem participado de projetos como é o caso do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação Científica – PIBIC, monitorias entre outros, de maneira que atrela valor para um trabalho de conclusão de curso.

E por fim, a área 6 relacionada com pesquisa, teve 16%, onde, foi abordado com maior ênfase a importância do estudo dos usuários, ou seja, a preocupação em saber dos usuários a satisfação de serviços oferecidos.

Na Tabela a seguir, ressaltaremos melhor a distribuições dos TCCs por áreas e anos:

Tabela 1: Distribuição da produção de TCC por áreas e ano

Anos	FTCI	OTI	RSI	GUI	TEC	PES	Total por
2001	07	___	01	02	___	03	13
2002	07	___	___	01	02	03	13
2003	08	___	07	01	02	02	20
2004	15	02	04	03	02	05	31
2005	12	___	12	03	02	02	31
2006	14	01	07	07	06	01	36
2007	13	01	05	02	02	06	29
2008	08	02	03	05	05	13	36
2009	12	02	03	08	03	04	32

2010	06	03	01	01	02	13
Total	102	08	46	32	25	41

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

É notável que as áreas FTCl, GUI e PES não tiveram interrupção em trabalhos durante esses dez anos. Apesar de a área RSI ter ficado em segundo lugar com concentrações de trabalhos, a mesma não obteve nenhum estudo no ano de 2002.

4.3 Análise temática por área curricular

Vale salientar que para a classificação dos TCCs utilizamos o Tesouro Ciência da Informação o qual foi elaborado por Manoel Palhares Moreira como parte do trabalho de doutorado.

Como relatamos, a área 1 foi a que sobressaiu com maior números de trabalhos. Dessa forma, veremos na tabela 2 os assuntos mais estudados:

Tabela 2: Temas trabalhados na Área 01 Fundamentos Teóricos da Ciência da Informação

Assuntos	Total	%
Arquivo / Arquivologia	17	16,66
Arquivo de Empresa	03	
Arquivo Pessoal	03	
Arquivo Judicial	02	
Arquivo Universitário	02	
Arquivo Permanente	01	
Arquivo Administrativo	01	
Arquivo Central	01	
Arquivo Audiovisual	01	
Arquivo de Hospital	01	
Arquivo	01	
Tabela de Temporalidade	01	
Profissional da Informação - Mercado de Trabalho	12	11,76
Biblioteca Escolar	11	10,78
Práticas de Leitura	11	10,78
Perfil do Profissional	08	7,84%
Bibliotecário	06	
Empreendedor	01	
Recursos Humanos	01	
Educação Em Biblioteconomia	07	6,86%
Responsabilidade Social / Ética	07	6,86%

Serviço Social	03	
Serviço de Leitura	02	
Negros	01	
Ética	01	
Competência Informacional	05	4,90%
Práticas de Ensino e Aprendizagem	05	4,90%
Educação	02	
Educação de Usuários	01	
Educação á Distância	01	
Educação Em Biblioteconomia	01	
Bibliotecas Especializadas	05	4,90%
Biblioteconomia	03	2,94%
Memória	03	2,94%
Política de Informação	03	2,94%
Biblioterapia	02	1,96%
Livros	02	1,96%
Ciência da Informação	01	0,98%
TOTAL	102	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Percebemos que a maioria dos assuntos tratados na área 1 estão voltados para “arquivo/Arquivologia”, com 17 trabalhos, ou seja, uma concentração que chega a 16,66%. Por isso, a necessidade da criação do Curso de Arquivologia na UFPB foi de grande importância.

Não é de surpreender o interesse dos alunos em relação à temática “Mercado de Trabalho”, com 12 (11,76%) trabalhos defendidos, afinal, alguns deles já recebem propostas de emprego ou estágios ainda mesmo durante o curso e assim tornam-se mais simples desenvolver seu trabalho acadêmico.

Os assuntos a respeito de “Práticas de Leitura” e “Bibliotecas Escolares” ganham simultaneamente o terceiro e quarto lugar de afluência, onde, por si só as duas temáticas estão relacionadas com promoção de leitura, função social, desenvolvimento de ensino-aprendizagem e apoio para a comunidade em geral. De acordo com Borba (1999, p. 35) as funções principais da biblioteca são: “prover os meios para atender aos interesses da leitura dos usuários”.

Em seguida, veremos os assuntos mais estudados na área 2, a qual sabemos que foi a de menor concentração de trabalhos.

Tabela 03: Temas trabalhados na Área 02 Organização e Tratamento da Informação

Assuntos	Total	%
Recuperação da Informação	04	50%

Instrumentos de Descrição	04	50%
Indexação	01	
Indexação Automatizada	01	
Avaliação de Sistema de Recuperação da Informação	01	
Linguagem de Indexação	01	
TOTAL	08	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Com o crescente rumo que a informação assumiu, foi preciso criar sistemas os quais representassem os documentos.

Porém, apesar de existir essas necessidades nas unidades de informação, notamos na tabela 3 que a área “*Organização e Tratamento da Informação*”, passa por um momento o qual os discentes não demonstram empenho em produzir seus trabalhos de conclusão de curso.

Obtemos um indicador com apenas oito (8) TCCs em um período de dez anos. As temáticas estão relacionadas com a “recuperação da informação” e “Instrumentos de Descrição”, onde, as mesmas tiveram um empate com 04 TCCs um percentual igual de 50%. Vale salientar a importância do desenvolvimento dessa área, levando em consideração que a mesma relaciona teoria com a prática.

Passando para a tabela a seguir, visualizamos os assuntos mais explorados na área “Recursos e Serviços de Informação”.

Tabela 04: Temas trabalhados na Área 03 Recursos e Serviços de Informação

Assuntos	Total	%
Uso da Informação	15	32,60%
Fontes de Informação	13	28,26%
Informação Comunitária	04	
Informação de Empresas	02	
Informação	02	
Informação Tecnológica	02	
Informação Cartográfica	02	
Informação para Consumidores	01	
Disseminação da Informação	06	13,04%
Acesso a Informação	04	8,69%
Deficiente visual	02	
Biblioteca para cego	01	
Biblioteca para deficiente	01	
Serviço de Referência	03	6,52%
Bibliotecário de Referência	02	
Serviço de Referência Virtual	02	4,34%
Editoração	01	2,17%
Serviços Culturais	01	2,17%

Sistemas de Informação	01	2,17%
TOTAL	46	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Observamos que de acordo com os dados expostos na tabela 4, das 46 monografias defendidas nesta área, 15 TCCs (32,60%) foram distribuídos na temática “Uso da Informação”, a qual envolve a busca e o uso que o usuário faz da informação, ou seja, suas reais necessidades. É um ponto importante, os discentes tratarem com tanta ênfase sobre essa temática, afinal, o bibliotecário é um intermediário entre o usuário e a informação e o profissional deve estar atento para os anseios de quem precisa do conhecimento. Em seguida a temática “fontes de informação” a qual obteve 13 trabalhos (28,26%) ficou em segundo lugar nas concentrações de trabalhos.

Em relação a área 4 “Gestão de Unidades de Informação”, apresentamos os assuntos mais trabalhados nos TCCs.

Tabela 05: Temas trabalhados na Área 04 Gestão de Unidades de Informação

Assuntos	Total	%
Comunicação / Marketing	14	43,75
Desenvolvimento de Coleções	06	18,75%
Conhecimento e Informação	04	12,50%
Planejamento de Unidades Informacionais	03	9,37%
Preservação Documental	03	9,37%
Administração	01	3,12%
Gestão de Segurança	01	3,12%
TOTAL	32	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Seguindo a orientação dessa área, com disciplinas voltadas para administração de bibliotecas, planejamento, desenvolvimento de coleções, nota-se nos trabalhos a predominância da temática em “Marketing” com 14 TCCs (43,7%).

É relevante dizer que essa área é bastante prazerosa em trabalhar, pois desenvolve o lado criativo, empreendedor e administrador que o bibliotecário e qualquer profissional devem ter.

Adiante, veremos os contextos estudados na área 5 “Tecnologia”.

Tabela 06: Temas trabalhados na Área 5 Tecnologia

Assuntos	Total	%
Automação de Unidades de Informação	06	24%
Tecnologia da Informação	05	20%

Arquitetura de Sistema	04	16%
Documento Digital	04	16%
Biblioteca Digital	02	8%
Bases de Dados	01	4%
Biblioteca Eletrônica	01	4%
Preservação de Material	01	4%
Softwares	01	4%
TOTAL	25	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2011

É uma área a qual interage com as demais, no entanto, como podemos ressaltar ainda é pequena a concentração de trabalhos. Apresentamos com maior ênfase na área a temática “Automação em Unidades de Informação” com 06 TCCs (24%). Em seguida, temos “Tecnologia da Informação” com 05 trabalhos (20%).

Partimos agora para os assuntos estudados da última área, a qual corresponde com temáticas de pesquisa:

Tabela 07: Temas trabalhados na Área 06 Pesquisa

Assuntos	Total	%
Estudo do Usuário	19	46,34
Produção de Informação / Produção Científica	13	31,70
Pesquisa	04	9,75%
Estudo de Caso	03	7,30%
Método de Pesquisa	02	4,87%
TOTAL:	41	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Diante do exposto na tabela acima, a área relacionada com a pesquisa temos a temática “Estudo do Usuário” com o maior índice de trabalhos, com um percentual que chega quase a metade 46,34%. Sabemos que o estudo do usuário procura identificar algo sob suas expectativas. Outra categoria observada com frequência nessa área é sobre “Produção Científica”, com 13 (31,70%) TCCs. Um ponto importante são as pesquisas voltadas para Biblioteconomia e Ciência da Informação, as quais tiveram apenas 04 (9,75%) de trabalhos.

5 Considerações Finais

Os resultados encontrados nessa pesquisa permitiram delinear as tendências temáticas dos TCCs do curso de Biblioteconomia da UFPB em suas respectivas Áreas Curriculares.

Com relação à distribuição temporal do TCCs ao longo desses dez anos, é necessário destacar que a taxa de evasão existe e que precisa ser bem analisada para encontrar os reais motivos pela qual acontece. Mesmo assim, de maneira geral, esta diferença ingresso/egresso continua alta, afinal, se todos os alunos que ingressassem no curso de Biblioteconomia e concluísse este curso (zero de evasão) o número de TCCs nos períodos analisados seria bem maior do que apenas 254.

Com relação às temáticas das seis áreas curriculares que o curso abrange, é possível notar índices de concentrações nas temáticas em: “arquivo/Arquivologia na área 1”, a área 2 ficou neutra com uma igualdade nas temáticas “ Recuperação da Informação e Instrumentos de Indexação”, “ Uso e necessidades de informação” na área 3, “Marketing” na área 4, “Automação em unidades de Informação” na área 5 e por fim, “Estudo do usuário” na área 6.

Deve ser considerado aqui, o episódio de alguns alunos identificarem-se pessoalmente com determinado assunto, seja por já trabalharem na temática escolhida para desenvolver seu TCC ou até mesmo influência de algum projeto ou pesquisa.

A escolha do tema do TCC é livre, não existem impedimentos algum para o aluno trabalhar o que deseja com temáticas essas mais variadas possíveis. Mesmo assim, é possível notar, nos resultados obtidos, uma centralização de trabalhos com temas relacionados principalmente a aspectos tradicionais e voltados para o mercado de trabalho. Por outro lado, são vastos os assuntos novos os quais podem e devem ser pesquisados por futuros concluintes.

Dessa forma, os dados coletados e analisados constata-se amplas lacunas temáticas a serem exploradas pelos alunos de graduação de Biblioteconomia, como por exemplo:

- a) Na área 1 temos: Biblioteca Infantil, Museus, Obras Raras, Direito Autorais, Arquivos Nacionais, Arquivos audiovisuais;
- b) Na área 2 a qual tivemos uma maior deficiência, temos: Políticas de Indexação, A formação do catalogador, Linguagens para arquivo, o Bibliotecário na construção da linguagem documentária, catálogos manuais, catálogos em CD-ROM, indexação de livros, indexação de assuntos, Tesouros, Recuperação Banco de Imagens;
- c) Na área 3 apresentamos: Serviço de Referência voltado para medicina, Alfabetização, Editoração, Editoração Eletrônica, História da impressão, Venda de livros, Direitos de cópias;
- d) Sugerimos na área 4: planejamento de edifícios para Bibliotecas, Aquisição, Descarte, Inventários, Relações Públicas;
- e) Na área 5 incluímos: Redes sociais, Multimídia, Tecnologia de imagem, Ciência da Informação juntamente com Ciência da Computação;



- f) A área 6 a qual trata de pesquisa essa vem mais aberta a novas idéias e demandas as quais vão aparecendo com o decorrer do tempo.

A atual sociedade requer profissionais capacitados, com criatividade para resolução dos problemas pertinentes, ou seja, um profissional pro ativo, com conhecimento amplo. Para tanto, se faz necessária a constante atualização, com o auxílio dos cursos de especialização, mestrado acadêmico, mestrado profissional, entre outros. Este ponto torna-se relevante, uma vez que, estamos tratando e desvendo aqui ex-alunos que atualmente são Profissionais da informação.

6 Referências

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do Trabalho Científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BORBA, Maria do Socorro de Azevedo. **Adolescência e leitura: a construção da escola e da biblioteca escolar**. Natal: UFRN, 1999.

MACHADO, R. N.; MEIRELLES, R. F. Produção científica dos docentes da Universidade Federal da Bahia da área de filosofia e ciências humanas no período de 1995-1999. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 2, p. 169-179, 2005.

PÉCORA, Gláucia Maria Mollo. Atividades acadêmicas de pesquisador. In: WITTER, Geraldina Porto (org). **Produção Científica**. Campinas: Átomo, p. 157-167. 1997.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.



ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA AUTOMATIZADA: relato de experiência no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos-USP

Murillo Ferreira de Camargo¹, Neuza Terezinha Mossin Celere², Rosana Alvarez Paschoalino³

¹Técnico de documentação, Serviço de Biblioteca, Escola de Engenharia de São Carlos (EESC/USP)

²Bibliotecário, Serviço de Biblioteca, Escola de Engenharia de São Carlos (EESC/USP)

³Bibliotecário-chefe, Serviço de Biblioteca, Escola de Engenharia de São Carlos (EESC/USP)

Resumo

O “Memorial EESC” é a denominação do acervo de mais de 20.000 publicações da produção científica gerada pelo corpo docente e pesquisadores da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), uma das unidades de ensino e pesquisa da Universidade de São Paulo (USP). O Serviço de Biblioteca da EESC, nos últimos anos, tem reconhecido interesse pela aplicação de técnicas bibliométricas. Este trabalho descreve a iniciativa de análise bibliométrica automatizada utilizando o software *Vantage Point* e os primeiros resultados obtidos através de gráficos. Considera que o uso do software no tratamento bibliométrico agregou eficácia e eficiência na realização da análise. Além disso, possibilitou variadas opções de cruzamento entre informações, colaborando assim para a criação de indicadores mais detalhados, o que se caracteriza como um novo serviço de informação em nível estratégico para a Unidade.

Palavras-Chave: Bibliometria; Bibliometria automatizada; Indicadores da produção científica; *Vantage Point*.

Abstract

“EESC Memorial” is the name of the collection of more than 20,000 scientific publications generated by university researchers from the School of Engineering of Sao Carlos (EESC), a unit of teaching and research at the University of São Paulo (USP). EESC Library Service, in recent years has recognized interest in applying bibliometric techniques. This paper describes the initiative of bibliometric analysis using the automated software *Vantage Point* and the first results obtained from charts. It considers that the use of the software in bibliometric treatment added effectiveness and efficiency to this analysis. Besides this, it made choices of intersection between information possible, contributing to the creation of more detailed indicators, which is characterized as a new information service at a strategic level to the University.

Keywords: Bibliometrics; Bibliometrics automated; Indicators of scientific production; *Vantage Point*.



1 Introdução

A biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC/USP) foi criada em 1953, como Seção de Bibliografia e Documentação. Atualmente é denominada Serviço de Biblioteca e tem um respeitado acervo especializado nas áreas de Engenharia e Arquitetura. O “Memorial da EESC” é a denominação dada ao acervo de mais de 20.000 publicações da produção científica, técnica e artística, gerada na Unidade pelos docentes, pesquisadores e técnicos especializados.

O Serviço de Biblioteca, nos últimos anos, tem reconhecido interesse pela aplicação de técnicas bibliométricas, para o entendimento e análise da produção científica de sua Unidade visando a criação de indicadores.

Durante o 16º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, foi apresentado por Camargo, Zanetti e Celere (2010) um primeiro resultado estatístico obtido através da aplicação da análise bibliométrica a uma amostra dos itens consultados desse acervo. Entretanto, a realização desse trabalho, executado à época sem a ajuda de softwares específicos, demandava exagerado tempo nas contagens estatísticas. Além disso, a limitação de análises/cruzamento de dados e o elevado índice de erro decorrente da atividade manual, representaram barreiras para a ampliação do conjunto de dados analisados e a continuidade do trabalho.

Atrelado a isso, o crescente volume de documentos da produção científica cadastrado continuamente no Banco de Dados Bibliográficos da USP – Dedalus, corrobora a inviabilidade da realização de análises bibliométricas manuais pelas equipes das bibliotecas, dificultando assim a criação de indicadores.

Partindo da necessidade de identificar uma metodologia automatizada para o tratamento bibliométrico, a Biblioteca da EESC iniciou a busca por iniciativas e softwares que permitissem trabalhar com grandes volumes de dados, que possibilitassem variadas opções de análise e cruzamento e também, que tivessem interface acessível e amigável.

A partir da definição desses requisitos, identificou-se uma equipe do Núcleo de Informação Tecnológica (NIT), vinculado ao departamento de Engenharia de Materiais, da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), que possui vasta e reconhecida experiência no assunto. Em entrevista com o especialista da área, Prof. Dr. Leandro Innocentini Lopes de Faria, foram expostas as necessidades da Biblioteca.

Em sua explanação, o especialista confirmou que são raras as iniciativas de uso de software bibliométrico nas bibliotecas universitárias e apresentou as possibilidades disponíveis no mercado atualmente: BibExcel, HistCite, UCINET, *Vantage Point*, relatando também um pouco da sua experiência no uso deles. Além disso, pontuou informações técnicas sobre o funcionamento, interface, custo, importação de dados, formatos de saída, etc., dos softwares em questão.

A partir dos requisitos apresentados pela equipe da Biblioteca, o especialista da área indicou o software *Vantage Point*¹ como o recomendado para tal

¹ Produto desenvolvido e comercializado pela empresa americana *Search Technology Incorporation*. O *Vantage Point* está atualmente disponível na versão 7, e caracteriza-se como uma poderosa ferramenta para mineração de dados, ou seja, para a análise de grandes volumes de dados a fim de se identificar novas perspectivas sobre os dados analisados, gerando assim, conhecimento. (SEARCH TECHNOLOGY, 2012).

necessidade. Apesar de ser um software proprietário, a indicação foi justificada por:

- a) custo acessível;
- b) funcionalidades diferenciadas;
- c) alta confiabilidade;
- d) fácil importação de dados de diversas fontes de informação através do uso e criação de filtros.

É importante destacar que o software *Vantage Point* vem com filtros prontos para a realização de tratamento automatizado de dados de diferentes bases de dados internacionais, como a Web of Science, Scopus, Compendex etc. Isso representa variadas possibilidades de uso do software para análises bibliométricas do conteúdo dessas grandes bases de dados.

A partir desses esclarecimentos e da opinião favorável do especialista no desenvolvimento do trabalho, decidiu-se elaborar um projeto piloto e submetê-lo ao responsável do Departamento Técnico, do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (DT-SIBi/USP), a fim de torná-lo uma ação sistêmica para as 44 bibliotecas da Universidade.

Em julho de 2011, o projeto elaborado pelas bibliotecas da EESC e do Instituto de Física de São Carlos (IFSC), foi analisado e aprovado pelo DT-SIBi/USP quanto à sua viabilidade técnica e financeira. Em novembro, o grupo composto por representantes de bibliotecas das áreas de humanas, exatas e biológicas da USP, participou do treinamento sobre tratamento bibliométrico automatizado e criação de indicadores, realizado pela equipe do NIT/UFSCar.

O objetivo deste trabalho consiste em apresentar os primeiros resultados do Serviço de Biblioteca da EESC, no tocante ao tratamento bibliométrico automatizado via software *Vantage Point*, e a criação de indicadores da produção científica da Unidade.

2 Revisão de Literatura

A Bibliometria é uma técnica quantitativa e estatística disponível para mensurar índices da comunicação escrita formal e tem sido uma importante ferramenta para analisar acervos de documentos científicos, criar indicadores, avaliar o crescimento e surgimento de novas áreas de pesquisa, entender a produtividade de autores, etc. (CAMARGO; ZANETTI; CELERE, 2010).

A Bibliometria foi criada a partir das três leis universais descritas a seguir e, a partir delas, vem ampliando seus modelos para entender o comportamento das publicações. (MUGNAINI, 2003).

A **Lei de Bradford** analisa a produtividade de periódicos e estabelece um núcleo de títulos formado a partir da ordenação por produtividade sobre um determinado assunto, além de grupos ou zonas, contendo o mesmo número de artigos que o núcleo. O número de periódicos (n), no núcleo e zonas subsequentes, variará na proporção $1:n:n^2$.

A **Lei de Lotka** analisa a produtividade científica de autores e se fundamenta na premissa de que alguns pesquisadores publicam muito e muitos publicam pouco (VOOS, 1974), enuncia que a relação entre o número de autores e o número de artigos publicados por esses, em qualquer área científica, segue a Lei do Inverso do Quadrado $1/n^2$.

Por fim, a **Lei de Zipf** permite estimar a frequência de ocorrência das palavras

de um texto científico. Define que a concentração é maior para um pequeno grupo de termos e os demais, ocorrem menos vezes. Assim cria uma lista ordenada de termos para uma disciplina ou assunto.

No tocante ao tratamento automatizado da informação, observa-se que esse processo acentuou-se em decorrência da criação das bases de dados eletrônicas e da disseminação de seu conteúdo. (FARIA, 2001).

Pereira, Ferreira Junior e Hayashi (2010, p. 7) afirmam que “a análise bibliométrica automatizada é uma ferramenta que permite operacionalizar o estudo da produção, disseminação e uso da informação registrada em fontes de informação” e, para Faria (2001), o tratamento automatizado para a análise bibliométrica envolve 4 etapas: recuperação de dados, tratamento bibliométrico, tratamento estatístico e a representação gráfica.

Assim, a Bibliometria deve ser encarada como um instrumento relevante para o processo de geração de informações gerenciais, especialmente, para a criação de indicadores a partir dos dados bibliográficos existente nas bases de dados. (PENTEADO FILHO et al., 2002).

Os profissionais da informação precisam aprender a explorar mais as bases de dados para desenvolver atividades de análise, além das técnicas bibliométricas no gerenciamento de políticas e de tomadas de decisão. (WORMELL², 1998 apud PEREIRA, FERREIRA Junior, HAYASHI, 2010).

3 Materiais e Métodos

Para o tratamento bibliométrico automatizado deste trabalho, utilizou-se o software *Vantage Point*, versão 5. Para o tratamento estatístico e elaboração gráfica utilizou-se o Microsoft Office Excel 2003.

A amostra de dados foi gerada a partir do Banco de Dados Bibliográficos da USP - Dedalus, mais especificamente na interface GUI do módulo de Catalogação do software Aleph, versão 20. A busca foi realizada na Base 04 - Produção científica, usando o nome do docente. O período considerado foi de 2000 a 2011.

O conjunto recuperado de 286 registros (em 10/04/2012) foi exportado em formato MARC, e colado em arquivo texto, utilizando o aplicativo Bloco de notas. A partir desse arquivo procedeu-se a importação dos registros para o software *Vantage Point*, por meio de filtro específico para o formato MARC, desenvolvido pela equipe do NIT/UFSCar.

O resultado obtido a partir do software *Vantage Point* foi copiado e colado em planilhas Excel a fim de elaborar gráficos e quadros dos seguintes indicadores:

- a) evolução das publicações do autor no período;
- b) distribuição de publicações por idioma e país;
- c) nacionalidade da publicação para os diferentes tipos de material;
- d) tipologia da publicação por ano;
- e) colaboração na pesquisa;
- f) descritores adotados na indexação.

² WORMELL, I. *Infometria: explorando bases de dados como instrumentos de análise. Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n. 2, p. 210-216, 1998.

4 Resultados Parciais/Finais

Apresentam-se nesta seção algumas possibilidades de indicadores para proceder a análise da produção científica de um pesquisador, departamento, grupo de pesquisa, etc.

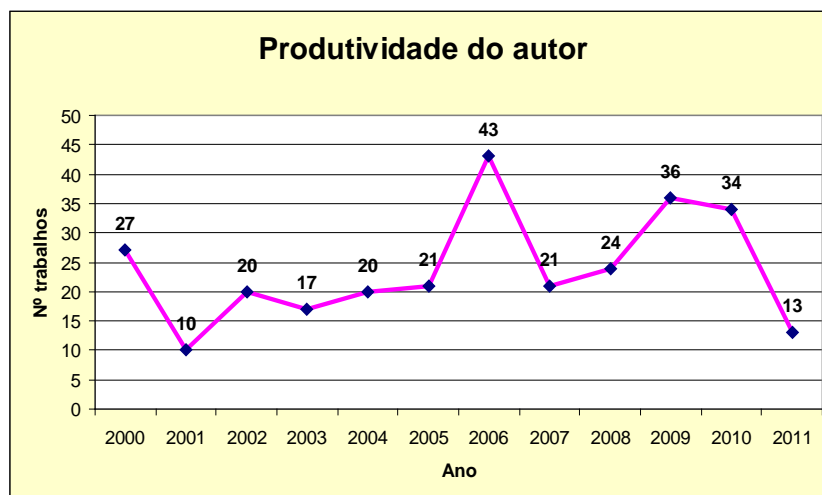


Gráfico 1 – Número de Publicações no Período

O gráfico 1 apresenta o número de trabalhos publicados pelo autor no período de 2000 a 2011. Os documentos incluem trabalhos completos/resumos publicados em eventos científicos e, artigos de periódico. Pelo gráfico pode-se também observar a evolução da produtividade do autor no período selecionado.

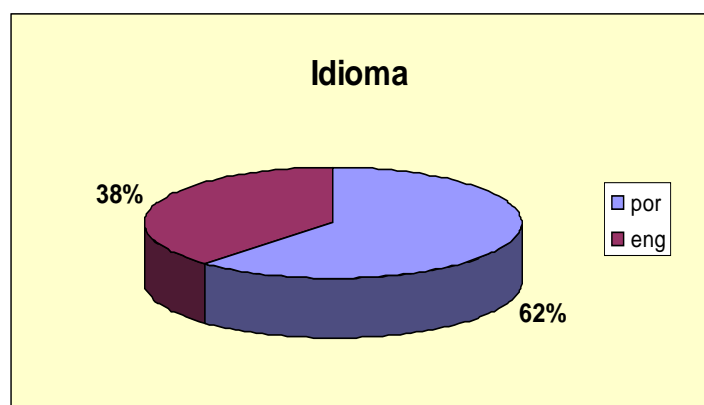


Gráfico 2 – Distribuição de Publicações por Idioma

O gráfico 2 mostra a predominância de documentos publicados no idioma português. Entretanto, pelos resultados obtidos com o software, observa-se no decorrer dos anos a predominância de publicações no idioma inglês em relação ao português.

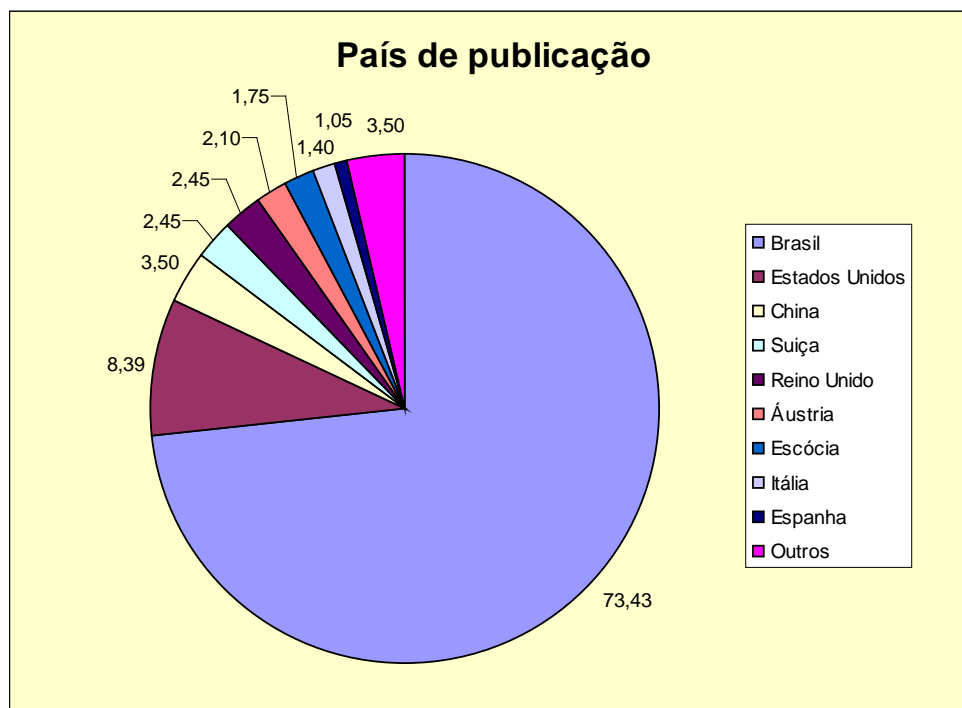


Gráfico 3 – Distribuição de Publicações por País

O gráfico 3 apresenta a distribuição (em porcentagem) dos documentos publicados e seus respectivos países. Na produção do pesquisador, observa-se que 73,43% das publicações são do Brasil, seguido de 8,39% dos Estados Unidos. Outras possibilidades de análise são: identificação do tipo de material publicado em cada um desses países, bem como o idioma e ano em que foram publicados.

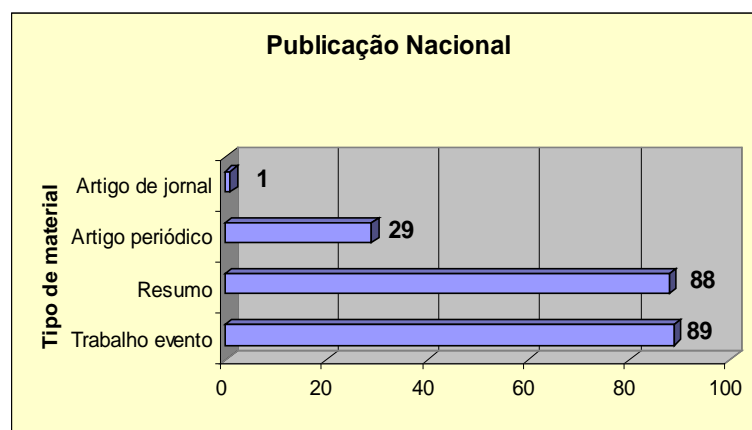


Gráfico 4 – Publicação Nacional por Tipo de Material

O gráfico 4 apresenta o número de trabalhos publicados pelo pesquisador no cenário Nacional, fracionado nos diferentes tipos de material. Observa-se que 88 resumos e 89 trabalhos completos foram publicados em anais de congresso. A publicação em periódicos foi de 29 artigos. Desse resultado, observa-se a predominância de publicações do autor em eventos.

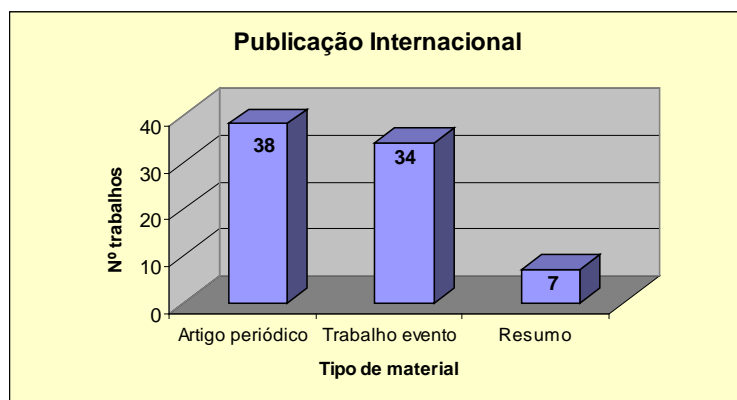


Gráfico 5 – Publicação Internacional por Tipo de Material

O gráfico 5 mostra o número de documentos publicados pelo docente, agora no cenário Internacional, fracionado nos diferentes tipos de material. Observa-se que 38 trabalhos foram publicados em periódicos, seguido por 34 trabalhos completos publicados em anais de congressos.

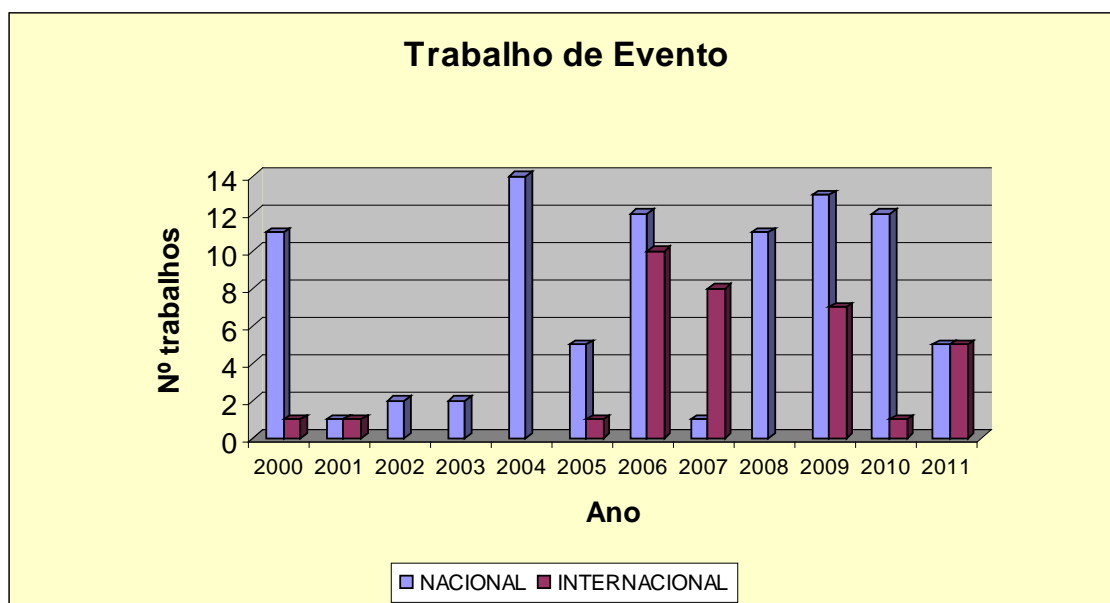


Gráfico 6 – Publicação Anual de Trabalho de Evento Completo

No gráfico 6, observa-se no período de 2006 a 2011, grande predominância de trabalhos publicados em anais de congresso nacionais e principalmente internacionais, quando comparado ao período de 2000 a 2005.

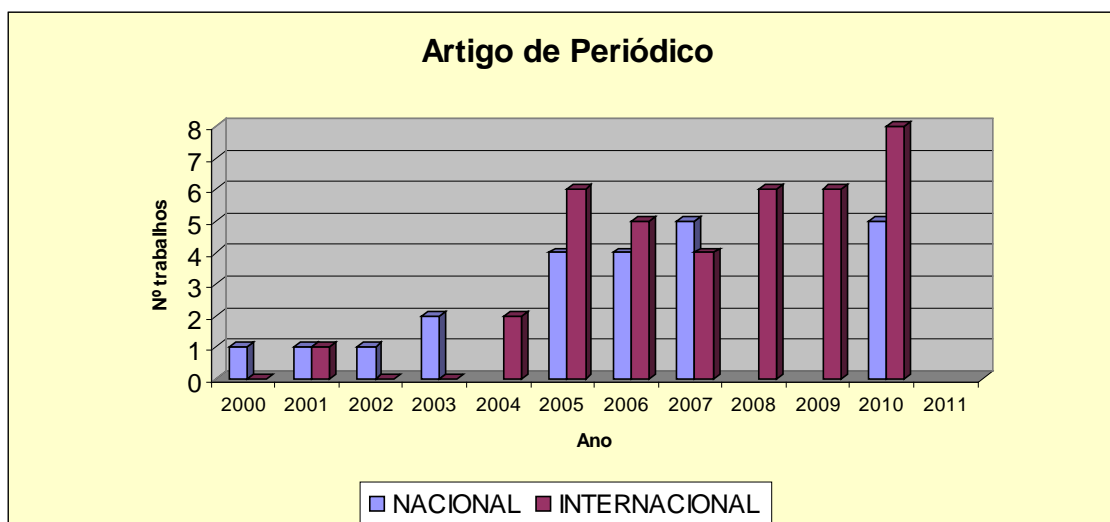


Gráfico 7 – Publicação Anual de Artigo de Periódico

No gráfico 7, de 2005 a 2010, observa-se um aumento relevante do número de artigos publicados, quando comparado ao período de 2000 a 2004. Ressalta-se nesse período o número de artigos publicados em periódicos internacionais, o que poderá dar melhor visibilidade às pesquisas desenvolvidas. No ano de 2011 o pesquisador em questão não teve publicações em periódicos.

Outro indicador interessante a ser elaborado é a identificação das instituições externas que colaboraram nos resultados da pesquisa. O quadro 1 apresenta o número de trabalhos publicados pelo docente em parceria com outras instituições. Pelos resultados, observa-se a maior interação da Universidade Regional do Cariri e do Centro Federal de Educação Tecnológica nas pesquisas desenvolvidas pelo docente da EESC.

Nº trabalhos	Instituição
14	Universidade Regional do Cariri - URCA
12	Centro Federal de Educação Tecnológica - CEFET
9	Sulzer Brasil S/A
7	OGRAMAC Indústria e Comércio Ltda
6	Universidade Estadual Paulista - UNESP
5	Universidade Federal de São Carlos - UFSCar
3	REPLAN Petrobrás
3	Centro Universitário Salesiano - Unisal
2	Portland State University. USA
2	Universidade Federal do Espírito Santo - UFES
1	Air Products Brasil
1	Tecumseh do Brasil Ltda

Quadro 1 – Colaboração na pesquisa

Outra possibilidade de análise refere-se ao descritor de assunto, usado para a indexação do trabalho no Banco Dedalus. O quadro 2, a seguir, apresenta os 15 descritores com maior ocorrência nos trabalhos analisados. Esse resultado, atrelado a um eficiente trabalho de indexação do documento, pode indicar os principais assuntos da pesquisa desenvolvida pelo docente, departamento, grupo de pesquisa, etc.

Nº trabalhos	Assuntos
62	TRATAMENTO DE SUPERFÍCIES
53	DESGASTE ABRASIVO
40	AÇO INOXIDÁVEL
33	CORROSÃO
28	DESGASTE
28	REVESTIMENTO DE SUPERFÍCIES
23	AÇO INOXIDÁVEL AUSTENÍTICO
18	DESGASTE DOS MATERIAIS
16	AÇO FERRAMENTA
15	TRATAMENTO TÉRMICO
14	CORROSÃO DOS MATERIAIS
12	AÇO INOXIDÁVEL DUPLEX
12	DESGASTE CORROSIVO
10	ELETROQUÍMICA
9	DIFRAÇÃO POR RAIOS X

Quadro 2 – Descritores usados na indexação

5 Considerações Finais

O uso do software *Vantage Point* para o tratamento bibliométrico automatizado da produção científica, no Serviço de Biblioteca da EESC, promoveu agilidade e rapidez na geração de informação para as análises desejadas. Com o uso do software percebeu-se a infinidade de cruzamento entre as informações que podem ser obtido no tratamento automatizado.

Neste primeiro momento, o software foi usado somente para o tratamento de dados bibliográficos da Base de Produção Científica, do Banco Dedalus. Entretanto, a partir de implementações a serem feitas no filtro MARC atual, almeja-se usá-lo também para tratamento automatizado dos dados de Monografias, Publicações Seriadas e Teses.

Outra expectativa com o uso do software é a busca por novas aplicações em diferentes atividades e sistemas da biblioteca, que possam gerar informação e conhecimento para ajudar as bibliotecas do SIBi/USP a otimizarem seus processos de trabalho, a implementarem melhorias e até a criarem novos produtos e serviços à comunidade.

Recentemente, a biblioteca da EESC apresentou o software e alguns resultados da análise bibliométrica à Comissão de Biblioteca, na intenção de divulgar aos docentes a nova ferramenta, identificar o interesse dos mesmos e coletar sugestões. Nessa reunião, percebeu-se o interesse no uso do *Vantage* para algumas atividades da Pós-Graduação, especialmente na geração de relatórios que possam representar graficamente uma tendência a ser corrigida ou estimulada.



Enfim, percebe-se que as contribuições obtidas com essa iniciativa vão desde a definição de processos de trabalho sobre tratamento bibliométrico automatizado, que podem ajudar os bibliotecários, docentes, pesquisadores e gestores da Unidade no entendimento e análise do desenvolvimento da Ciência, até a criação de relatórios com indicadores estratégicos, que devem contribuir na tomada de decisão.

Ainda há muito a ser apreendido no conjunto de recursos e ferramentas disponível no software, bem como nos estudos para a criação e definição de indicadores relevantes para a análise da produção científica. Acredita-se que o projeto Bibliometria, em andamento junto ao DT-SIBi/USP, trará relevantes contribuições.

6 Referências

CAMARGO, M. F.; ZANETTI, L. S.; CELERE, N. T. M. Aplicação da bibliometria no acervo da produção científica da EESC: análise das estatísticas de consulta. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010. p. 1-9.

FARIA, L. I. L. **Prospecção tecnológica em materiais**: aumento da eficiência do tratamento bibliométrico. Aplicação na análise de tratamentos de superfície resistentes ao desgaste. 2001. 180 f. Tese (Doutorado em Ciência e Engenharia de Materiais) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2001.

MUGNAINI, R. **Indicadores bibliométricos da base de dados Pascal como fonte de informação da produção científica e tecnológica do Brasil**. 2003. 133 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2003.

PENTEADO FILHO, R. C. et al. Aplicação da bibliometria na construção de indicadores sobre a produção científica da Embrapa. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 3., 2002, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, 2002.

PEREIRA, M. A.; FERREIRA Junior, A.; HAYASHI, M. C. P. I. Colégios jesuíticos no Brasil colonial: análise bibliométrica de teses e dissertações. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE BIBLIOMETRIA E CIENTOMETRIA, 2., 2010, São Carlos, SP. **Anais...** São Carlos, 2010. p. 1-10.

SEARCH TECHNOLOGY INC. **Vantage Point**. Disponível em: <<http://www.thevantagepoint.com/products.html>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

VOOS, H. Lotka and information science. **Journal of the American Society of Information Science**, New York, v. 25, p. 270-272, July/Aug. 1974.



AS NOVAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO E A PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO NO BRASIL

Josimara Brumatti¹

¹Bibliotecária, Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro

Resumo

Trata da análise da produção científica das pós-graduações em Direito no país e como estas vem sofrendo influência das Novas Tecnologias de Comunicação e Informação, mediante o exame dos temas presentes nas Teses e Dissertações da área que relacionam a questão das Novas Tecnologias de Comunicação e Informação e o Direito. Classifica os temas das Teses e Dissertações em Direito e os elenca a partir de dois vetores conceituados por Boaventura de Souza Santos em seu artigo "Os Tribunais e as Novas tecnologias de Comunicação e Informação" a fim de verificar a dimensão que a relação estudada tem nas reflexões dos estudos da área do Direito nos Programas de Pós-Graduação.

Palavras-Chave:

Novas Tecnologias de Comunicação e Informação; Comunicação Científica; Produção Científica no Direito; Tese e Dissertação.

Abstract

This analysis of the scientific production of graduate programs in law in the country is experiencing and how these influence of New Technologies of Communication and Information, through the examination of current issues in theses and dissertations in the area linking the issue of New Communication Technologies and Information and Law. Sorts the subjects of theses and dissertations in law lists and vectors from two respected by Boaventura de Souza Santos in his article "The Courts and the New Technologies of Communication and Information" to check the extent that the relationship is studied in reflection studies in the area of Law in Post-Graduation.

Keywords:

New Technologies of Communication and Information; Science Communication; Scientific Publications in Law; Thesis and Dissertation.

1 Introdução

Esta pesquisa propõe um estudo sobre as Novas Tecnologias de Comunicação e Informação (NTCI) e como estas influenciam a área jurídica. Como a partir da década 1990 houve uma transformação tecnológica na

forma e nos métodos de esta se comunicar, as chamadas NTCl, seria necessário o Direito se adequar ao emprego desta ferramenta já reconhecida de grande importância para a área jurídica.

Segundo Santos (2005), as NTCl apresentam um potencial transformador do sistema judicial, no que diz respeito à administração e gestão da justiça, como na democratização do acesso ao direito e à justiça. Nilson Naves, presidente do Supremo Tribunal de Justiça em 2002, já dizia a importância de se adequar à sociedade mais dinâmica. Em seu discurso de abertura do Congresso Internacional de Direito e Tecnologias da Informação em 2002, enfatizava a necessidade de um judiciário mais moderno e bem aparelhado.

Trataremos desta evolução em relação ao Direito e suas reflexões na área acadêmica. Sabemos que a comunicação científica se dá de diferentes formas e em diferentes canais. A evolução dos aparatos tecnológicos trouxe reflexos e modificações nos canais de comunicação científica. Verificamos se as NTCl estão afetando a comunicação científica no Direito. Tomamos como objeto de pesquisa os Programas de Pós Graduação *stricto sensu* em Direito e analisamos em que medidas estes estão trabalhando a questão das NTCl.

As Teses e Dissertações são uma fonte importante no fluxo da comunicação científica. E com base nesta prerrogativa, veremos se os temas das NTCl são contemplados pela pesquisa no nível da Pós-Graduação em Direito. O estudo aqui apresentado tem como objetivo verificar, através de análise nas Teses e Dissertações em Direito, se estes temas estão presentes na produção científica da área.

A influência das NTCl é significativa a ponto de alterar as práticas de gestão da informação nos tribunais e o processo de comunicação científica no Direito. A produção científica da área jurídica, focalizando tais práticas e processos, ambos modificados pela adoção e incorporação das NTCl, revela novos temas que já se encontram incorporados nesta produção e aponta o papel das mencionadas tecnologias tanto em relação aos efeitos esperados em termos de uma justiça mais rápida e eficaz, quanto no tocante aos riscos e impasses decorrentes de suas aplicações e intervenções. (CORDEIRO; GOMES, 2009, p. 12).

2 Revisão de Literatura

O Pensador Boaventura de Souza Santos (2005), em seu artigo “Os tribunais e as Novas Tecnologias de Comunicação e Informação” diz que existem dois “vetores” ligando as NTCl ao Direito: “o direito como variável independente e o direito como variável dependente”. O primeiro, diz respeito ao Estado regular as NTCl para fazer justiça às: “... novas atividades socialmente danosas que por via delas se tornaram possíveis...” como o cibercrime. O segundo “vetor” mostra o impacto que as NTCl proporcionaram aos tribunais.

Desta última variável identificamos duas vertentes: a operacionalidade organizacional interna dos tribunais e o impacto que podem proporcionar as NTCl na relação da sociedade informatizada com os tribunais. O autor enumera várias áreas e exemplos de aplicação das NTCl no tocante à administração do sistema judicial.

As NTCl trazem, segundo Santos (2005), uma uniformização, transparência de procedimentos processuais, criação de uma rede judicial de comunicação, abrangendo os órgãos da administração pública e outras entidades e integração das



tarefas das secretarias judiciais para Gestão da Informação¹ e da Comunicação nos sistemas judiciais. Antonini destaca a comunicação entre os tribunais brasileiros ressaltando que há muito a ser feito.

Muitos Tribunais já possuem suas Varas ou Comarcas interligadas entre si, mas essa realidade não vale para todos, principalmente para os Tribunais das regiões Norte e Nordeste, onde as distâncias são grandes e a tecnologia nem sempre está presente. (ANTONINI, 2004, p. [6]).

Segundo Santos (2005), na gestão de Processos as NTCI são fundamentais para a organização e tratamento de grande quantidade de informação e documentos, visando um trabalho mais ágil e eficiente.

A informação introduzida no sistema pode ser organizada, agregada e analisada de forma a que se identifiquem todos os movimentos dos processos entrados, pendentes e arquivados. A informação sobre um determinado processo pode estar disponível, em simultâneo, para vários utilizadores. (SANTOS, 2005, p. 91).

Essa problemática é a vertente mais importante para área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, se tratando da organização e tratamento de grande volume de informação. A Juíza de Direito, Yeda Monteiro Athias, da 1ª vara Cível da Comarca de Uberlândia, em seu artigo “A informática e seus impactos no judiciário”, mostra que o “processo eletrônico”, com a possibilidade da intimação e da citação serem realizadas por correio eletrônico, causa maior celeridade processual. Esses novos processos têm como característica maior publicidade, velocidade, maior informação, automação das rotinas judiciais entre outras.

Ressalte-se que essa nova tecnologia vem gradativamente ganhando espaço, como observado no âmbito dos Juizados Federais. Atualmente, as nossas Cortes Superiores já recebem, por meio eletrônico, petições referentes a processo de suas competências originárias. (ATHIAS, 2008, p. 250).

Outro problema dos tribunais que as NTCI juntamente com os e-processos prometem sanar é a morosidade, com a possibilidade de no momento em que terminar os atos processuais, a comunicação ser feita imediatamente, em tempo real através da internet, com os envolvidos recebendo a decisão por correio eletrônico.

Há ainda que se ressaltar o sistema *push* implantado hoje em dia em vários tribunais, permitindo, aos cadastrados no sistema advogados ou sociedade, receber informações via correio eletrônico quando um novo dado é inserido nos processos. Observamos também o “malote digital” que permite os atos digitados em um tribunal *a quo* sejam enviados para um tribunal *a quem* digitalmente com a finalidade de diminuir o desperdício de tempo. Notamos que os Diários Judiciários Eletrônicos têm conseguido muito espaço nos tribunais e nas comarcas tendo em vista o seu caráter mais célere.

Após analisarmos, vários serviços surgidos ou modificados pelas NTCI, a

¹ Esta pesquisa trabalha com a definição de Gestão da Informação de Cunha e Cavalcante (2008, p. 178) “Conjunto de atividades relacionadas com o ciclo da informação em uma organização o qual inclui a coleta, processamento, armazenamento, fluxo, recuperação da informação e o seu uso efetivo, geralmente com o apoio de sistemas autorizados”.



última característica versada pelo Pensador Santos (2005), no que diz respeito à administração do sistema judicial, é a comunicação dos tribunais com o público, mostrando que esta comunicação pode ter sua interface melhorada através das novas tecnologias. As NTCl podem tornar os tribunais mais próximos do público, com implementação de quiosques informativos, linhas telefônicas, sítios na internet, serviços on-line para ajudar os cidadãos, por exemplo, consultar marcações de julgamentos e seus horários.

A aplicação dessas novas tecnologias na área jurídica e em suas instituições acarretou uma mudança também na forma da justiça, chamadas de Tecnologização ou Científização da justiça, o que Machado, Silva e Santos (2008, p. 22) denominam de “Justiça Tecnológica”. A palavra “Justiça” em linhas gerais significa um conjunto de instituições designadas à administração.

...conjunto de instituições envolvidas na administração dos códigos legais, ou seja, tanto o ramo do executivo responsável pela área da Justiça, como toda a estrutura orgânica sob tutela da Justiça enquanto órgão de soberania. (MACHADO; SILVA; SANTOS, 2008, p. 22).

O termo “Tecnológica” segundo Machado, Silva e Santos (2008) é a aplicação de ferramentas na realização de um objetivo ou meta. No entanto este estudo visa englobar este termo também à aplicação destas tecnologias no processo de comunicação científica e em seus fluxos de comunicação e informação que segundo Cordeiro e Gomes (2009) abrange desde a produção dos registros do conhecimento até a sua difusão.

3 Materiais e Métodos

Para colher os temas das Teses e Dissertações dos cursos de pós-graduação em Direito que focalizam as NTCl, foram necessárias pesquisas no sítio da CAPES, onde estão elencadas as informações dos cursos de Pós-Graduação nacionais por ela recomendados. Em pesquisa no sítio da CAPES, no link Cursos Recomendados/ Ciências Sociais Aplicadas/ Direito, inicialmente foram listados todos os cursos de pós-graduação em Direito reconhecidos pela CAPES. Foram extraídos os cursos em Direito que são por ela reconhecidos e com eles os seus respectivos endereços eletrônico. Informações como o conceito referente à avaliação da CAPES, o Grau do curso oferecido, o correio eletrônico de cada instituição e os Programas pertencentes também foram recuperados.

Para a identificação das NTCl presentes nas Teses e Dissertações, foram analisadas também, no sítio de cada instituição, todas as Teses e Dissertações defendidas entre 2004 a 2008. As Teses e Dissertações encontradas, foram classificadas segundo o conceito, já visto anteriormente, do Pensador Boaventura de Souza Santos (2005) que define “o direito como variável independente e o direito como variável dependente”.

As Teses e Dissertações foram então elencadas segundo o vetor “direito como variável independente” - Vetor 1, e o vetor “direito como variável dependente” - vetor 2. No vetor 1, o Estado regula as NTCl para fazer justiça às “... novas atividades socialmente danosas que por via delas se tornaram possíveis...” por exemplo, Cibercrime, Propriedade Intelectual, etc.

O Vetor 2 mostra o impacto que as NTCl proporcionaram aos tribunais, “sobretudo entre os meios de comunicação na relação entre os tribunais e a

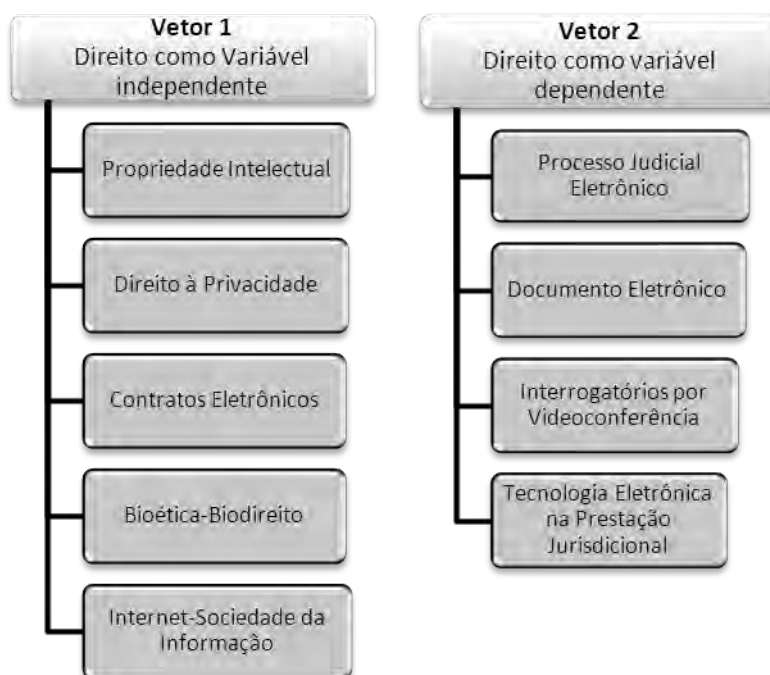
sociedade entretanto informatizada e midiaticizada” (SANTOS, 2005, p. 90), como o Processo Eletrônico, Videoconferência, trazendo celeridade e eficácia os processos judiciais.

Ainda no sítio da CAPES, foram analisados os Cadernos de Indicadores entre 2004 à 2008. Onde as informações que não eram identificadas e encontradas nos sítios de cada Instituição, eram completadas com base nos Cadernos disponibilizados pelas CAPES e cedida pelos programas.

4 Resultados Parciais/Finais

Nesta etapa iremos analisar especificamente as Teses e Dissertações onde o tema NTCl foi identificado. Para tanto, como dito anteriormente, iremos classificá-las segundo o conceito ministrado por Boaventura de Souza Santos em seu artigo intitulado, “Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e informação” de 2005, onde o autor deixa claro que o Direito ligado as NTCl possui duas vertentes. A primeira que ele chama de vetor 1 tem o Direito como variável independente e o vetor 2 como variável dependente.

O vetor 1 diz a vontade do Estado em regular as NTCl para o fazer da justiça e o vetor 2 mostra o impacto das NTCl nas dependências dos Tribunais. Os assuntos abarcados nas Teses e Dissertação relacionados ao vetor 1 somam 5 e os assuntos relacionados ao vetor 2 que foram identificados somam 4, que podem ser visualizados abaixo:



Fonte: SANTOS, Boaventura de Souza. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 7, n. 13, p.82-109, jan./jun. 2005.

Dos 64 Programas pesquisados, foram identificadas 98 Áreas de Concentração contabilizando 245 Linhas de Pesquisa. Na pesquisa das Disciplinas dos 64 Programas de Pós-Graduação em Direito referentes às NTCl, foram encontradas 27 disciplinas, 11 delas somente em 1 único Programa, pertencente a Faculdade Metropolitanas Unidas.

Este Programa da FMU também foi o único dentre os 64 pesquisados que seu programa está ligado as NTCl. O título do Programa é “Direito da Sociedade da informação” sendo o único mestrado *stricto sensu* desta instituição. O Programa Direito da Sociedade da Informação possui uma área de Concentração e duas Linhas de Pesquisa.

Foi elaborada uma tabela apontando os títulos das Teses e Dissertações que exploravam o tema das NTCl dentre os anos de 2004 a 2008.

Dos dados extraídos das Teses e Dissertações podemos destacar que, de 64 instituições elencadas pelo sítio da CAPES apenas em 33 foram encontrados os temas das NTCl descritos pelo Boaventura (2005).

Outro dado interessante é que de 8.072 Teses e Dissertações defendidas entre 2004 a 2008 segundo os Cadernos de Indicadores, somente 148 fazem parte da classificação das NTCl, ou seja, cerca de apenas 0,6%. E com as 148 Teses e Dissertações selecionadas, extraímos 68 orientadores. O que significa proporção de 2, 25% de Teses e Dissertações para cada Orientador, mostrando ainda o desinteresse pelo tema e a escassez de pesquisas sobre o assunto.

Das 148 Teses e Dissertações extraídas dos programas de Pós-Graduação em Direito, 132 foram classificadas no Direito como variável independente, ou seja, o vetor 1 e apenas 16 Teses e Dissertações classificadas como vetor 2, onde o impacto das NTCl nos tribunais é o tema central.

A tabela abaixo mostra somente os Cursos de Pós-Graduação em Direito recomendados pela CAPES que apresentaram Teses e Dissertações ligadas às NTCl e como estas foram elencadas conforme as vertentes que liga o Direito às NTCl segundo Boaventura (2005).

Tabela 1 – Teses e Dissertações ligadas às NTCl

I E S	U F	M	D	F	Teses/Dissertações	V	V
						1	2
U N I V E R S I D A D E	S C	4	4		Título: A internet como fator de integração e de democratização do poder nos espaços transnacionais.	1	-
					Título: Análise da propriedade intelectual como direito (não) fundamental na Constituição brasileira.	1	
					Título: Processo judicial eletrônico e o devido processo legal.		2
U F P B	P B	4	-		Título: Relações comerciais na internet: a violação da privacidade e dos direitos do consumidor.	1	
					Título: A publicidade na Internet como elemento impositivo da comunicação de massa: violação aos direitos do consumidor.	1	
C	P	3			Título: Direito à intimidade e infidelidade virtual.	1	

E U M A R	R				Título: A internet e a violação da intimidade e privacidade.	1	
					Título: Direito à intimidade e vida privada do empregado no mundo informatizado	1	
U F A L	A L	3	-	-	Título: Aplicabilidade do princípio constitucional da proteção do consumidor aos contratos eletrônicos.	1	
U N B	D F	5	5	-	Título: O direito à privacidade na sociedade da informação: efetividade desse direito fundamental diante dos avanços da tecnologia da informação.	1	
U C B	D F	4	-	-	Título: O comércio de bens intangíveis no mercado virtual e a problemática de sua tributação.	1	
					Título: O contrato internacional eletrônico em face da incapacidade civil do menor consumidor domiciliado no Brasil que contrata com empresa domiciliada nos estados unidos da América.	1	
U n i C E U B	D F	4	-	-	Título: A comunicação social eletrônica no Brasil: marco regulatório e convergência tecnológica.	1	
					Título: Uma Análise sobre a Perspectiva Jurídico-econômica da Relação entre Sociedade e Informação.	1	
					Título: Regulamentação dos Contratos Eletrônicos: um novo campo de exercício de poder na integração global.	1	
					Título: Propriedade Intelectual e Acesso a Recursos Genéticos e Repartição de Benefícios: uma conciliação possível.	1	
U F M G	M G	5	5	-	Título: O Direito de Ser Humano: Diretrizes Bioético-Constitucionais à Clonagem Humana.	1	
					Título: Ciberética: Direitos Fundamentais e Sociedade da Informação.	1	
					Título: Interpretação Jurisprudencial do Documento Eletrônico.		2
					Título: Do negócio de intermediação: a intervenção do agente nos contratos empresariais de compra e venda pela internet.	1	
					Título: A democracia na era da biotecnologia: uma nova leitura das estruturas e sistemas do direito segundo o modelo discursivo de participação.	1	
F D M C	M G	3	-	-	Título: A responsabilidade das instituições financeiras pelas fraudes virtuais.	1	
U F P A	P A	5	5	-	Título: A internet como meio de divulgação dos direitos humanos	1	
P U C	P R	4	4	-	Título: O material genético humano: uma perspectiva do biodireito entre os direitos humanos e a exploração econômica.	1	
					Título: Aspectos relevantes dos contratos de consumo eletrônicos.	1	

					Título: O direito à privacidade dos dados genéticos.	1	
					Título: Lei, mídia e meio ambiente: um estudo a partir das pesquisas envolvendo células-tronco embrionárias e a influência dos meios de comunicação na aprovação da Lei.	1	
					Título: O prazo de reflexão nas relações de consumo via Internet.	1	
					Título: A proteção da biotecnologia em contencioso de patente.	1	
					Título: Utilização das células-tronco embrionárias para fins terapêuticos : uma análise crítica à luz dos limites impostos pela Lei n. 11.105/2005.	1	
					Título: Arbitragem e propriedade intelectual.	1	
					Título: A assinatura eletrônica como requisito de validade dos negócios jurídicos e a inclusão digital na sociedade brasileira.	1	
U N I C U R I T I B A	P R	3	-	-	Título: Princípio da confiança nos contratos eletrônicos de consumo.	1	
U N I B R A S I L	P R	3	-	-	Título: Democracia, desenvolvimento e inclusão tecnológica: o caso do creative commons.	1	
U E R J	R J	5	5	-	Título: Segredo de justiça : a publicidade dos atos processuais e a proteção do direito à intimidade.		2
					Título: Responsabilidade civil por acidentes de consumo na internet.	1	
					Título: Direitos autorais na internet e utilização de obras alheias.	1	
					Título: A universalidade do processo.		2
					Título: O abuso do direito autoral.	1	
U G F	R J	4	4	-	Título: A Inversão de Privacidade Através da Internet.	1	
					Título: Direito a privacidade frente à internet.	1	
U N J	R J	5	5	-	Título: Bioética, biodireito e direitos humanos: questões controvertidas.	1	

E S A					Título: Novos direitos: O estatuto consumerista e as relações jurídicas estabelecidas no ambiente virtual.	1	
					Título: Reprodução humana assistida: aspectos bioéticos e jurídicos.	1	
					Título: Clonagem terapêutica e células-tronco embrionárias: um enfoque hermenêutico-constitucional do acesso à saúde por meio de terapias celulares.	1	
					Título: Regulação da internet no cenário brasileiro.	1	
					Título: Proteção da propriedade intelectual: interpretação constitucional.	1	
					Título: O processo eletrônico como apoio à efetividade da prestação jurisdicional penal – possibilidade de inovação nos marcos de um processo garantista.		2
					Título: Sociedade de risco e biodireito: marcos teóricos delimitadores da biorresponsabilidade.	1	
P U C	R S	5	5	-	Título: Aspectos jurídico-penais da produção, comercialização e destruição de embriões excedentes da fertilização in vitro.	1	
U N I S I N O S	R S	5	5	-	Título: Obras privadas, benefícios coletivos: a dimensão pública do direito autoral na sociedade da informação.	1	
					Título: Perspectivas do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana frente às técnicas terapêuticas com células-tronco.	1	
					Título: A regulação transnacional de patentes e o acesso à saúde na sociedade global: compatibilidade entre o direito à propriedade intelectual e o direito à saúde.	1	
					Título: A necessidade de proteção dos dados pessoais nos arquivos de consumo: em busca da concretização do direito à privacidade.	1	
U C S	R S	3	-	-	Título: Acesso e propriedade intelectual sobre a biodiversidade e os conhecimentos tradicionais associados.	1	
					Título: A legitimidade da pesquisa e terapia com células-tronco embrionárias frente às teorias acerca do início da individualidade humana: um olhar sobre o alcance da dignidade e da autonomia.	1	
					Título: O acesso às tecnologias reprodutivas: garantias e limites jurídicos.	1	
					Título: Risco, direito e decisão: reflexões acerca do uso de células-tronco em pesquisas no Brasil: uma abordagem a partir de Beck, Giddens e Luhmann.	1	
					Título: O monitoramento do correio eletrônico nas relações de trabalho à luz do direito de propriedade versus o direito à intimidade.	1	
					Título: Teletrabalho: a tecnologia gerando uma nova forma de trabalho.	1	
					Título: A genética da vida humana embrionária e a proteção do patrimônio genético individual.	1	
U N I S C	R S	4	-	-	Título: Patentes de material genético humano. A apropriação sobre a vida humana.	1	
					Título: A dignidade da pessoa humana e a inviolabilidade do direito à vida no biodireito.	1	
					Título: As interceptações telefônicas: uma abordagem constitucional frente aos princípios da intimidade e privacidade.		2

					Título: O impacto da biotecnologia no direito contemporâneo: possibilidades fiscais e extrafiscais de fomento ao tratamento da matéria.	1	
					Título: O papel do estado frente à evolução das pesquisas em material genético humano: fomentar ou coibir?	1	
					Título: Reprodução assistida: da realização do projeto parental ao risco da mercantilização do ser humano.	1	
					Título: Tecnologia, direito e sociedade: as perspectivas das políticas públicas de inclusão digital na sociedade contemporânea.	1	
					Título: A ponderação entre a liberação de expressão e comunicação e os direitos à privacidade à luz da suprema corte brasileira.	1	
U F S C	R S	6	6	-	Título: A democracia nas sociedades da informação e do conhecimento: interação e deliberação política no ciberespaço.	1	
					Título: Proteção do consumidor no comércio eletrônico: uma questão de inteligência coletiva que ultrapassa o direito tradicional.	1	
					Título: Contratos internacionais de software: o direito moral do autor como limitante da autonomia da vontade.	1	
					Título: Da cláusula de sigilo nos contratos internacionais de transferência de tecnologia - KNOW-HOW.	1	
					Título: A proteção jurídica da biotecnologia no Brasil: análise e crítica do marco jurídico regulatório.	1	
					Título: Biossegurança de plantas geneticamente modificadas para alimentação no Brasil: uma abordagem biojurídica.	1	
U S P	S P	6	6	-	Título: A ordem jurídica internacional e a sociedade da informação.	1	
					Título: As relações de emprego na era da internet: violação à intimidade do empregado x poder diretivo do empregador.	1	
					Título: Propriedade intelectual, biotecnologia e biodiversidade.	1	
					Título: A cópia privada no direito autoral e o impacto do desenvolvimento tecnológico.	1	
					Título: Direito civil constitucional bioético na clonagem humana.	1	
					Título: Propriedade intelectual enquanto informação e os aspectos econômicos dos bens intelectuais Doutorado.	1	
					Título: Direito e tecnologia: contribuição ao estudo do regime jurídico da ciência, tecnologia e inovação.		2
					Título: Direitos humanos e bioética: avanços tecnológicos e o início da vida humana.	1	
					Título: Regulação pela definição de padrões tecnológicos na governança da internet.	1	
					Título: O contrato internacional eletrônico.	1	
					Título: A ordem jurídica internacional e a sociedade da informação.	1	
					Título: O tratamento jurídico-penal do acesso não autorizado a sistema informático.	1	
					Título: Direito à comunicação no Brasil.	1	
U S		3	-	-	Título: Direito da empresa e o comércio eletrônico.	1	

N E S P	P				Título: Contratos eletrônicos e a formação do vínculo.	1	
					Título: Direito, Ética e Biossegurança: a obrigação do Estado na proteção do genoma humano.	1	
					Título: A relação virtual de consumo.	1	
					Título: Proteção jurídica da inovação tecnológica no comércio internacional e no direito comparado.	1	
					Título: Células-tronco e responsabilidade civil.	1	
					Título: Solução de conflitos no comércio internacional de tecnologia.	1	
					Título: O princípio da precaução como fundamento bioético e biojurídico na delimitação da responsabilidade em biossegurança.	1	
					Título: Aspectos jurídicos da celebração de contratos pela internet.	1	
P U C	S P	5	5	-	Título: O interrogatório por meio de videoconferência.		2
					Título: Relações consumeristas na prestação de serviços de acesso a internet.	1	
					Título: A tributação das operações internacionais de transferência de tecnologia no direito brasileiro.	1	
					Título: O direito à saúde: política pública de desenvolvimento da biotecnologia.	1	
					Título: Mudança nas relações de poder: reprodução medicamente assistida: impacto das novas tecnologias na sociedade.	1	
					Título: Formação dos contratos eletrônicos de consumo.	1	
					Título: Responsabilidade civil na internet.	1	
					Título: Responsabilidade civil pelo dano moral na internet.	1	
					Título: Responsabilidade civil na Internet: uma defesa de sua sistematização.	1	
					Título: O impacto da governança da internet sob o prisma da soberania.		2
					Título: A informação no comércio eletrônico de consumo.	1	
					Título: A responsabilidade civil no comércio eletrônico.	1	
					Título: Admissibilidade e eficácia do documento eletrônico como prova no direito brasileiro.		2
					Título: A expectativa de consumo no comércio eletrônico.	1	
					Título: O contrato eletrônico lesionário na sociedade da informação: uma concepção juscibernética para o direito civil brasileiro.	1	
					Título: Formação e validade dos contratos eletrônicos.	1	
Título: Educomunicação: novo paradigma de educação na sociedade em rede e a constituição.	1						
Título: As técnicas biomédicas - A vida embrionária e o patrimônio genético humano - À luz da regra da proporcionalidade	1						

				penal.		
				Título: O biodireito na era tecno-narcisista: direito e ética.	1	
UNIMEMP	SP	3	-	-	Título: Aplicação da tecnologia eletrônica na prestação jurisdicional: a celeridade e a segurança jurídica na busca da efetividade processual.	2
					Título: Patentes e sua função social.	1
					Título: A validade da assinatura digital nos contratos eletrônicos.	1
UNISANTOS	SP	4	-	-	Título: O comércio eletrônico.	1
UNIMAR	SP	3	-	-	Título: Contratos telemáticos: regulamentação e reflexos econômicos com base no direito do consumidor.	1
UNIFIEO	SP	3	-	-	1. Título: Direitos fundamentais na era digital: garantias asseguradas e emprego das novas tecnologias.	1
					Título: A importância da tutela dos direitos da personalidade em decorrência da atividade tecnológica.	1
					Título: Limitações ao poder de tributar livro eletrônico [software], face aos direitos fundamentais de livre manifestação do pensamento e livre expressão da atividade intelectual.	1
					Título: O conflito entre o direito a privacidade e a segurança pública no monitoramento eletrônico de imagens de ambientes.	1
					Título: Estratégias e impactos de implementação de plataformas tecnológicas para processamento de serviços bancários de varejo.	2
					Título: Transplantes de órgãos e tecidos humanos, e seus limites ético-jurídicos em defesa da dignidade da pessoa humana.	1
					Título: Aspectos científicos da clonagem humana e seus limites jurídicos em defesa da dignidade da pessoa humana no direito criminal ambiental brasileiro.	1
					Título: Bioética e biodireito: a manipulação genética em seres humanos e os direito da personalidade.	1
Título: Visão autoralista e concorrencial sobre a apropriação de idéias.	1					
FES	SP	4	-	-	Título: A clonagem para fins terapêuticos e o direito a vida.	1
UNE		3	4	-	Título: A reprodução assistida e os embriões excedentes: tutela jurídica.	1

I F O R					Título: Aspectos Constitucionais e Penais do Crime Eletrônico.	1	
					Título: Organismos Geneticamente Modificados e Alimentos Transgênicos Sob a Égide da Nova Lei de Biossegurança (Lei Nº 11.105/05).	1	
					Título: As Técnicas de Reprodução Assistida e a Necessidade de Parâmetros Jurídicos à Luz da Constituição Federal de 1988.	1	
M P U	3	-	-	-	Título: A erosão do direito à privacidade na sociedade da informação.	1	
					Título: A tutela da honra nas comunidades virtuais.	1	
					Título: Creative Commons.	1	
					Título: As novas tecnologias de reprodução assistida e contrato de cessão de útero.	1	
					Título: Reflexões sobre as organizações e empresas virtuais em face do paradigma da nova empresarialidade.	1	
					Título: O interrogatório por videoconferência no processo penal brasileiro.		2
					Título: Jurisdição e competência nos crimes informáticos.		2
					Título: As técnicas de reprodução humana assistida e a necessidade de sua regulamentação jurídica.	1	
U N I P A R	3	-	-	-	Título: A videoconferência como instrumento de inovação na aplicação da justiça Processual Penal: interrogatório on-line.		2
					Título: A Genética na Prova Penal.	1	
					Título: Documento eletrônico: a (in) eficácia da prova da infidelidade virtual nas ações de separação judicial e reparação de danos.		2
U N A E R P	3	-	-	-	Título: Biodiversidade, biotecnologia e propriedade intelectual: microorganismos encontrados na natureza e sua tutela legal.	1	
					Título: Relações jurídicas originadas da reprodução assistida e o direito à identidade genética.	1	

Fonte: CAPES. **Cursos recomendados e reconhecidos.** Disponível em: <http://capes.gov.br/avaliacao/cursos-recomendados-e-reconhecidos>. Acesso em: set. 2012.

Com esses resultados podemos concluir que dentre os assuntos apontados na tabela da produção científica relacionados com o Vetor 1, o Direito como variável independente e o Vetor 2, o Direito como variável dependente, o que podemos visualizar, é que os assuntos mais abordados referente as NTCl estão no Vetor 1. Dentro dos assuntos pertinente ao Vetor 1, o que mais ganhou destaque da Produção Científica em Direito foi a Bioética e o Biodireito, com temas referentes à Genética como a reprodução humana assistida. Das 148 Teses e Dissertações, 48 foram sobre Bioética e Biodireito, cerca de 32, 43%.

No Vetor 1, ganha destaque também o Contrato Eletrônico, com questões como o comércio eletrônico, regulações de contratos virtuais e os direitos dos consumidores frente a esta modalidade de compra. Foram 29 Teses e Dissertações

sobre este assunto, 19, 59%. Mostrando uma preocupação do Direito em regular as novas formas de consumo. Os assuntos relacionados Direito à Privacidade, à Propriedade intelectual e Internet e Sociedade da Informação também obtiveram destaques, respectivamente 9, 48%, 12, 83% e 14, 86%.

Na Vertente do Direito como variável dependente, observamos que ainda muito pouco foi produzido. Toda produção científica relacionada ao Vetor 2 não gerou mais do que um total de 16 Teses e Dissertações aproximadamente 10, 81%. Distribuídas em 3 Teses e Dissertações de Processos Judiciais Eletrônicos, 3 de Documentos Eletrônicos, 3 de Interrogatório por Videoconferência e 7 de assuntos relacionados as Tecnologias Eletrônicas na prestação jurisdicional.

5 Considerações Parciais/Finais

Esta pesquisa tomou como base os enunciados do autor Boaventura de Souza Santos, em seu artigo “Os tribunais e as Novas Tecnologias de Comunicação e Informação” (2005) no qual a relação entre o Direito e as NTCI é problematizada. Neste artigo, ele apresenta dois vetores que permitem analisar o impacto das NTCI no Direito: “o direito como variável independente e o direito como variável dependente”. O vetor 1, como vimos, diz respeito à capacidade do Estado e do Direito de regular as conseqüências das NTCI na sociedade: cibercrime etc. O vetor 2, mostra o impacto que as NTCI nos tribunais, sobretudo na gestão da informação e na comunicação interna destas instâncias e com o público.

Elegemos as Teses e Dissertações por entendermos que é uma importante fonte de informação e este foi o motivo para estudarmos a produção científica da Pós-Graduação.

Examinamos a produção científica dos Programas de Pós-graduação em Direito, as Teses e Dissertações entre 2004 a 2008. Dentre os 64 programas pesquisados, somente em 33 foram apontadas Teses e Dissertações sobre o tema. E das 8. 072 Teses e Dissertações obtidas pelos Cadernos de Avaliação da Capes entre 2004 a 2008, apenas 148 são classificadas como referentes às NTCI. Ou seja, verificamos que ainda é muito pouco estudado o tema das NTCI e o Direito, a despeito da reconhecida importância que estas tecnologias têm para a sociedade e para a justiça.

Foi proposto mostrar quais são os temas mais abordados e produzidos nos Mestrados e Doutorados em Direito relativos às NTCI e, aos aplicarmos os vetores de Boaventura de Souza Santos (2005) pudemos perceber que há um predomínio muito grande de estudos que podemos elencar conforme o 1º vetor: as iniciativas do Direito em regular as NTCI em sua relação com sociedade. Ao aplicarmos o 2º vetor: os impactos das NTCI na administração da justiça, para verificarmos a questão do impacto das NTCI na gestão da justiça, notamos pouquíssimos estudos sobre esta questão e nenhum estudo sobre o papel das mídias em relação ao direito e a sociedade (2ª vertente deste 2ª vetor).

Portanto o que esta pesquisa também apurou é que, embora esteja muito presente no discurso do Direito e das matérias da imprensa a importância das NTCI na gestão da justiça para incrementar a celeridade da mesma, ponto muito frágil na apreciação do seu desempenho, tal questão é muito pouco estudada na pós-graduação do Direito.

Podemos concluir, através deste estudo, que ainda há muito a produzir na



área da administração da justiça aprimorada e agilizada por meio das NTCI, sem deixar de considerar os riscos que a sua adoção importa, com vistas à melhoria da gestão dos tribunais em termos de eficácia, celeridade e melhor justiça aos cidadãos, trazendo qualidade à justiça.

6 Referências

ANTONINI, Eduardo Kenzi. **A Revolução da Tecnologia da Informação Transformando o Judiciário**. 2004. Disponível em: http://www.cejamericas.org/portal/index.php/es/biblioteca/biblioteca-virtual/doc_details/986-a-revolucao-da-tecnologia-da-informacao-transformando-o-judiciario-documento-en-portugues-. Acesso em Jan 2012.

ATHIAS, Yeda Monteiro. A informática e seus impactos no judiciário. **R. Jur. UNIJUS**, Uberaba, v. 11, n. 15, p. 247-260, Nov. 2008.

CAPES. **Cursos recomendados e reconhecidos**. Disponível em: <http://capes.gov.br/avaliacao/cursos-recomendados-e-reconhecidos>. Acesso em: set. 2012.

CAPES. **Informações no site institucional**. Disponível em: < <http://www.capes.gov.br/>>. Acesso em: set. 2012.

CORDEIRO, Rosa Inês de Novaes; GOMES, Sandra Lúcia Rebel. Justiça tecnológica: um estudo sobre a relação entre as novas tecnologias de comunicação e de informação e o direito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCIB – ENANCIB, 10. , 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ENANCIB, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2008.

MACHADO, Helena; SILVA, Susana; SANTOS, Filipe. **Justiça tecnológica: promessas e desafios**. Porto: Ecopy, 2008.

NAVES, Nilton. Direito e tecnologias da informação. **R. CEJ**, Brasília, n. 19, p. 6-8, out./dez. 2002.

SANTOS, Boaventura de Souza. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 7, n. 13, p.82-109, jan./jun. 2005.



MAPEAMENTO TEMÁTICO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM NEUROCIÊNCIAS DA UFRGS: 1998-2010

Antonieta Romano de Souza¹, Dirce Maria Santin¹, Sedi Ziebert Schardong¹

¹ Bibliotecárias, Instituto de Ciências Básicas da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

O estudo apresenta o mapeamento temático da produção científica do Programa de Pós-graduação em Neurociências da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, analisando os temas das pesquisas realizadas no período compreendido entre os anos de 1998 a 2010. Trata-se de uma pesquisa descritiva, do tipo exploratório, que identifica as temáticas das teses e dissertações defendidas, relacionando-as com o tipo e o ano de publicação, a área de concentração e a linha de pesquisa em que foram produzidas. Verifica-se que as áreas de Neurohistologia e Neurobiologia dos Estados Patológicos concentram a maior parte dos trabalhos, apesar da grande dispersão existente nas temáticas da produção científica, o que reforça o caráter multidisciplinar do Programa de Pós-graduação em questão.

Palavras-Chave:

Neurociências; Produção científica; Mapeamento temático.

Abstract

The study presents the thematic mapping of the scientific production of Postgraduate Program in Neuroscience at the Federal University of Rio Grande do Sul, analyzing the subjects of research conducted in the period between the years 1998 to 2010. This is a descriptive research, exploratory type, which identifies the themes of the theses and dissertations, relating them with the type and year of publication, concentration area and research line that have been produced. It is observed that the areas of Neurohistology and Neurobiology of Pathologic States concentrate most of the works, despite the large dispersion exists in the themes of scientific production, which emphasizes the multidisciplinary nature of the Postgraduate Program in question.

Keywords:

Neuroscience; Scientific production; Thematic mapping.



1 Introdução

A produção científica brasileira tem crescido consideravelmente nas últimas décadas. Esse crescimento está relacionado, em grande parte, à expansão da pós-graduação no Brasil, que, por sua vez, tem resultado no incremento da ciência e da comunicação dos resultados das pesquisas, especialmente por meio das teses e dissertações defendidas.

Este estudo apresenta o mapeamento temático da produção científica do Programa de Pós-graduação em Neurociências do Instituto de Ciências Básicas da Saúde (ICBS) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), analisando os temas predominantes nas teses e dissertações defendidas no período compreendido entre 1998 e 2010.

A relevância deste estudo decorre da importância do ensino e da pesquisa em Neurociências na UFRGS em nível de pós-graduação, tanto em Ciências Biológicas como em Ciências da Saúde. Considera, também, o volume de produção científica e o amplo interesse nos temas relacionados a Neurociências, além dos recentes esforços da Cientometria na compreensão das dinâmicas da ciência a partir da análise das publicações.

Nessa perspectiva, o estudo descreve a evolução temática da produção científica do Programa de Pós-graduação em Neurociências da UFRGS no período analisado pela pesquisa, identificando os temas dos trabalhos e suas respectivas linhas de pesquisa, com vistas a ampliar o conhecimento da área por pesquisadores e profissionais interessados.

Considera-se que, com base no levantamento e nos resultados obtidos, foi possível conhecer os temas de maior interesse entre os pesquisadores da área no período compreendido pela pesquisa.

2 Revisão de Literatura

2.1 A Pós-graduação e a Produção Científica nas Universidades

A produção científica é parte essencial do processo de investigação científica, pois constitui a base da comunicação dos resultados da ciência. Sua importância é incontestável, pois permite a análise e o aceite dos métodos e resultados pelos pares, além de justificar a alocação dos recursos financeiros (CALLON, COURTIAL e PENAN, 1995; MEADOWS, 1999).

No Brasil, os principais produtores de informação científica são as universidades, que concentram a maior parte dos investimentos em pesquisa e desenvolvimento e, por consequência, o maior número de pesquisadores (GUIMARÃES, 2004). Essa prevalência das universidades no processo de produção científica também é igualmente reconhecida em países desenvolvidos, como Alemanha, França e Estados Unidos (MEADOWS, 1999).

A universidade brasileira, por sua vez, adquiriu maior formalização e comprometimento com a pesquisa através do desenvolvimento da pós-graduação.

Esse aspecto tem reflexos na produção científica, ou seja, na reconhecida relação entre produção científica e pós-graduação nas universidades (AGRA, 2004). Esta estreita relação entre a ciência e os programas de pós-graduação tornou comum entender pesquisa e produção científica como a essência da universidade e da pós-graduação brasileira (NASCIMENTO, 2010).

Guimarães (2004), afirma que os processos de formação de recursos humanos em ciência e tecnologia no Brasil em nível de pós-graduação têm alimentado a formação e a capacitação dos grupos de pesquisa, formando, no conjunto, um eficiente ciclo virtuoso, executado predominantemente nas universidades públicas desde meados da década de 60.

Nesse contexto, a produção científica brasileira cresceu bastante nas últimas décadas, com destaque para as publicações produzidas pelos programas de pós-graduação, especialmente nas universidades públicas. Esses dados reforçam a relação positiva entre incremento da produtividade científica, expansão da pós-graduação e retorno dos pesquisadores à universidade (BERTI et al., 2010).

Reconhecendo que, atualmente, a pós-graduação é responsável pela maior parte da pesquisa realizada no Brasil (BRAMBILLA; STUMPF, 2011), é inevitável reafirmar a importância da produção científica gerada no âmbito dos programas de pós-graduação, não apenas daquela divulgada em livros e periódicos científicos, mas especialmente daquela materializada por teses e dissertações defendidas nos referidos programas.

As teses e dissertações, segundo Lopes e Romancini (2006), merecem destaque por demonstrar as preocupações dos cientistas em determinado contexto, campo de estudo e período específico. Os estudos apontam os problemas que os pesquisadores consideram pertinentes em cada disciplina, além das teorias e metodologias utilizadas, demonstrando o estado de conhecimento do tema no momento da pesquisa.

Nessa perspectiva, as teses e dissertações representam parte importante da literatura científica da pós-graduação (VANZ et al., 2007). Soma-se a isso o desenvolvimento das tecnologias da informação e a expansão do movimento do acesso aberto. Estes fatores influenciaram a disponibilização on-line desses documentos, favorecendo o acesso à informação e também a avaliação da ciência a partir da produção científica.

2.2 Avaliação e Mapeamento da Produção Científica

A avaliação da produção científica tem merecido a atenção de pesquisas em diferentes áreas, como a Sociologia da Ciência e a Cientometria, além de constituir interesse de agências nacionais e organismos internacionais preocupados com o desenvolvimento da ciência e tecnologia.

De acordo com Castro (1986) a avaliação da ciência ocorre em duas grandes vertentes: a avaliação qualitativa, feita pelos pares, e a avaliação quantitativa, realizada com base em indicadores bibliométricos. A combinação dos dois métodos, segundo o autor, representa a alternativa mais interessante nos processos de avaliação. Concorda com ele Pedrini (2005), ao afirmar que o uso de indicadores quantitativos na avaliação da produção científica não dispensa a avaliação

qualitativa, a forma tradicional de avaliar a qualidade na ciência.

Outra preocupação associada à avaliação quantitativa da ciência está na contextualização e representatividade dos dados. O uso de indicadores bibliométricos, segundo Mugnaini e Población (2007) deve priorizar grandes volumes de informação e cobrir períodos específicos. Além disso, precisa considerar as características de cada disciplina e o comportamento dos pesquisadores em relação à comunicação dos resultados das pesquisas.

A mensuração da produção científica pela Cientometria vem se fortalecendo nas últimas décadas, embora não esteja totalmente consolidada (SPINAK, 1996). Sua importância é destacada por autores como Callon, Courtial e Penan (1995), Meadows (1999), Leydesdorff (2001) entre outros. Para Tague-Sutcliffe (1992), ao medir os incrementos de produção e a produtividade de uma disciplina ou grupos de pesquisadores, entre outras variáveis, a Cientometria reflete o crescimento e o perfil das áreas do conhecimento em determinados períodos.

No Brasil, o reconhecimento da necessidade, por parte dos governos e da comunidade científica nacional, de dispor de instrumentos para definição de diretrizes, alocação de investimentos e recursos, entre outras atividades, impulsionou o uso dos indicadores quantitativos para análise da ciência, tecnologia e inovação (MUGNAINI; JANNUZZI; QUONIAN, 2004). Atualmente, os indicadores da atividade científica estão no centro dos debates, constituindo elementos essenciais ao desenvolvimento de políticas públicas nesse setor (BERTI et al., 2010).

Ao passo que os indicadores bibliométricos fornecem subsídios à avaliação dos resultados em ciência e tecnologia, suas aplicações pela cientometria permitem traçar perfis complexos dos campos científicos, evidenciando as fronteiras de cada disciplina, a posição dos principais temas e atores e as representações específicas de cada ramo do conhecimento (VANTI, 2002).

As pesquisas sobre mapeamento da ciência compõem uma modalidade de estudo de crescente interesse entre os pesquisadores da Cientometria. Santos e Kobashi (2009) referem que o mapeamento da ciência tem se estabelecido como uma tendência significativa para aprofundar o debate sobre as dinâmicas da ciência e sua comunicação, permitindo enfoques cognitivos que ultrapassam a análise quantitativa.

Para Vanz et al. (2007), o mapeamento de teses e dissertações permite verificar os assuntos pesquisados e as trajetórias da pesquisa em determinadas áreas e períodos, além de traçar as perspectivas para os anos seguintes nas áreas estudadas. Nascimento (2010) também afirma que o mapeamento temático desses documentos permite identificar os temas e as práticas mais valorizadas em determinado campo do conhecimento, além de representar a estrutura interna dos programas de pós-graduação, uma vez que os estudos apresentam uma relação com a área de concentração e a linha de pesquisa em que são produzidos.

3 Materiais e Métodos

O estudo caracteriza-se como descritivo, do tipo exploratório, pois descreve as características do fenômeno estudado (RAMPAZZO, 2011). Constitui-se num estudo cientométrico, com abordagem quantitativa, por analisar uma disciplina da



ciência em determinado contexto, mediante a análise das publicações científicas, utilizando indicadores bibliométricos (TAGUE-SUTCLIFFE, 1992).

A pesquisa analisa as temáticas estudadas pelo Programa de Pós-graduação em Neurociências da UFRGS no período proposto, por meio de análises estatísticas próprias dos estudos métricos da informação. O enfoque quantitativo desses estudos é destacado por autores como Spinak (1996), Leydesdorff (2001) e Maltrás Barba (2003).

O campo de pesquisa (população) foi constituído pela produção científica do Programa de Pós-graduação em Neurociências da UFRGS (mestrado e doutorado), incluindo teses e dissertações. A fonte de coleta de dados foi o Banco de Teses e Dissertações da Capes¹.

O período selecionado para análise dos dados das publicações foi janeiro de 1998 a dezembro de 2010, cobrindo a totalidade das teses e dissertações defendidas no Programa desde a sua criação, em 1995. A exclusão dos trabalhos defendidos em 2011 deve-se ao fato de não estarem disponíveis na fonte no momento da coleta dos dados (fevereiro de 2012).

Os dados foram organizados e analisados utilizando o software Excel. Foram identificadas e contadas as palavras que caracterizam o conteúdo das teses e dissertações, a partir das palavras-chave registradas no Banco de Teses e Dissertações da Capes, relacionando-as com o ano de publicação, a área de concentração e a linha de pesquisa em que foram produzidas.

Nos casos em que o Banco de Teses e Dissertações da Capes não apresentava as palavras-chave, estas foram identificadas pelas autoras do estudo nos resumos apresentados no próprio Banco e nos próprios documentos, disponíveis na UFRGS.

Os resultados da análise, incluindo a categorização temática dos estudos, são apresentados na quinta seção do trabalho.

4 Programa de Pós-graduação em Neurociências: contexto da pesquisa

O Programa de Pós-graduação em Neurociências da UFRGS foi criado em 1995, após a extinção do Programa de Pós-graduação em Ciências Biológicas: Neuroanatomia, do Instituto de Biociências. Possui enfoque *strictu sensu*, contando com curso de mestrado, criado em 1995, e doutorado, criado em 2000.

A criação do Programa seguiu a tendência do crescimento da área no Brasil e no mundo, que já era sentida na Universidade. Buscava ampliar e sistematizar a formação de estudantes e pesquisadores, oferecendo um amplo leque de disciplinas que cobrissem a variedade de temas abrigados pelas Neurociências (UFRGS, 2011).

A proposta do Programa é multidisciplinar, dedicada ao estudo do funcionamento do sistema nervoso em humanos e modelos animais.

O corpo de orientadores é formado por docentes de diversos departamentos da Universidade, atendendo à interdisciplinaridade da área, e o público-alvo é bastante diversificado, incluindo biólogos, médicos, veterinários, farmacêuticos, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, entre outros (UFRGS, 2011).

¹ Disponível em: <http://capesdw.capes.gov.br/capesdw/>.

Avaliado com Conceito 4 pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), na última avaliação trienal, o Programa está ligado ao ICBS, tendo formado, até dezembro de 2010, 104 mestres e 30 doutores em Neurociências (CAPES, 2010).

5 Resultados Finais

A análise e apresentação dos resultados orientam-se pelas variáveis: tipo de produção científica, ano de publicação, áreas de concentração e linhas de pesquisa, além da frequência de palavras-chave atribuídas e palavras-chave mais citadas nas teses e dissertações defendidas no Programa de Pós-graduação em Neurociências no período de 1998 a 2010. Entende-se que, a partir desta caracterização, é possível ampliar a compreensão sobre a produção científica do Programa e apontar as temáticas de maior proeminência na área.

Algumas dificuldades foram encontradas no processo de coleta de dados no Banco de Teses e Dissertações da Capes, especialmente no que se refere à ausência de preenchimento dos campos área do conhecimento e palavras-chave, que se relacionam às variáveis apresentadas neste estudo. Em função disso, foi adotado o procedimento de preenchimento dos campos com base na análise dos títulos e resumos, conforme relatado na seção sobre o método.

Ressaltamos que a mesma dificuldade foi relatada por Nascimento (2010), em estudo que analisou a temática das teses e dissertações da área de Educação Física no Brasil, utilizando a mesma fonte de dados. Constata-se que tal situação é prejudicial não apenas à consistência dos dados para estudos cientométricos, mas também à utilização da informação pelo usuário final.

Em relação ao tipo de produção científica, observou-se a predominância do número de dissertações defendidas no Programa, contando 104 registros (78%), enquanto as teses somaram 30 registros (22%), totalizando 134 trabalhos no período analisado, conforme apresentado no Gráfico 1.

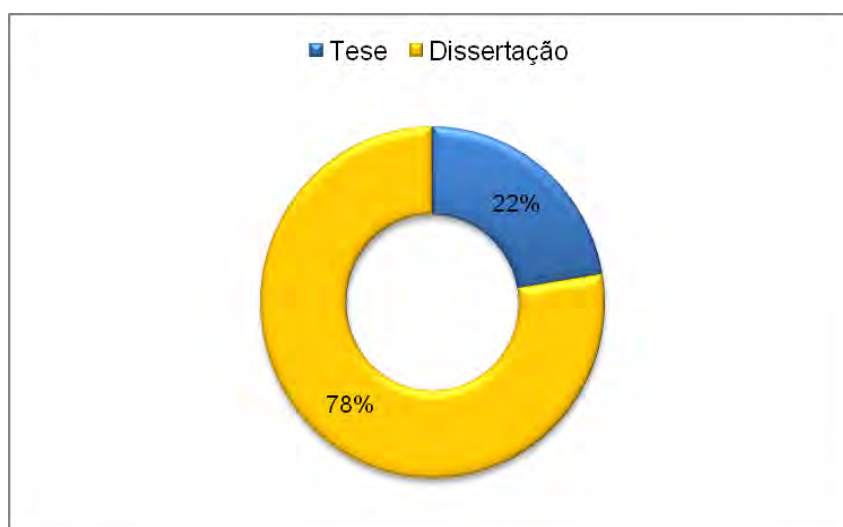


Gráfico 1: Tipo de produção científica

Fonte: dados da pesquisa.

Os dados apresentados revelam aspectos relevantes à compreensão do desenvolvimento do Programa de Pós-graduação. O maior número de dissertações reflete o tempo de existência do curso de Mestrado (iniciado em 1996) e sua duração de dois anos, que contribui para a produção de resultados mais rápidos. O curso de doutorado, por sua vez, iniciou cinco anos mais tarde, tendo duração de quatro anos, de modo que produz resultados mais demorados no que se refere às teses defendidas.

Esses aspectos também podem ser verificados no gráfico abaixo, que apresenta a distribuição das teses e dissertações produzidas, segundo o ano de publicação.

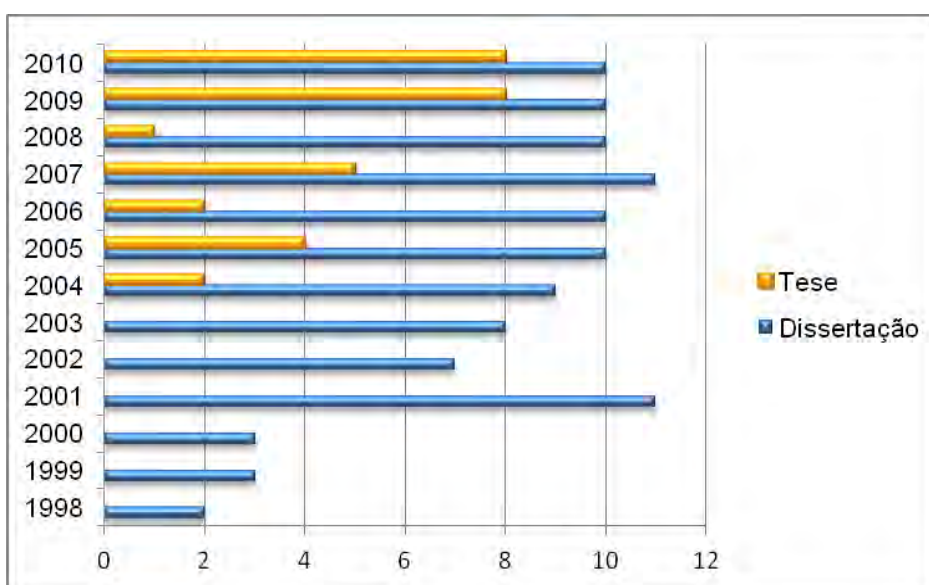


Gráfico 2: Ano de publicação

Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 2 confirma a predominância da produção científica do curso de Mestrado sobre a produção do Doutorado, além de revelar os anos de 2001 e 2007 como os de maior produção de dissertações no Programa de Pós-graduação. Por outro lado, a maior produção de teses ocorreu nos anos de 2009 e 2010, demonstrando a expansão do curso de Doutorado nos últimos anos.

No que se refere às áreas de concentração e linhas de pesquisa, verificou-se grande dispersão da produção científica, embora algumas áreas concentrem a maior parte dos trabalhos. Esta configuração reforça o caráter multidisciplinar da área e do Programa de Pós-graduação, cuja variedade de temas exige a contribuição de diversas disciplinas.

O quadro a seguir apresenta as teses e dissertações classificadas de acordo com as áreas de concentração e linhas de pesquisa do Programa.

Área de concentração	Quantidade	Linha de pesquisa	Quantidade
Neurobiologia comparada	2	– Neurobiologia comparada – Neurobiologia teórica: modelos de redes neurais	1 1
Neurobiologia dos estados patológicos	30	– Estresse crônico: estudos comportamentais e neuroquímicos – Estudos neuroquímicos e comportamentais em isquemia cerebral – Modelo animal da Doença de Parkinson	10 17 3
Neuroendocrinologia	5	– Peptídeos cerebrais	5
Neurofisiologia	10	– Epilepsia experimental	10
Neurofisiologia clínica	3	– Neurobiologia da voz	3
Neurohistologia	39	– Plasticidade do tecido nervoso – Bases celulares de funcionamento do sistema nervoso – Neurohistofisiologia comparada – Estudo histoquímico e imunohistoquímico quantitativo de peptídeos e neurotransmissores envolvidos na transmissão nociceptiva – Vascularização encefálica	14 11 9 4 1
Neuropsicofarmacologia	19	– Mecanismos da memória – Neurobiologia da dor – Psicobiologia e neurofarmacologia da memória	2 5 12
Neuropsicofisiologia	13	– Neurobiologia de comportamentos sociais	13
Neuroquímica	10	– Plasticidade neuro-glial – Neurobiologia do medo e da ansiedade: correlatos neuroquímicos	8 2
Psiquiatria e saúde mental	3	– Transtornos da ansiedade: clínica, psicobiologia e intervenções sociais	3

Quadro 1 – Áreas de concentração e linhas de pesquisa

Fonte: elaborado pelas autoras, com base nos dados da pesquisa.

Em relação às áreas de concentração, verificou-se que a maior parte das teses e dissertações do Programa converge para duas áreas: Neurohistologia e Neurobiologia dos Estados Patológicos. As áreas de Neuropsicofarmacologia, Neuropsicofisiologia, Neuroquímica e Neurofisiologia também reúnem um número significativo de registros, somando 52 trabalhos.

O Gráfico 3 apresenta a distribuição dos trabalhos por área de concentração.

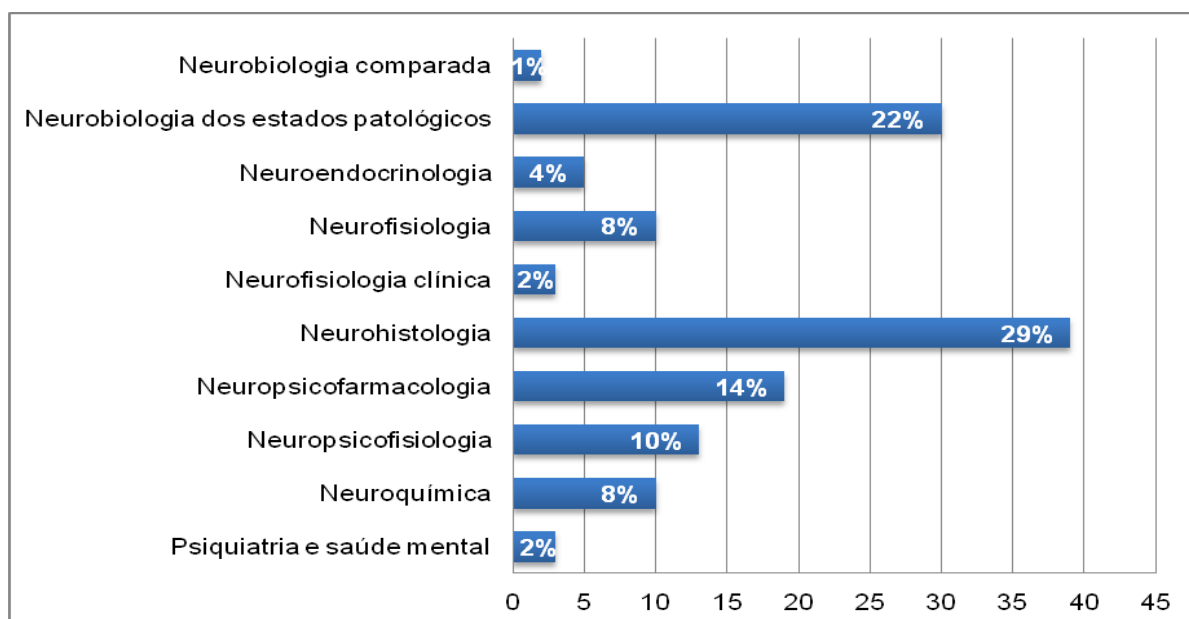


Gráfico 3: Áreas de concentração

Fonte: dados da pesquisa.

Conforme apresentado no Quadro 1, os trabalhos estão distribuídos em 20 linhas de pesquisa. As linhas Neurobiologia Comparada, Neurobiologia Teórica e Vascularização Encefálica apresentaram 1 trabalho cada, enquanto Mecanismos da Memória e Neurobiologia do Medo e da Ansiedade reuniram 2 trabalhos cada e as linhas Modelo Animal da Doença de Parkinson, Neurobiologia da Voz e Transtornos da Ansiedade concentraram 3 trabalhos cada.

A distribuição das demais linhas de pesquisa é apresentada no gráfico abaixo.

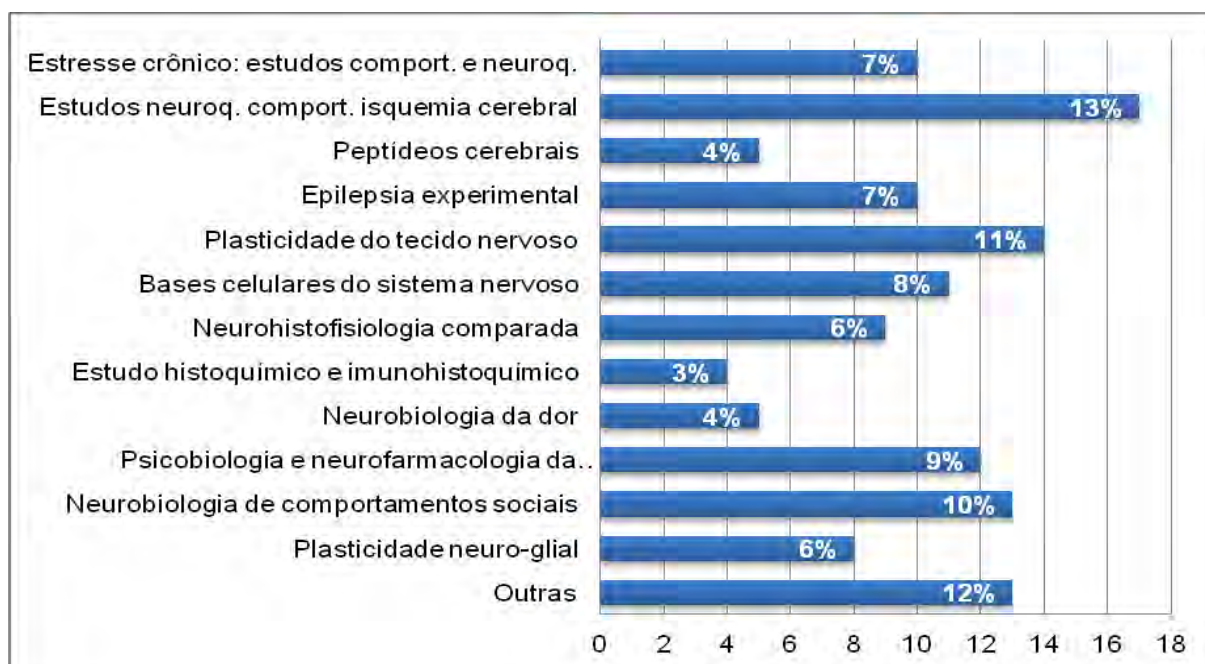


Gráfico 4: Linhas de pesquisa

Fonte: dados da pesquisa.

Em relação às áreas de concentração e linhas de pesquisa, importa mencionar que alguns dados coletados apresentavam incompatibilidades na associação com os trabalhos, de modo que foram corrigidos cuidadosamente para viabilizar o estudo.

Outra variável considerada foi a frequência de palavras-chave por trabalho, verificada na coleta de dados e apresentada na tabela abaixo.

Tabela 1 – Ocorrência de palavras-chave

Palavras-chave	Frequência	Percentual (%)
0	17	13
1	9	7
2	19	14
3	48	36
4	27	20
5	12	9
6	2	1

Fonte: dados da pesquisa.

Verifica-se que 36% dos trabalhos tem ocorrência de três palavras-chave, embora também haja forte frequência de quatro palavras-chave atribuídas a cada trabalho (20%). Por outro lado, percebe-se a ausência de palavras-chave em 13% dos trabalhos analisados, conforme problemática apresentada anteriormente.

Por fim, o estudo contemplou o levantamento das palavras-chave mais frequentes nas teses e dissertações analisadas, de acordo com os dados coletados. A partir do *corpus* de 278 palavras-chave atribuídas aos 134 trabalhos analisados, optou-se por destacar, na Tabela 2, as 15 palavras-chave mais utilizadas.

Tabela 2 – Palavras-chave mais citadas

Palavras-chave	Frequência
Ratos	18
Hipocampo	13
Memória	12
Comportamento	7
Estresse	7
Astrócitos	6
GFAP	6
Nocicepção	6
Atividade motora	5
Epilepsia	5
Estresse neonatal	5
Lítio	5
Neurônios	5
S100B	5
Ácido gama-aminobutírico	5

Fonte: dados da pesquisa.

Apesar do destaque concedido às palavras-chave mais citadas, elencadas na Tabela 2, comprova-se a dispersão dos trabalhos em grande quantidade de

palavras-chave diferentes, não havendo concentração evidente dos trabalhos em poucas temáticas. Esta configuração também reforça a proposta multidisciplinar do Programa de Pós-graduação, apresentada anteriormente.

Outro aspecto observado foi o uso de palavras-chave diferentes para descrever a mesma temática. Esta característica indica, de certa forma, a ausência de padronização na definição das palavras-chave dos documentos, que poderia ser solucionada com o uso de vocabulários controlados, a exemplo do Descritores em Ciências da Saúde (DeCS)², para atribuição das palavras-chave registradas nos documentos e no Banco de Teses e Dissertações da Capes.

Neste estudo, optou-se por analisar as palavras-chave originais das fontes de dados mencionadas, sem refazer a classificação pelo instrumento mencionado.

5 Considerações Finais

O mapeamento dos temas das teses e dissertações do Programa de Pós-graduação em Neurociências no período analisado revelou grande variedade de temáticas, reforçando a proposta multidisciplinar do Programa e a diversidade do corpo docente, oriundo de diversas disciplinas das Ciências Biológicas e da Saúde.

Apesar da dispersão dos estudos em diversas áreas de concentração, foi possível identificar a Neurohistologia e a Neurobiologia dos Estados Patológicos como as áreas de maior concentração de trabalhos. As linhas de pesquisa que reuniram maior número de trabalhos também estão concentradas nessas áreas, com destaque para Estudos Neuroquímicos e Comportamentais em Isquemia Cerebral e Plasticidade do Tecido Nervoso.

Acerca da diversidade de áreas de concentração e linhas de pesquisa, importa mencionar que, no decorrer deste estudo, o Programa de Pós-graduação em Neurociências reestruturou suas linhas de pesquisa, reduzindo seu número e reunindo-as em 5 áreas de concentração (UFRGS, 2012).

O mapeamento temático realizado neste estudo pode ser aprofundado em estudos posteriores, tanto pela análise das temáticas dos trabalhos por período, a fim de verificar o desenvolvimento do Programa e as tendências de estudo, como pela padronização das palavras-chave coletadas, com a finalidade de eliminar ambiguidades e aprofundar a verificação da concentração dos estudos em campos específicos.

Por fim, considera-se que o estudo mapeou as temáticas abordadas nas teses e dissertações do Programa de Pós-graduação em Neurociências da UFRGS não apenas para dar a conhecer as áreas de maior interesse, mas também para oportunizar a análise dos temas que podem ser estimulados em relação ao ensino e à pesquisa em Neurociências.

Referências

² Disponível em: <http://decs.bvs.br/>.



AGRA, Karina Galdino. **Perfil da pesquisa e da produção científica da Universidade Federal de Alagoas através de seus programas de pós-graduação**. 2004. 202 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BERTI, Luciana Calabro et al. Produção científica e formação de recursos humanos na área de Bioquímica em instituições federais no Rio Grande do sul: fomento estadual. **Química Nova**, v. 33, n. 3, p. 765-771, 2010.

BRAMBILLA, Sônia Domingues Santos; STUMPF, Ida Regina C. Produção científica da UFRGS representada na Web of Science (2000-2009). XII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2011. **Anais...** Brasília, 2011.

CASTRO, Cláudio Moura. **Ciência e universidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 1986.

CALLON, Michel; COURTIAL, Jean-Pierre; PENAN, Hervé. **Cienciometría: la medición de la actividad científica - de la bibliometría a la vigilancia tecnológica**. Gijón: Trea, 1995.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Avaliação trienal 2010**. Brasília, 2010. Disponível em: <http://trienal.capes.gov.br/?page_id=100>. Acesso em: 09 fev. 2012.

GUIMARÃES, Jorge A. A pesquisa médica e biomédica no Brasil: comparações com o desempenho científico brasileiro e mundial. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 9, n. 2, p. 303-327, 2004.

LEYDESDORFF, Loet. **The challenge of scientometrics: the development, measurement, and self-organization of scientific communications**. Boca Raton, USA: Universal Publisher, 2001.

LOPES, Maria Immacolata Vassalo de; ROMANCINI, Richard. Teses e dissertações: estudo bibliométrico na área de comunicação. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da. **Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: angellara, 2006. p. 137-161.

MALTRÁS BARBA, Bruno. **Los indicadores bibliométricos: fundamentos y aplicación al análisis de la ciencia**. Gijón: Trea, 2003.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MUGNAINI, Rogério; JANNUZZI, Paulo de Martino; QUONIAN, Luc. Indicadores bibliométricos da produção científica brasileira: uma análise a partir da base Pascal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 123-131, maio/ago. 2004.

MUGNAINI, Rogério; POBLACIÓN, Dinah Aparecida de Aguiar. Impacto de



documentos citados em revistas científicas brasileiras de diferentes áreas. VIII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2007. **Anais...** Salvador, 2007.

NASCIMENTO, Ana Cláudia Silvério. **Mapeamento temático das teses defendidas nos programas de pós-graduação em Educação Física no Brasil (1994-2008)**. 2010. 278 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

PEDRINI, Alexandre de Gusmão. **O cientista brasileiro é avaliado?** São Carlos: Rima, 2005.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2011.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos; KOBASHI, Nair Yumiko. Bibliometria, cientometria, infometria: conceitos e aplicações. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 155-172, jan./dez. 2009.

SPINAK, Ernesto. **Diccionario enciclopédico de bibliometría, cientimetría e infometría**. Caracas: Cresalc/Unesco, 1996.

TAGUE-SUTCLIFFE, Jean. An introduction to informetrics. **Information Processing and Management**, Oxford, v. 28, n. 1, p. 1-3, 1992.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Instituto de Ciências Básicas da Saúde. **Programa de Pós-graduação em Neurociências**. 2011. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ppgneuro/>>. Acesso em: 20 dez. 2011.

_____. **Linhas de pesquisa**. 2012. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ppgneuro/>>. Acesso em: 9 abr. 2012.

VANTI, Nadia. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 152-162, maio/ago. 2002.

VANZ, Samile Andrea de Souza et al. Mapeamento das teses e dissertações em comunicação no Brasil (1992-2002): tendências temáticas. **Revista Famecos**, Porto Alegre, n. 33, p. 53-60, ago 2007.



SOFTWARE LIVRE PARA BIBLIOTECA: UM ESTUDO NA ÁREA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO PERÍODO DE 2000 A 2010

Alexander Willian Azevedo¹, Jefferson Renato Azevedo²

¹Docente na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife, Pernambuco

²Bacharel em Ciência da Informação, Instituto Educacional Imaculada, Campinas, São Paulo

Resumo

O Software Livre tem sido, nos últimos anos, objeto de atenção por parte das empresas privadas e órgãos públicos, devido à otimização da autonomia, liberdade e custos. A tecnologia de informação e comunicação tornou algo primordial para as organizações disponibilizarem seus conteúdos (informações institucionais, produtos e serviços) objetivando atender demanda de sua necessidade informacional. Neste alicerce que o estudo teve como objetivo de identificar as pesquisas sobre Software Livre desenvolvido para bibliotecas, analisando as iniciativas brasileiras de adoção do software livre como estratégia de democratização do acesso as tecnologias da informação e alternativa para a dependência tecnológica em bibliotecas. O principal resultado do estudo apresenta o crescimento na produção científica na área da biblioteconomia e gestão da informação sobre Software Livre desenvolvido para bibliotecas.

Palavras-chave:

Software Livre, Biblioteca, Incentivo do Governo, Programa Livre.

Abstract

The Free Software has been in recent years, the object of attention from private companies and public organization, by optimizing autonomy, freedom and costs. Information technology and communication has become something essential for organizations to make available its contents (institutional information, products and services) in order to meet demand for their informational needs. The study aimed to identify research on open source libraries developed for analyzing the Brazilian initiatives for adoption of free software as a strategy of democratizing access to information technologies and alternative to dependence on technology in libraries. The main result of the study shows the growth in scientific production in the area of library and information management software developed to free libraries.

Keywords:

Free Software; Library; Government Incentives; Free Program.

1 Introdução

Nos dias atuais, as instituições em suas esferas públicas e privadas estão constantemente se inovando com as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) para adquirir informações dos mais variados níveis, obtendo vantagens competitivas. Com os avanços das TIC, há uma necessidade generalizada das organizações em minimizar seus problemas usando alternativas que atendam às suas expectativas a partir da utilização de programas de computadores para auxiliar os seus processos, gerando uma enorme demanda por softwares.

Nesta premissa o Software Livre apresenta-se como objeto de atenção por parte das organizações privada e pública, devido à otimização da autonomia, liberdade e custos que o Software Livre proporciona. (OSORIO, 2009)

Preocupado com a questão da implementação e uso do Software Livre, em 2008, o Governo Federal Brasileiro elaborou um documento intitulado: Protocolo de Brasília (PB), a fim de incentivar a utilização do Software Livre.

O Protocolo de Brasília foi estruturado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT) em parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), com o intuito de firmar compromisso entre instituições públicas, privadas e organizações não governamentais (ONGs) para a adoção de Software Livre de formatos de documentos abertos (ODF – *Open Document Format*) na geração de banco de dados, armazenamento, disponibilização e troca de documentos eletrônicos entre seus signatários. O Protocolo de Brasília também tem como propósito incentivar instituições de pesquisas na produção científica sobre Software Livre. (BRASIL, 2008)

Modesto (2003) retrata que o Software Livre tornou-se uma ferramenta cada vez mais presente em diversos segmentos institucionais inclusive em bibliotecas, seja esta universitária, pública, escolar, comunitária ou especializada, como uma alternativa de autonomia em criar, produzir, copiar um programa e principalmente ao seu custo final. Portanto, o Software Livre no universo biblioteconômico, é uma ferramenta abrangente que pode ser adequado com a realidade de diferentes tipos de bibliotecas, permitindo também a criação de uma infraestrutura de colaboração entre bibliotecários e demais funcionários das bibliotecas, no gerenciamento de seus respectivos acervos.

Para Tuchê (2010), Rodrigues (2011) e Modesto (2003), existem dois elementos fundamentais que contribuem para abordagem sobre Software Livre em unidades informacionais: (1) tradicional carência financeira de grande parte das bibliotecas; (2) pouco entendimento dos profissionais sobre a alternativa do software livre para informatização de biblioteca.

Portanto, desde que o governo federal brasileiro implantou o processo de modernização da área administrativa vem encontrando dificuldades na implementação dos Softwares Livre entre os diferentes segmentos governamentais devido à proliferação de recursos computacionais.

Com esse fato, determinou que fossem realizados estudos, objetivando a tomada de decisão sobre procedimentos científicos e tecnológicos que seriam adotados, visando à utilização e produção de software livre

Neste âmbito o estudo se justifica na temática sobre Software Livre que tem sido objeto de pesquisas em diversas instituições e áreas do conhecimento, sobretudo, nos campos da tecnologia da informação e comunicação. Na área da biblioteconomia e ciência da informação, através do levantamento bibliográfico do presente estudo, e com base em Modesto (2005), aponta que existem poucas pesquisas cuja temática abordasse Software Livre para bibliotecas.

Nesse sentido, estabeleceu como objetivo geral analisar os estudos desenvolvidos sobre o uso do Software Livre em bibliotecas, tendo como objetivos específicos: (a) analisar as produções científicas sobre SL antes e depois do Protocolo de Brasília (2008); (b) identificar as regiões e autores que promovem as discussões técnicas científicas sobre o uso SL em bibliotecas; (c) identificar quais são os SL criados para bibliotecas que mais são citados na literatura.

2 Software Livre: liberdade e economia

Segundo Hauben (2007), a gênese do Software Livre teve suas bases conceituais estruturada pelo pesquisador Richard Matthew Stallman do Laboratório de Inteligência Artificial do MIT (*Massachusetts Institute of Technology*) quando o mesmo necessitava conhecer o funcionamento de uma impressora em suas pesquisas acadêmicas.

Entretanto, as solicitações feitas por Stallman junto aos fabricantes de impressora, visando liberação dos códigos-fontes¹ do equipamentos foram negadas. A partir deste momento Stallman passou a pensar em uma forma de tornar acessíveis os programas e seus respectivos códigos-fontes, surgindo à ideia de software livre.

A partir deste prisma, no início do ano 1984 Stallman largou seu emprego no laboratório do MIT, para dedicar-se em tempo integral ao movimento de software livre, fundando a *Free Software Foundation* (FSF) e introduziu os conceitos de software livre e “copyleft”.

Cabe ressaltar que posterior a iniciativa da FSF, Bruce Perens e Eric S. Raymond iniciaram também outro movimento código aberto denominado *Open Source Initiative* (OSI), criada para incentivar uma aproximação de entidades comerciais com o software livre.

Segundo Free Software Foundation (FSF) e Open Source Initiative (OSI), a filosofia do software livre está baseada em quatro conceitos básicos:

¹ Código-Fonte é o conjunto de palavras ou símbolos escritos de forma ordenada, contendo instruções em uma das linguagens de programação existentes, de maneira lógica. Existem linguagens que são compiladas e as que são interpretadas. As linguagens compiladas, após ser compilado o código fonte, transformam-se em software, ou seja, programas executáveis. Este conjunto de palavras que formam linhas de comandos deverá estar dentro da padronização da linguagem escolhida, obedecendo a critérios de execução. Atualmente, com a diversificação de linguagens, o código pode ser escrito de forma totalmente modular, podendo um mesmo conjunto de códigos ser compartilhada por diversos programas e, até mesmo, linguagens. (REZENDE, 2004)

- a) A liberdade de executar o programa, para qualquer propósito.
- b) A liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo para as suas necessidades. O acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade.
- c) A liberdade de redistribuir cópias de modo a ampliar as possibilidades de acesso de pessoas e instituições a tais programas.
- d) A liberdade de aperfeiçoar o programa, e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie, sem gastos adicionais.

O Software Livre tem como objetivo garantir a liberdade de executar, modificar, copiar, estudar entre outras liberdades. Não se trata de uma questão de preço, mas sim de liberdade de acesso ao código-fonte e de uso. (NOGUEIRA, 2004)

Para Amadeu (2004) com a utilização de software livre, o usuário de maneira geral pode redistribuir as cópias dos softwares desenvolvidos de maneira que as pessoas possam livre escolha para decidir como distribuir um programa, alterá-lo, sem ter que pedir permissão a ninguém, não havendo obrigação de pagar as licenças de uso.

Já o software proprietário (pago) estabelece regras na utilização das licenças do software e também visam lucrar com as licenças adquiridas. São estabelecidas licenças pelas quais é necessário pagar por cópia instalada, não sendo permitida a alteração e distribuição do código fonte (NOGUEIRA, 2004).

Com o objetivo de incentivar o uso do Software Livre em órgãos públicos federais, o governo federal tem como principal foco disseminar os benefícios da tecnologia digital a amplos setores da sociedade. Além da macroeconomia (o Brasil exporta mais de US\$ 1 bilhão por ano em licenças de software), o governo espera um aumento da autonomia tecnológica e a formação de uma massa crítica, tanto de desenvolvedores quanto de usuários. (OSORIO, 2009)

Estamos optando por modelo de desenvolvimento de uso de software. Mais do que as vantagens macroeconômicas, o governo tem como objetivo a ampliação da autonomia tecnológica e da formação de massa crítica, tanto de desenvolvedores quanto de usuários. (CYRANEK, 2005, p. 8)

Através do governo brasileiro, diferentes repartições públicas vem gradativamente tendo reflexos na iniciativa no uso do Software Livre. Assim, o SL já esta sendo utilizado há algum tempo em diversos ministérios e empresas estatais.

O governo também aguarda incentivar a produção de Software Livre no país através de políticas públicas, pois no mercado software proprietário as chances de empresas nacionais entrarem no mercado para competir de igual para igual com empresas de maior porte são pequena. (SEGET, 2005)

No âmbito público, a utilização de Software Livre está sendo uma questão de prioridade. O governo brasileiro vem deixando claro a utilização e a produção de Software livre como um novo foco para o fortalecimento e o crescimento da indústria, gerando empregos e renda.

Com base na iniciativa do governo, segundo ITI (2004) além das empresas públicas envolvidas no processo de migração ao software livre é de extrema relevância a participação efetiva das iniciativas privada neste processo como co-responsável pelo desenvolvimento e infraestrutura necessária à utilização do software livre. (ITI, 2004)

2.1 Software Livre em Bibliotecas Universitárias

Com os avanços da tecnologia da informação e comunicação (TIC), os novos modelos de mercado voltado para essas tendências, há uma necessidade generalizada das organizações em minimizar seus problemas usando alternativas que atendam às suas expectativas, sendo fundamental que essas soluções sejam economicamente viáveis em tempos de crise. Grandes empresas utilizam os meios tecnológicos para combater as dificuldades do mercado desestabilizado no cenário mundial. (ITI, 2003)

Os órgãos públicos e iniciativa privada buscaram nas soluções de Software Livre e de código aberto uma forma para racionalizar seus custos e despesas, pois quando adquiridas não há, na quase totalidade dos casos, a necessidade de pagar um valor para licenças de uso.

As bibliotecas universitárias aderiram ao uso intensivo das novas tecnologias da informação e vêm-se apresentado com um conjunto de mecanismos eletrônicos, buscando dentre outros objetivos: facilidade e agilidade na localização de informação, interligando recursos e usuários e minimizando os problemas de localização; eficiência dos próprios processos biblioteconômicos de aquisição, catalogação, classificação, e armazenamento dos documentos, todos eles enfrentados pelas bibliotecas. (KRYZANOWSK, 1996)

As tecnologias alteraram e facilitaram os serviços prestados nas bibliotecas universitárias, tanto para os funcionários como para os usuários, e dentro deste novo contexto surgiram vários softwares de automação de bibliotecas. O software é um componente indispensável de elevado custo na implantação de um Sistema de Automação de Bibliotecas (SAB) tornando-se em alguns casos inviável a compra ou a atualização de softwares para bibliotecas.

Através do incentivo do governo federal na utilização de Software Livre, com o propósito em reduzir custos e ao mesmo tempo manter a qualidade e segurança no gerenciamento de acervos, Bibliotecas Universitárias estão usando essa ferramenta livre, na migração do software proprietário, para software livre. (RODRIGUES, 2011)

No âmbito federal, uma das primeiras universidades brasileiras que adotou como instrumento livre foi Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) em seu sistema de bibliotecas utiliza-se do Software Livre como sistema de gerenciamento de seu acervo. (OLIVEIRA, 2010)

Outras universidades públicas que também já possuem o Software Livre em seus sistemas de bibliotecas são: Universidade Federal de Espírito Santo (UFES), a Universidade Federal do Ceará (UFC), a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Universidade Federal de São João Del Rei (MG), Universidade Estadual de Montes Claros, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), entre outros diversos órgãos de ensino superior privadas. (OLIVEIRA, 2010).

Para Modesto (2007), o Software Livre em Bibliotecas Universitárias é uma questão de tempo para estarem presentes em todas as universidades brasileiras, principalmente no que se referente a custo e autonomia. (MODESTO, 2007).

3 Procedimentos metodológicos

Com o intuito de levantar as pesquisas desenvolvidas sobre Software Livre para as bibliotecas, este estudo atingiu seus objetivos por meio de abordagens decorrentes de revisões bibliográficas e documentais sobre o tema.

Através dos resultados obtidos pelo levantamento bibliográfico, buscou-se recuperar documentos na base de dados referenciais de artigos de periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), biblioteca digital brasileira de teses e dissertações (BDTD), nos anais: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBBD) e no encontro nacional de pesquisas em Ciência da Informação (ENANCIB), através de filtragem com fundamento nos seguintes descritores empregados nas estratégias de busca: Software Livre, biblioteca, Biblioteconomia; incentivo do governo na utilização de Software Livre, recurso livre, instrumento livre e programa livre.

Foram feitas as análise dos títulos, para verificação da adequação à temática da pesquisa; leitura dos resumos e palavras-chave, com o objetivo de identificar a discussão proposta pelos documentos, como seus objetivos, métodos, resultados e conclusões; leitura dos documentos completos, no caso de estudos pertinentes à pesquisa.

Os dados necessários para a elaboração desta pesquisa foram coletados por meio dos seguintes instrumentos: (a) seleção dos periódicos impressos e eletrônicos através das bases de dados de classificação de periódicos Qualis A e B, disponibilizada pela CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; (b) filtragem de artigos de periódicos, teses e dissertações através das bases de dados: BRAPCI e BDTD; (c) anais do CBBBD e ENANCIB, que abrangeu conteúdos da ciência da informação e da biblioteconomia, como também do Software Livre.

4 Resultados

Foram levantadas nas bases de dados consultadas (BRAPCI, BDTD) e anais do CBBB e ENANCIB um total de 157 (cento e cinquenta e sete) trabalhos, sendo que no período de 2000 a 2007 recuperou 19 trabalhos, no período de 2008 a 2010 recuperou 138 (cento e trinta e oito) trabalhos. Com isso, o Gráfico 1 aponta a relação entre períodos, o crescimento na produção científica de estudos de Software Livre na área da biblioteconomia e ciência da informação.

No Gráfico 1, constata-se que na BRAPCI no período de 2000 a 2007 antes do incentivo do governo federal na utilização do Software Livre, foram recuperados 6 (seis) artigos científicos na área da Ciência da Informação, conforme abordado na problemática da pesquisa, aponta que existem poucas pesquisas de Software Livre para bibliotecas.

No período de 2008 a 2010, com criação do Protocolo de Brasília (2008) foram encontrados 45 (quarenta e cinco) artigos, período importante na qual podemos observar que os incentivos de políticas públicas do governo brasileiro refletiram positivamente na produção científica na área da Ciência da Informação sobre a temática: Software Livre.

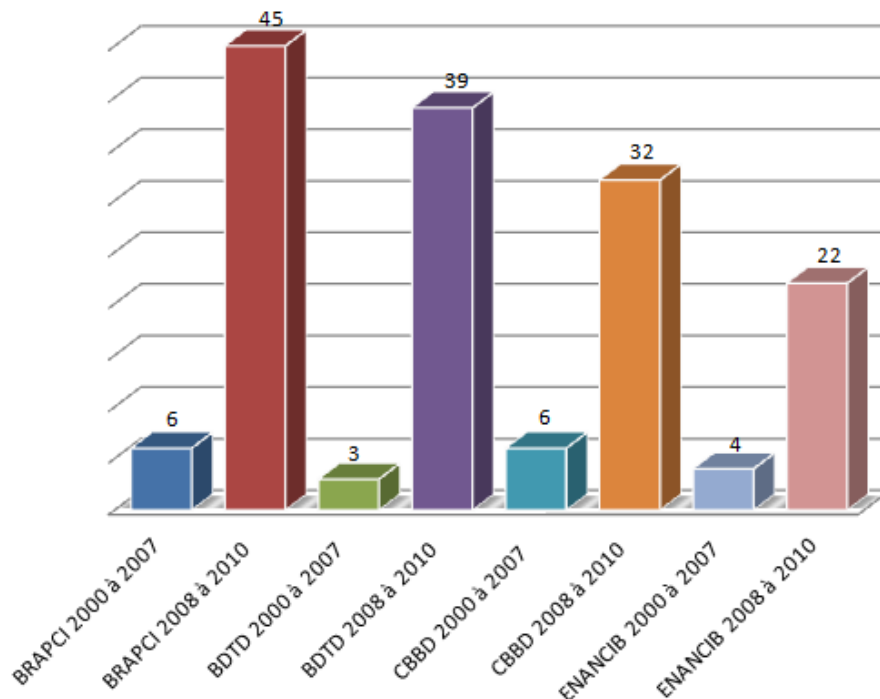


Gráfico 1 – Trabalhos recuperados sobre Software Livre nas fontes consultadas

Na BDTD entre 2000 a 2010 recuperou 42 (quarenta e dois) estudos sobre Softwares Livre para Bibliotecas, sendo que no período de 2000 a 2007 apenas 3 (três) pesquisas, depois do Protocolo de Brasília de 2008 a 2010, foram encontrados 39 (trinta e nove) estudos.

Vale ressaltar que no período de 2000 a 2007 existem várias possibilidades para que os dados levantados tivessem a frequência baixa, como exemplo, as iniciativas das bibliotecas digitais são recentes e não foram todas as bibliotecas universitárias que adotaram no período mencionado o processo de digitalização de suas teses e dissertações.

Já em congressos na área da biblioteconomia e ciência da informação, o CBBB organizado pela FEBAB, aponta que entre 2000 a 2010 ocorreram 38 (trinta e oito) trabalhos apresentados em congresso, sendo que de 2000 a 2007 somente 6 (seis) trabalhos foram apresentados, já no período de 2008 a 2010 foram apresentados 32 (trinta e dois) trabalhos que refletiam o uso e melhoria efetiva dos Software Livre nas unidades informacionais.

No ENANCIB, no período de 2000 a 2007 foram apresentados 4 (quatro) trabalhos, de 2008 a 2010 foram apresentados 22 (vinte e dois) trabalhos. Com os resultados obtidos, o estudo constatou o crescimento na produção científica depois do incentivo do governo federal na utilização de Software Livre a partir de 2008, na área de Ciência da Informação, como representado no Gráfico 2.

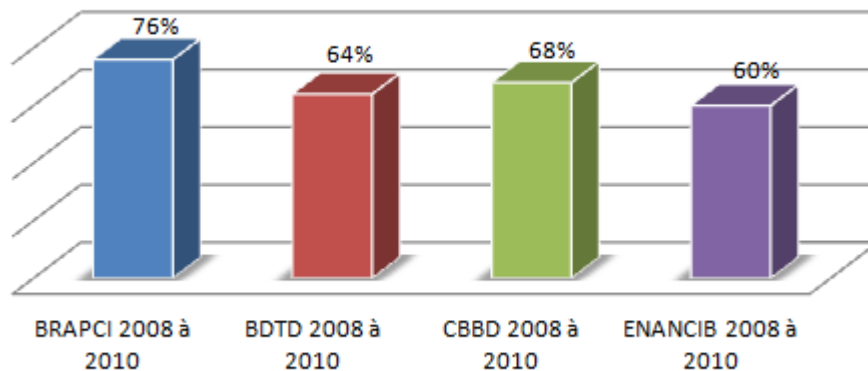


Gráfico 2 – Crescimento na produção científica sobre Software Livre

Nota-se no Gráfico 2, que no período de 2008 a 2010 tanto na BRAPCI (crescimento de 76%), na BDTD (crescimento de 64%), na CBBB (crescimento de 68%) e no ENANCIB (crescimento de 60%), que depois da iniciativa do governo federal na utilização de Software Livre e fundamentalmente depois da assinatura do protocolo de Brasília em 2008, houve um aumento considerável na produção científica nas bases de dados pesquisadas.

No entanto, Modesto (2005) já previa que o Software Livre era uma tendência em estar presente em todas as unidades de informação seja ela pública ou privada e que o crescimento em pesquisas relacionadas ao Software Livre para bibliotecas era questão de tempo.

Hoje o Software Livre é uma realidade na área da biblioteconomia e ciência da informação como constatado nos resultados obtidos no estudo e com o aumento na produção científica nas bases de dados estudadas.

Também foram identificados os programas de gerenciamento de acervo de bibliotecas desenvolvidos a partir do Software Livre, que foram citados nos trabalhos recuperados nas bases de dados pesquisadas.

O Gráfico 3, retrata os Software Livre desenvolvidos para biblioteca com maior frequência de citações em artigos nacionais, dos 157 estudos

recuperados, entre 2000 a 2010, 62 (setenta e dois) trabalhos tiveram como foco de pesquisa programas de gerenciamento de acervos de bibliotecas, a partir do instrumento livre.

Com 29 (vinte e nove) trabalhos o Biblivre é o Software Livre mais citados nos títulos (que apresentam maior número de citação no campo título), palavras-chave e resumos dos trabalhos especializados na CI, o PHL aparece com 21 (vinte e um) trabalhos, Openbiblio com 7 (sete) trabalhos e o Gnuteca com 5 (cinco) trabalhos. Os 95 (noventa e cinco) estudos são de assunto geral Software Livre em biblioteca, não abordando especificadamente uma análise de um software livre.

2000 à 2010 - dos 157 trabalhos recuperados, 62 estudos aborda um programa criado com SL, são elas:

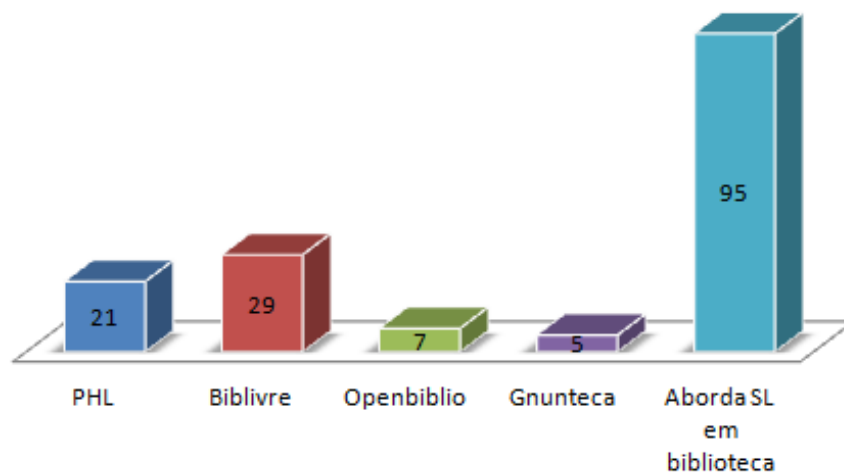


Gráfico 3 – Software Livre com maior de freqüência nas citações em artigos nacionais

Em relação à abrangência geográfica dos estudos levantados, na Figura 1 representa uma análise comparativa entre as regiões do Brasil onde foram produzidos os 157 trabalhos, cujo foco do estudo é relacionado ao Software Livre para biblioteca.

Conforme podemos observar no período de 2000 a 2010 constata-se que a região sudeste é que apresenta maior número de pesquisas com 75 (setenta e cinco) trabalhos. Em seguida, a região sul consta com total de 41 (quarenta e um) trabalhos produzidos. Com 22 (vinte e dois) trabalhos, a região do Nordeste é a terceiro pólo que mais produz pesquisas sobre temática.



Figura 1 – Regiões geográficas com os estudos recuperados sobre Software Livre

A região centro-oeste aparece com 10 (dez) trabalhos realizados. E por fim a região norte, com 9 (nove) estudos já desenvolvidas. Observa-se que em todas as regiões do Brasil, o Software Livre vem sendo discutido os estudos na área da Biblioteconomia e Ciência da informação, foram apresentadas em forma de artigos, dissertações, teses e anais de congressos. Dentre os autores que mais publicaram, aparecem:

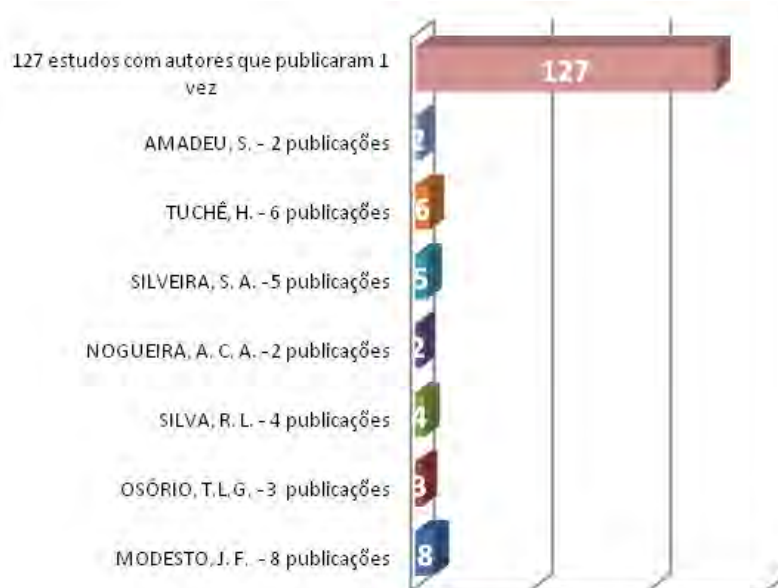


Gráfico 4 – Autores que mais publicaram na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação sobre Software Livre

Na representação do Gráfico 4 mostra os autores com maior número de frequência de publicação de artigos cujo o foco da pesquisa foi Software Livre para bibliotecas. Podemos constatar que o pesquisador professor José Fernando Modesto da Universidade de São Paulo (USP), foi autor com maior número de publicação de trabalhos sobre a temática, com 8 artigos correlacionas ao Software Livre. Com isso, Modesto contribui significamente para que região do sudeste lidere em comparação com as demais regiões do Brasil.

Em seguida, na segunda posição aparece o pesquisador professor Hamilton Tuchê, da Universidade Federal do Ceará (UFC) com 6 artigos publicados. Observa-se que Tuchê se destaca na região nordeste com trabalhos sobre Software Livre na área da Biblioteconomia.

O terceiro que mais publicou sobre a temática é o Professor Sérgio A. da Silveira da USP com 5 publicações. Já Roosevelt Lins Silva, pesquisador da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), é o quarto quem mais publicou sobre a temática com 5 artigos. Em quinto, com 3 artigos publicados com o foco da pesquisa foi Software Livre para bibliotecas, é o professor Tito Lívio Gomes Osório, da Universidade de Volta Redonda (UNIFOA).



Com 2 publicações, aparece o analista de sistema e mestre da Ciência da Informação Sandro Silveira, da Universidade de Brasília (UnB), contribuindo com a região centro-oeste. Com um total de 30 estudos relacionados no gráfico 4, os 127 estudos restantes recuperados, são autores que publicaram 1 (uma) vez.

Com os resultados obtidos com as análises de dados, além de constatar o aumento na produção científica em pesquisa sobre Software livre na área da biblioteconomia e ciência da informação, observou-se que a iniciativa do governo federal, através com a criação do Protocolo de Brasília em 2008, vem incentivando órgãos públicos e privados na utilização do Software Livre.

Cada vez mais instituições estão aderindo e migrando para o Software Livre, em muitas das Universidades Federais, em suas respectivas bibliotecas, já utilizam do recurso livre no gerenciamentos de seus acervos.

Com os resultados obtidos no estudo, observa-se que Software Livre é uma tendência estar presentes em muitas unidades de informação.

5 Considerações Finais

O software livre embora seja uma alternativa ao mercado comercial, não é sinônimo de facilidades, mas de liberdade de uso. Entretanto, a principal dificuldade enfrentada pelas bibliotecas deve ser a mudança cultural. Migrar de plataforma de sistema fechado e suportado por fornecedor para sistemas abertos e coletivamente gerenciado pode ser um grande desafio. O Software Livre requer investimento de tempo e treinamento no domínio das operações, manutenção e aprimoramento.

A escolha de uma ferramenta livre é um processo cooperativo e participativo entre analista de sistemas e o profissional bibliotecário, ambos precisam estar aptos a acompanhar as inovações fazendo diagnósticos e estudos sistematizados de sua realidade organizacional.

A economia gerada na utilização do Software Livre e a consequente possibilidade da aplicação dessa economia em novos investimentos em áreas ainda consideradas carentes, o domínio da tecnologia do Software Livre, a partir do envolvimento das empresas desenvolvedoras de aplicativos e, especialmente, das universidades pelo envolvimento na pesquisa científica e na formação de multiplicadores de conhecimento e da formação de novos técnicos, é um fator de peso considerável na análise da iniciativa governamental.

A existência de Software Livre de qualidade e disponíveis no mercado, pode se tornar uma solução para as bibliotecas em geral, especialmente nas bibliotecas públicas e escolares que no âmbito nacional a verba disponibilizada para tais investimentos é comumente escassa.

Referências

AMADEU, S. Software livre é o eixo da política de TI do Governo Brasileiro - Entrevista. São Paulo: **Linux Professional Institute**, 2004. Disponível em:



<<http://www.lpi.org.br/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=2>>. Acesso em: 20/12/2011.

BRASIL. Ministério Ciência e Tecnologia. **Implantação do software livre**. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/softwarelivre.htm>>. Acesso em 19/12/2011.

CARVALHO, M. C. R. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981. 71p.

CYRANEK, G., **Conferência internacional sobre software livre é lançada em Brasília**, UNESCO/Brasil, 2005. Disponível em: <http://www.softwarelivre.gov.br/noticias/News_Item.2005-04-28.4027>. Acesso em: 16/12/2011.

FSF, Free Software Foundation. **O que é o software livre?** Tradução Fernando Lozano, Boston: USA, 2000. Disponível em: <<http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.pt.html>>. Acesso em: 15/12/2011.

HAUBEN, R. **Unix history**. 2007. Disponível em: <<http://www.unixsup.com/unixlinux/historiaunixin.html>>. Acesso em 20/08/2011.

ITI, Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. **Objetivos da implantação de software livre**. Brasília – DF: Gabinete Civil da presidência da República, 2003. Disponível em: <<http://www.softwarelivre.gov.br/documentos/ObjetivosPlanejamento/view>>. Acesso em: 16/12/2011

KRZYZANOWSKI, R F. et al. A modernização da biblioteca universitária para a sua interação adequada à universidade na Era da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v26, n.2, p. 168-175, maio/ago. 1997.

MODESTO, J. F. **Software Livre: alforria para bibliotecas**, 2003. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/fmodesto/textos/2007FMODESTOCBBBD.pdf>>. Acesso em: 15/12/2011.

MODESTO, J. F. **Software livre pede licença na biblioteca**. São Paulo, 2005.

MODESTO, J. F. *Software livre: modelos de seleção como subsídio à gestão bibliotecária*. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 22, 2007, Brasília, DF. Disponível em: <http://www.febab.org.br/XXII_CBBBD/xxii_cham_trab.html>. Acesso em: 01/12/2011

NOGUEIRA, A. C. A. **Software livre: uma nova alternativa ao processo de automação de bibliotecas**. 2004. 45 f. Monografia. Departamento de Ciências da Informação, Universidade Federal Fluminense, 2004.

OLIVEIRA, E. M. S. **Ciência e tecnologia no tratamento e disseminação da Informação: Soluções de alta tecnologia e baixo custo em XML IsisScript com fontes abertas (Open Source)**. São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.elysio.com.br/>> Acessado em 28/12/2011.

OSÓRIO, T.L.G.; et al. Utilização dos software livre em órgãos públicos, **Seget**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos05/360_Artigo_SL_Completo.pdf> Acesso em:



Produção e comunicação científica e tecnológica: medição, mapeamento, diagnóstico e avaliação da informação)

Trabalho completo

24/12/2011.

PROTOCOLO DE BRASÍLIA. Disponível em:
<<http://www.softwarelivre.gov.br/protocolo-brasilia-1/protocolo-5>>. Acesso em:
18/12/2011.

RODRIGUES, A. C. Processo de automatização de Bibliotecas Públicas Brasileiras Através do Software Livre. Universidade de Brasília, 2011.

SEGET, II Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – SEGeT'2005. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI). **Diretrizes para a implantação de software livre.** Brasília – DF: Gabinete Civil da presidência da República, 2005. Disponível em: <<http://www.softwarelivre.gov.br/documentos/DiretrizesPlanejamento>> Acesso em: 21/08/2011.

TUCHÊ, H. **Softwares para gerenciamentos de acervos.** 2010. Disponível em <<http://hamiltont.blogspot.com/2009/03/software-livres-e-software-gratuitos.html>>. Acesso em 27/12/2011.

O LIVRO NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DOS SOCIÓLOGOS BRASILEIROS

Anderson Café¹ Kátia de Carvalho²

¹ Mestrando do PPGCI, UFBA, Salvador, Bahia.

² Professora Titular do PPGCI, UFBA, Salvador, Bahia.

Resumo

Este trabalho trata da produção científica dos pesquisadores do campo da Sociologia de modo a constatar se o livro ainda pode ser considerado como principal veículo de comunicação nesse campo do conhecimento científico. A pesquisa pode ser enquadrada no campo de estudos da produção científica e representa uma contribuição da Ciência da Informação para a grande área das Ciências Humanas. Através de um estudo de caso, avaliou-se a produção científica publicada entre 2005 e 2011 dos recém-pesquisadores do campo da Sociologia. Os resultados preliminares desta pesquisa indicaram, dentre outros aspectos, que os sociólogos analisados estão produzindo mais sob a forma de artigos de periódicos científicos certamente por conta dos critérios de avaliação da produção científica adotados pelas agências de fomento estar valorando este tipo de produção intelectual.

Palavras-chave: Produção científica. Ciências Humanas. Sociologia. Livro técnico-científico.

Abstract

This paper deals with the production of scientific researchers in the field of sociology in order to ascertain whether the book can still be considered as the main vehicle of communication of scientific knowledge in this field. The research can be framed in the field of scientific studies and represents a contribution of Information Science in the large area of Humanities. Through a case study, we evaluated the scientific literature published between 2005 and 2011 the newly researchers in the field of sociology. Preliminary results of this survey indicated, among other things, that sociologists analyzed are producing more in the form of journal articles due course of the evaluation criteria adopted by the scientific agencies to be valuing this type of intellectual production.

Keywords: Scientific production. Humanities. Sociology. Technical-scientific book.

1 Introdução

A construção do conhecimento científico está diretamente relacionada aos esforços dos pesquisadores em produzirem descobertas científicas a partir das contribuições deixadas pelos seus antecessores, cujo acesso é possível por meio da comunicação científica e dos seus canais formais, informais e eletrônicos.

Conforme Targino (2000); Mueller, Campello, Dias (1996); Mueller (2000) e Mueller (2006), os canais formais da ciência são aqueles de ampla divulgação e de maior facilidade na recuperação de informações, destacando-se, entre esses, os periódicos e os livros (OLIVEIRA, 1996).

De acordo com Luiz (2006) e Volpato (2008), os periódicos científicos vêm sendo objeto de constante estudo por parte da comunidade científica sob diferentes enfoques por conta do sistema de avaliação da produção científica, adotado em escala internacional, elege esse veículo como principal indicador científico. No entanto, determinados canais de comunicação predominam sobre outros, de acordo com o campo científico. Nas Ciências Humanas, conforme preceitua Meadows (1999); Velho (1997); Mueller (2000); Ribeiro (2005) e Carvalho, Manoel (2007), os resultados de pesquisas são publicados, de maneira relativamente mais freqüente, sob a forma de livros.

Pela reconhecida diferença entre os campos do conhecimento científico e suas formas de publicações (VELHO, 1997; FIORIN, 1998; SCHWARTZMAN, 2008), a presente investigação pretende contribuir para ampliar os estudos de produção científica no campo das Ciências Humanas no Brasil de forma a constatar se o livro ainda é o principal veículo de comunicação na Sociologia. Para atingir tal pretensão, buscou-se analisar a tendência da produção científica dos recém-doutores.

2 Revisão de literatura

2.1 Produção científica

A quantidade e a qualidade da produção científica de um país podem ser consideradas como um importante indicador do desenvolvimento científico e tecnológico, corroborando para o progresso econômico e social de uma nação. No Brasil, a produção científica ocorre predominantemente por meio das universidades públicas, especialmente através dos programas de pós-graduação.

A produção científica está relacionada com a atuação dos cursos de pós-graduação, quer pelo seu fazer científico, quer pelo seu papel na formação de professores e pesquisadores que irão atuar em outras entidades, universitárias ou não. Seu produto é relevante, inclusive como veículo para a mudança da dependência para a independência científica e tecnológica e, conseqüentemente, econômica e política. (WITTER; PÉCORA, 1989, p. 29).

As atividades de pesquisa realizadas nos programas de pós-graduação são financiadas através das agências de fomento em nível estadual e/ou federal, entretanto tais financiamentos são realizados mediante o estabelecimento de critérios que avaliam a produtividade científica dos pesquisadores. Esses critérios, de acordo com Silva; Menezes; Pinheiro (2003) estão quase sempre pautados na qualidade e quantidade das publicações científicas.

Nesse sentido, conforme Luiz (2006), a necessidade de avaliação chegou quase que por definitivo na academia, sendo realizada através da mensuração da produção científica publicada em artigo de periódico científico. Desta forma, as agências de fomento à pesquisa, seguindo tendência de âmbito internacional, passaram a considerar o periódico como principal veículo de comunicação, no qual os pesquisadores devem publicar os seus resultados de pesquisas, possibilitando, dessa maneira, o reconhecimento de sua produção científica.

No entanto, perante tal situação, verifica-se que não se leva em conta as diferentes características das áreas do conhecimento científico, causando prejuízos, do ponto de vista do desenvolvimento acadêmico e científico, aos pesquisadores inseridos em campos do conhecimento que não valorizam o periódico como principal veículo de comunicação científica.

Fiorin (1998, p. 30) afirma que:

As áreas são diferentes, porque é diversa a natureza dos conhecimentos que o homem construiu ao longo da História. Há áreas em que o conhecimento é universal em sentido estrito, já que não operam com fenômenos históricos, não dizem respeito a determinadas formações sociais, a certo período histórico, a uma língua ou uma literatura específica. Há outras áreas que trabalham com algo que é mais particular, mais contingente.

Neste sentido, Schwartzman (2008), lembra que historicamente o relacionamento entre as diferentes áreas do conhecimento científico sempre foi marcado por complicações, uma vez que as ciências naturais, por exemplo, se apresentava como modelo superior de conhecimento que deveria ser adotado pelos demais campos.

As Humanidades, de acordo com o referido autor, surgem na tentativa de incorporar os procedimentos de elaboração de modelos, observação empírica e testes de hipóteses das ciências naturais. Todavia, essa tentativa de incorporar tais métodos não é consenso entre os pesquisadores do campo, corroborando, então, para o surgimento de uma pluralidade de escolas e linhas de trabalho (SCHWARTZMAN, 2008).

Assim, observa-se que as Humanidades ou as Ciências Humanas, como são conhecidas no Brasil, vêm se fortalecendo enquanto grande área do conhecimento científico, podendo ser considerada como disciplina que trata dos aspectos do homem como indivíduo e como ser social. Para Japiassu (1994, p. 24), “As ciências humanas constituem uma grandiosa tentativa de superação das múltiplas crises geradas pelo desenvolvimento de nossas sociedades”. Para efeito da presente investigação considerou-se como Ciências Humanas a classificação oficial disposta

na tabela de áreas do conhecimento elaborada pela CAPES. A referida tabela traz como integrante das Ciências Humanas as seguintes áreas: Antropologia, Arqueologia, Ciência Política, Educação, Filosofia, Geografia, História, Psicologia, Sociologia e Teologia.

A Sociologia surge no contexto marcado pelas transformações trazidas pela revolução industrial com o aparecimento das cidades industriais, as transformações tecnológicas e a organização do trabalho nas fábricas, podendo ser considerada como expressão teórica dos movimentos revolucionários (MARTINS, 2006). Assim, esta área do conhecimento, conforme Le Coadic (2004), em muito vem contribuindo para a formação e consolidação da Ciência da Informação pelo empréstimo de suas ferramentas teóricas e metodológicas. Como as demais áreas classificadas nas Humanidades, a Sociologia é responsável pela produção científica publicada no formato de livros justamente pela complexidade e densidade de suas abordagens, bem como pelo interesse local dos temas debatidos no campo.

Segundo Velho (1997), as diferenças entre os campos científicos estão relacionadas ao tipo de pesquisa (básica ou aplicada); o campo do conhecimento (Exatas ou Humanas) e o estágio de consolidação teórico-metodológico do campo. Para entender como funcionam os diferentes campos, recorreu-se à teoria desenvolvida pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu.

2.2 O campo científico

A necessidade de se pensar sobre a relação da Sociologia com outros campos do conhecimento científico corroborou para Pierre Bourdieu desenvolver o conceito de campo - que é central em sua obra -, podendo ser chamada de uma Sociologia do campo intelectual ou de uma Sociologia dos campos da produção de bens simbólicos. Bourdieu (1983) afirma que o campo é o universo no qual estão inseridos os agentes e as instituições que produzem, reproduzem ou difundem a arte, a literatura ou a ciência.

Dentre os citados campos sociais, Bourdieu (1983) se volta para o âmbito do campo científico, contribuindo assim, para os estudos da Sociologia da ciência. Para o teórico, a produção e a reprodução da ciência ocorrem no campo científico que pode ser considerado como um espaço temático, estruturado e hierarquizado, onde os agentes científicos estão posicionados em função do volume e da estrutura do capital científico que detém.

Desta forma, o capital científico pode ser considerado como resultante do reconhecimento pelos pares (esta noção remete ao que os sociólogos americanos chamam de visibilidade científica). O capital científico possui sua lei própria de acumulação, sendo normalmente adquirido pela produção científica reconhecida para o progresso da ciência e legitimada como importante para os agentes científicos. Para Bourdieu (1983), todas as escolhas científicas dentro do campo estão sempre orientadas para aquisição de prestígio e de reconhecimento científico para o pesquisador, inclusive, no que tange à escolha dos tipos de publicações para comunicação dos resultados de pesquisas científicas.

Não há ‘escolha’ científica – do campo da pesquisa, dos métodos empregados, do lugar de publicação, ou ainda, escolha entre uma publicação imediata de resultados parcialmente verificados e uma publicação tardia de resultados plenamente controlados – que não seja uma estratégia política de investimento objetivamente orientada para a maximização do lucro propriamente científico, isto é, a obtenção do reconhecimento dos pares – concorrentes. (BOURDIEU, 1983, p. 126).

Portanto, a aquisição de capital científico é condição *sine qua no* para assegurar o poder sobre os mecanismos constitutivos do campo. Os maiores detentores de capital científico são os pesquisadores dominantes, ou seja, “[...] aqueles que conseguem impor uma definição de ciência segundo a qual a realização mais perfeita consiste em ter, ser e fazer aquilo que eles têm, são e fazem (BOURDIEU, 1983, p. 128)”. São esses pesquisadores que impõem ou determinam os objetos importantes e aqueles que deverão ser pesquisados por todos os membros do campo.

Outro tipo de capital reconhecido por Bourdieu (1983) é o capital temporal, cuja forma de acumulação ocorre pela busca de legitimidade e reconhecimento social através de estratégias políticas e institucionais. Um exemplo neste sentido são os próprios bolsistas de produtividade científica que, além de serem reconhecidos pela quantidade e qualidade de suas produções científicas (publicação em veículos reconhecidos pelos pares), também são geralmente filiados a grupos de pesquisas e instituições de ensino hegemonicamente institucionalizadas. Possivelmente, os critérios de avaliação da produtividade científica estão voltados para as estratégias de conservação da hegemonia estabelecida e conquistada pelos pesquisadores dominantes.

Assim, no interior do campo científico, segundo Bourdieu (1983), existe sempre uma luta pela definição do conceito de ciência, ou seja, a delimitação do que deve ser considerado científico. O conceito de ciência estabelecido para o campo é o reflexo do pensamento da classe dominante, ou seja, daqueles que detém maior capital científico. Para ele, a base de distribuição do capital científico se manifesta por intermédio das estruturas de conservação, sucessão e subversão. Em todo o campo existem forças mais ou menos desiguais no que diz respeito à distribuição do capital, tais como os dominantes e os dominados. Os dominantes utilizam-se das estratégias de conservação, buscando manter a perpetuação da ordem científica, o que Bourdieu, em seus inúmeros textos, chama de ordem da ciência oficial. Já os dominados, ou mesmo, os novatos, estão fadados à utilização das estratégias de sucessão e subversão.

2.3 A comunicação científica

Como já discutido no referencial teórico desta pesquisa, a acumulação de capital científico se realiza, dentre outros aspectos, pela publicação dos resultados de pesquisas em veículos reconhecidos pela comunidade científica que, de acordo

com Mueller (2006), são permeadas e influenciadas por um intrincado sistema de comunicação que envolve interesses dos pesquisadores em disputarem lugares mais altos na hierarquia, através do reconhecimento de suas produções científicas.

Para González de Gómez; Machado (2007, p. 3), esse reconhecimento se dá pela comunicação científica, a qual se constitui parte integrante do campo científico, indispensável ao processo de reconhecimento e legitimação dos resultados das pesquisas. Desta forma, percebe-se que a comunicação científica é uma atividade fundamental para o desenvolvimento científico ao situar-se “[...] no próprio coração da ciência” (MEADOWS, 1999, p.vii).

Na concepção de Garvey (1979), a comunicação científica tem início desde o momento em que o pesquisador tem uma idéia na cabeça até o momento em que os resultados de suas pesquisas são aceitos pelos pares e materializados através de um conjunto de canais de comunicação.

No que tange aos canais de comunicação, Targino (2000) classifica-os em formais, informais e eletrônicos. Os canais formais correspondem aqueles que possuem uma ampla divulgação e são de maior facilidade na recuperação de informações, caracterizando-se pelo maior controle, armazenamento e preservação das informações. Já os canais informais são aqueles caracterizados pelos contatos interpessoais entre os pesquisadores destituídos de formalismos, ou seja, é o contato direto pessoa a pessoa que possibilita maior atualização e rapidez no processo de comunicação científica. No quadro a seguir são descritas as características dos canais formais e informais, conforme Le Coadic (2004).

ELEMENTOS FORMAIS	ELEMENTOS INFORMAIS
Pública (audiência potencial importante).	Privada (audiência restrita).
Informação armazenada de forma permanente, recuperável.	Informação em geral não armazenada, irrecuperável
Informação relativamente velha.	Informação recente.
Informação comprovada.	Informação não comprovada.
Disseminação uniforme.	Direção do fluxo escolhida pelo produtor.
Redundância moderada.	Redundância às vezes muito importante.
Ausência de interação direta.	Interação indireta.

QUADRO 1 – Diferença entre os canais de comunicação formais e informais.

Fonte: (LE COADIC, 2004, p.34).

Targino (2000) destaca, entretanto, que esta típica classificação dos canais de comunicação em formais e informais passa por profundas discussões por conta da chamada Revolução tecnológica. O surgimento das tecnologias eletrônicas, a exemplo dos arquivos abertos, internets e intranets alterou as relações de tempo e espaço no que tange ao processo de disponibilização do acesso e uso das informações de caráter científico.

2.4 O livro como indicador da produção científica

Entre os diferentes canais de comunicação científica discutidos anteriormente, o livro pode ser considerado como o primeiro veículo de comunicação da ciência no decorrer da história (BURKE, 2003). O livro, enquanto objeto cultural permitiu, conjuntamente com a tecnologia da escrita, a materialização do conhecimento produzido ao longo do tempo pela humanidade.

Antes de ser uma entidade matéria/ — pedra, barro, papiro, pergaminho ou papel —, o livro é um dos veículos de comunicação do pensamento. Ele pode ser, como tal, completado por outros veículos; nunca, porém, substituído, como o teatro não o foi pelo cinema nem este pela televisão (FONSECA, 1981 p. 1).

De acordo com Barker e Escarit (1975, p. 8), o livro ainda continua sendo, apesar das tecnologias eletrônicas, “o meio mais simples e mais eficaz de transferência do conhecimento”. Neste sentido, pode constatar também, através de Febvre; Martins (1992), que o livro contribuiu em muito para o desenvolvimento da sociedade e da disseminação do conhecimento, através da tecnologia da escrita.

O livro é o instrumento mais poderoso de que pode dispor uma civilização para concentrar o pensamento disperso de seus representantes e conferir-lhe toda a eficácia, difundindo-o rapidamente no tecido social, com um mínimo de custos e de dificuldades. (FEBVRE; MARTINS, 1992, p. 15).

O livro para os citados autores traz toda uma diferença na formação dos futuros pesquisadores por permitir aos mesmos, dentre outros aspectos, um aprofundamento nas abordagens discutidas pelos seus autores o que, dificilmente, se encontra em outros tipos de publicações científicas.

Apesar dessa importância atribuída ao livro ao longo da história se constata que esse veículo de comunicação não vem recebendo a devida atenção enquanto indicador de produção científica. Essa tendência de desvalorização do livro em detrimento do artigo de periódico científico vem trazendo grandes conseqüências para determinados campos do conhecimento que historicamente sempre privilegiaram o livro como principal veículo de comunicação, a exemplo do campo das ciências humanas e sociais.

Os livros têm grande relevância para algumas áreas do conhecimento. Em tais áreas, os resultados de pesquisas muitas vezes são veiculados em forma de livros ou capítulos de livros, até mesmo em função do volume de texto que o relato de algumas dessas pesquisas exige (FIORIN, 1998, p. 30).

Um dos defensores da necessidade de se avaliar a produção científica publicada sob a forma de livros é o pesquisador e professor Renato Janine Ribeiro,

também bolsista de produtividade PQ1, nível A, do CNPq da área da Sociologia, que publicou um pequeno texto intitulado “A questão do livro de pesquisa em humanidades”, onde apontou que o livro ainda era um “buraco negro” nas avaliações trienais realizadas pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES (RIBEIRO, 2005).

Após muitos debates sobre a importância dos livros para a divulgação de pesquisas no campo das Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, a CAPES, através do Conselho Técnico-Científico da Educação Superior (CTC-ES), aprovou o roteiro para a classificação de livros durante a sua 111ª Reunião, realizada em 24 de agosto de 2009 (CAPES, 2011).

O referido roteiro pode ser considerado como um primeiro avanço no processo de reconhecimento da importância do livro como veículo de comunicação para a grande área das Ciências Humanas. Ações como estas demonstram, por exemplo, como o sistema de reputação científica se organiza de modo a padronizar os procedimentos de trabalho dos pesquisadores expressos na estrutura de comunicação científica, ou seja, os pesquisadores não mais publicam onde eles acham importante publicar, mas onde o sistema reputacional, representado pelas agências de fomentos à pesquisa, por exemplo, indica como válido para o reconhecimento e promoção dos pesquisadores na carreira científica.

3 Materiais e métodos

Diante das questões que envolvem a produção de conhecimento científico nas diferentes áreas do conhecimento e a premissa bastante difundida no âmbito acadêmico de que os pesquisadores das Ciências Humanas e Sociais aplicadas publicam os resultados de pesquisas predominantemente no formato de livros, buscou-se avaliar a produção científica dos recém-doutores do campo da Sociologia que atuam como docentes permanentes em programas de pós do próprio campo.

A análise levou em conta as publicações realizadas sob a forma de artigos completos publicados em periódicos, livros publicados/organizados ou edições, capítulos de livros publicados e trabalhos completos publicados em anais de congressos. A coleta de dados foi realizada através de pesquisa documental em duas fontes: caderno de indicadores disponibilizado pela CAPES e a Plataforma Lattes do CNPq.

Os dados da produção científica desses pesquisadores foram considerados dentro do período de 2005 a 2011 por se acreditar que o intervalo de sete anos contemplaria a literatura mais representativa da área, possibilitando a obtenção de um panorama da produção científica dos pesquisadores e as relações estabelecidas no processo de construção do conhecimento.

4 Resultados parciais

Os resultados preliminares desta pesquisa indicaram que os recém-doutores

titulados nos programas brasileiros de pós-graduação com cursos de doutorado em Sociologia publicam os resultados de suas pesquisas predominantemente em idioma nacional utilizando-se de artigos de periódicos científicos.

No quadro 1 são apresentados os dados relativos à produção científica nacional e internacional dos vinte e dois egressos que constituem o universo da presente investigação.

Quadro 1 Produção científica dos recém-doutores da Sociologia publicada entre 2005 e 2011.

Recém-doutores	Nacional				Internacional				Frequência absoluta
	Livro	Capítulo	Artigo	Anais	Livro	Capítulo	Artigo	Anais	
ANDRADE JÚNIOR, P	1	5	7	1	0	0	0	0	14
CASTELFRANCHI, J	0	2	1	5	1	8	8	3	28
COSTA, F.B	1	4	4	19	0	0	0	1	29
FERRARINI, A.V	1	0	5	3	0	0	0	0	9
FELTRAN, G.S	1	2	10	6	0	7	0	0	26
FREITAS, R.A	0	4	1	0	0	0	0	1	6
GOMES, R.A	0	3	3	12	0	0	0	0	18
GUTIÉRREZ, M.L.F	0	15	2	6	0	2	2	0	27
IDARGO, A.B	3	1	7	1	0	0	0	0	12
IVO, A.B.L	1	2	6	9	0	5	1	3	27
LUCENA, M.Z	1	0	4	1	0	0	0	0	6
MATOS, T.C.F	1	0	3	0	0	0	0	0	4
MEUCCI, S	1	0	4	2	0	0	0	0	7
OLIVEIRA, D.D	0	15	3	3	0	0	0	0	21
PETRARCA, F.R	0	0	16	27	0	0	2	3	48
PRATES, A.A.P	0	2	3	2	0	0	0	3	10
RODRIGUES, C.M.C	0	0	4	5	0	0	0	2	11
SINHORETTO, J	0	8	10	3	0	0	0	0	21
SOUZA, J.L.C	0	1	5	4	0	0	0	0	10
TELLES, M.S.S	0	2	1	2	0	0	0	0	5
VALE, A.F.C	0	2	1	1	0	0	0	0	4
VARGAS, S.A.G.L	1	4	4	6	0	3	3	0	21
TOTAL	12	72	104	118	1	25	16	16	36

Fonte: Plataforma Lattes do CNPq.

O quadro acima mostra que os recém doutores publicaram 306 trabalhos em idioma nacional e 58 trabalhos em idioma estrangeiro, totalizando 364 publicações. No idioma nacional, os egressos publicaram mais em artigo de periódico; no idioma estrangeiro publicaram mais em capítulos de livros. Estes dados demonstram, de certa forma, que os recém doutores estão buscando sim jogar o jogo das regras de concessão de reputação acadêmica dentro do campo ao buscarem seguir as tendências da CAPES e do CNPq que tem valorado a produção de artigos de periódicos em detrimento das demais formas de produção científica.

Os dados dispostos no quadro 2 permitiram constatar também que a produção de livros no campo da Sociologia contraria as discussões trazidas na literatura da área de comunicação científica que afirma que os pesquisadores das Ciências Humanas e Sociais Aplicadas publicam mais em livros em detrimento de outras formas de publicação científica.

Quadro 2 Distribuição dos tipos de publicações dos recém-doutores da Sociologia produzida entre 2005 e 2011.

Tipo de publicação científica	Ano de publicação							Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		
Livros	1	1	2	3	2	3	1	13	3,57
Capítulos de livros	7	9	13	20	16	26	8	99	27,19
Artigos de periódicos	18	13	22	21	21	26	-	121	33,24
Anais de Congressos	15	21	23	23	29	20	-	131	36
TOTAL	41	44	60	67	68	75	9	364	100

Fonte: Plataforma Lattes do CNPq.

O quadro 3 apresenta os estratos dos títulos de periódicos científicos onde os novos pesquisadores da Sociologia publicaram a sua produção científica indicando que esses pesquisadores, apesar de recém titulados, já publicam em títulos dotados de reputação no campo com Qualis Nacional B2 e B4.

Quadro 3 Conceito Qualis dos títulos de periódicos onde os recém-doutores publicaram a sua produção científica entre 2005 e 2011.

Conceito Qualis	Número de periódicos	Número de artigo
A1	3	6
A2	2	12
B1	8	12
B2	17	37
B3	4	9
B4	10	17
B5	8	9
C	9	4
Sem classificação	10	15
TOTAL	71	121

Fonte: Plataforma Lattes do CNPq.

5 Considerações parciais

Os dados até então apresentados permite constatar que a produção científica dos pesquisadores recém-titulados no campo da Sociologia no Brasil contraria os estudos da literatura que afirmam ser o livro o principal veículo de comunicação científica no campo das Humanidades.

Os critérios de avaliação da produção científica adotados pelas agências de fomento à pesquisa do país certamente exercem forte influência sobre os pesquisadores desse campo, visto que estes buscam comunicar as suas pesquisas em títulos de periódicos que lhes possibilite acumular maior capital científico no campo, tal como postulado na teoria de campo científico desenvolvida pelo sociólogo Pierre Bourdieu.

Assim, acredita-se que novas pesquisas possam ser desenvolvidas no sentido de contribuir para aprofundar os estudos sobre produção científica no campo da Sociologia ao se analisar, por exemplo, se existe uma lei de causalidade entre os critérios de avaliação da produção científica e a efetiva produção intelectual dos sociólogos brasileiros, tal como amplamente defendido por diferentes sociólogos da ciência como Pierre Bourdieu, Richard Whitley, Robert Merton, dentre outros.

Referências

BOURDIEU, Pierre. O campo científico. In: _____. **Sociologia**. São Paulo: Ática, 1983. p. 122-155.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BARKER, Ronald E.; ESCARPIT, Rober. **A fome de ler**. Tradução de J. J. Veiga. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas / Instituto Nacional do Livro, 1975. p. 117.

CAPES. **Roteiro para classificação de livros**. 2009. Disponível em <<http://www.capes.gov.br>>. Acesso em 20 mar. 2011

CARVALHO, Kátia. **Travessia das letras**. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 1999. 148p. il.

CARVALHO, Yara M. de; MANOEL, Edison de J. O livro como indicador da produção intelectual na grande área da saúde. **Revista Brasileira de Ciências do Esporte**, Campinas, v. 29, n. 1, p. 61-73, set. 2007.

FEBVRE, L.; MARTIN, L. **O aparecimento do livro**. São Paulo: UNESP/Hucitec, 1992.

FONSECA, Edson Nery da. Tudo o que no mundo existe começa e acaba em livro. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 10, n. 1, p. 5-11, 1981.

FIORIN, José Luiz. Considerações em torno do novo processo de avaliação. **INFOCAPES**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 30-31, abr./jun. 1998.

GARVEY, W.D. **Communication**: the essence of science. Oxford: Pergamon Press, 1979. p. 299. Disponível em: <http://global-reach.biz/globstats/evol.html>.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; MACHADO, Rejane. A Ciência invisível: o papel dos relatórios e as questões de acesso à informação científica. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 5, out. 2007.

JAPIASSU, Hilton. **Introdução às ciências humanas**. São Paulo: Letras & Letras, 1994. LUIZ, Ronir Raggio. Avaliação de produtividade acadêmica: uma proposta de quantificação. **RBPG**, Brasília, v. 3, n. 6, p. 300-312, dez. 2006.

LE COADIC, Yves François. **A ciência da informação**. 2. ed., rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LUZ, Madel T. O futuro do livro na avaliação dos programas de pós-graduação: uma

cultura do livro seria necessária? **Interface: Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, SP, v. 9, n. 18, p. 631-636, set./dez. 2005.

MARTINS, Carlos Benedito. **O que é sociologia**. São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção primeiros passos, 57).

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Brinquet de Lemos Livros, 1999. 268p

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernardete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares, KREMER, Jeannete Marguerite (Orgs.). **Fontes de Informação para Pesquisadores e Profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. p. 21-34.

_____. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. 2006.

_____; CAMPELLO, Bernardete Santos; DIAS, Eduardo Wense. Disseminação da pesquisa em Ciência da Informação e Biblioteconomia no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n 3. p. 2-23, 1996

OLIVEIRA, Marlene de. Canais formais de comunicação do conhecimento antropológico produzido no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. 11 p.

PACKER, Abel L.; MENECHINI, Rogério. Visibilidade da produção científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto. **Comunicação e produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006. Cap. 9. p. 237-259.

RIBEIRO, Renato Janine. **A questão do livro de pesquisa em humanidades**. 2005. Disponível em: <<http://www.spbcnet.org.br>>. Acesso em 01 abr. 2011.

ROSA, Flávia Goullart Mota Garcia; ODDONE, Nanci. Políticas públicas para o livro, leitura e biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 183-193, set./dez. 2006.

SCHWARTZMAN, Simon. **Ciências naturais, ciências sociais e humanidades: com um adendo sobre a necessidade de rever o sistema de avaliação da CAPES**. 2008. Disponível em: <<http://www.schwartzman.org.br/simon/buzlios.pdf>>. Acesso em 01 jun. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat; PINHEIRO, Liliane Vieira. Avaliação da produtividade científica dos pesquisadores nas áreas de ciências humanas e sociais aplicadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 193-222, jul./dez. 2003.



Produção e comunicação científica e tecnológica: medição, mapeamento, diagnóstico e avaliação da informação)

Trabalho completo

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 10, n. 2, p. 67-85, 2000.

VELHO, L.A. A ciência e o seu público. **Transinformação**, Campinas: Átomo, 1997.

VOLPATO, Gilson. **Publicação científica**. 3.ed. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008.

WITTER, Geraldina Porto; PÉCORA, Gláucia M. Mollo. Temática das dissertações e teses em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil (1972/1992). In: WITTER, Geraldina Porto (Org.). **Produção científica**. Campinas: Átomo, 1989.

ZIMAN, John Michel. **Conhecimento público**. Tradução de Regina Regis Junqueira. Belo Horizonte: Ed Itatiaia; São Paulo: Ed da Universidade de São Paulo, 1979.

Organização, preservação e acesso à informação

- Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas e repositórios digitais - Preservação da informação em suportes analógicos e digitais - Controle bibliográfico da produção intelectual institucional - Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesouros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados





A QUALIDADE NO CADASTRO DE AUTORES DA BIBLIOTECA MULTIMÍDIA DA ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA/FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Fatima Cristina L. dos Santos¹, Antônia Carmélia de M. Brito,² Ana Cristina M. Furniel³, Ana Paula Mendonça, Maria Elisa A. dos Reis, Rosane Mendes, Alberto Souza

¹Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ; ²Especialista em Indexação da Informação, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ; ³Mestra em Relações Internacionais Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ; Especialista em Informação e Informática em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ; Mestra em Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ; Especialista em Informação e Informática em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ; Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

1 Introdução

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP), unidade da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), lançou em agosto de 2007 a segunda versão de sua Biblioteca Multimídia (BM). É um repositório onde o usuário pode, depois de se cadastrar, incluir documentos em formato de texto, planilha, vídeo, imagem, áudio ou hipertexto. Possui 25 áreas temáticas no campo da Saúde Pública e seu público alvo é formado por alunos, pesquisadores, profissionais de saúde, gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) e cidadãos. Atualmente seu acervo conta com aproximadamente 2.000 publicações.

Os objetivos da Biblioteca são: apoiar, reutilizar e construir coletivamente o conhecimento na área de saúde pública, visando atender às necessidades de seus usuários; ampliar e melhorar as formas de comunicação e disseminação das informações em saúde pública; potencializar a geração de novos conhecimentos na área de saúde pública; fomentar o compartilhamento do conhecimento entre alunos, professores e pesquisadores da ENSP apoiando o ensino em saúde pública no ambiente educacional da Escola.

Uma nova versão da BM será lançada em 2012, e um dos seus critérios de qualidade será a normalização dos autores cadastrados. Esse trabalho objetiva apresentar as atividades referentes à essa normalização, seguindo dois atributos ou dimensões: Acessibilidade e Confiabilidade.

2 Materiais e Métodos

Por ser um ambiente livre (onde o próprio autor insere sua obra), mesmo que essa obra passe por uma padronização, alguns problemas de busca podem ocorrer, pois a entrada dos nomes dos autores é livre. Isso significa que as normas utilizadas para inserção dos nomes dos autores são variadas (ABNT, Vancouver, etc), e não se tem garantia de que os nomes cadastrados estarão completos/ corretos. Com base nesse problema, iniciou-se o processo de normalização em seu cadastro de autores. Baseando-se no texto de Oleto (2006), buscou-se seguir dois atributos ou dimensões nesse trabalho: Acessibilidade e Confiabilidade. Acessibilidade, visando redução de tempo que o pesquisador levará para localizar a informação desejada e Confiabilidade, visando credibilidade no conteúdo localizado.

Em 2006 a Biblioteca iniciou sua colaboração com o Campus Virtual em Saúde Pública (CVSP), uma rede de compartilhamento com o objetivo de facilitar a gestão da informação e a aprendizagem na área de saúde pública, um espaço comunicacional e de aprendizagem, resultado de uma parceria entre a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e os países da região das Américas (CAMPUS..., 2012). Esse compartilhamento atribuiu mais responsabilidade na qualidade do conteúdo da Biblioteca Multimídia.

A normalização escolhida para os autores foi baseada nas “Normas de Vancouver” - Uniform Requirements for Manuscripts Submitted to Biomedical Journals, organizadas pelo International Committee of Medical Journal Editors Vancouver Group (ICMJE), tendo em vista seu uso recorrente na área de saúde, onde a BM está inserida (RODRIGUES, 2008). Todos os nomes cadastrados serão normalizados dessa forma, e esse trabalho iniciou-se com os nomes já existentes no repositório.

Coletou-se todos os nomes já cadastrados, somando 1.440 registros. O que não significou 1.440 nomes diferentes, pois um nome pode ter sido registrado de várias formas. Construiu-se uma planilha em ambiente Excel onde foram inseridos os ítems:

- a) Nome do Autor: Como ele foi cadastrado na Biblioteca Multimídia.
- b) Nome Completo: Nome coletado em fontes confiáveis, que será cadastrado na Biblioteca.
- c) Nome Vancouver: Como ele ficará disponível para o pesquisador no campo de autoria da Biblioteca Multimídia.

1	NOME DO AUTOR	ID ARTIGO	Nome Vancouver	Nome Completo	ID Autor Lattes
2	CALVO, Nidia	17373	Fonseca NC	Nidia Calvo Fonseca	17277
3	RIBEIRO, Manoel Carlos Sampaio de Almeida	16872	Ribeiro MCSA	Manoel Carlos Sampaio de Almeida	18412
4	SEQUEIRA, Sonia	17374	Sequeira SP	Sonia Picado Sequeira	17288
5	SILVA, Luiz Felipe da Cunha e	13864	Cunha e Silva LF	Luiz Felipe da Cunha e Silva	18868
6	ABRAHÃO, Carlos Eduardo Cantusio	6676	Abraão CEC	Carlos Eduardo Cantusio	1872
7	ABRASCIO	5617	Associação Brasileira de Pós Graduação em Saúde Coletiva		6811
8	ABRES	5619	Associação Brasileira de Economia da	Associação Brasileira de Economia da Saú	1841
9	ABREU, Washington	22333	Jesus WLA	Washington Luiz Abreu de Jesus	12318
10	ABRÚCIO, Fernando	10300	Abriúcio FL	Fernando Luiz Abriúcio	18821
11	ACOSTA, Cristina	10027	Acosta C	Cristina Acosta Diaz-Granados	18827
12	ADESSE, Leila	21306	Adesse L	Leila Adesse	17805
13	ADORNO, Sérgio	8407	Adorno S	Sergio Franca Adorno de Abreu	6418
14	AFONSO, Margarete	17217	Alonso MMS	Margarete Mattes dos Santos Alonso	12713
15	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	12086	Agência Nacional de Vigilância Sanitári	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	12086
16	Agenda Redutora de Violência	6814	Agenda Redutora de Violência (Brasil)	Agenda Redutora de Violência	3814
17	AGUDELO, Carlos A.	7220	Agudelo CA	Carlos Alberto Agudelo	1828
18	AGÜERO, Maria Luisa Ávila	10829	Agüero MLA	Maria Luisa Ávila Agüero	18822
19	AGUIAR, Renan	20400	Aguiar R	Renan Aguiar	20878
20	AGUIINAGA, Sérgio	12899	Aguiinaga SA	Sergio d'Ávila Aguiinaga	12899
21	AHMED, Flávio	13651	Ahmad FV	Flávio Vilela Ahmed	18837
22	AKERMAN, Marco	10627	Akerman M	Marco Akerman	18817
23	ALBARRÁN, Juan Manuel Esteban Castro	9211	Albarrán JMEC	Juan Manuel Esteban Castro Albarrán	3211
24	ALFARO, Noé Alfaro	12501	Alfaro N	Noé Alfaro	12501
25	ALLARA, Maria Grazia	11761	Allara MG	Maria Grazia Allara	12761
26	ALMEIDA, Aline Gama de	12420	Almeida AG	Aline Gama de Almeida	16888
27	ALMEIDA FILHO, Naomar de	6510			6510
28	ALMEIDA FILHO, Naomar Monteiro de	9399	Almeida Filho NM	Naomar Monteiro Almeida Filho	9399

Figura 1 - Planilha Excel com nomes de autores

Após essa fase, selecionamos quais seriam as fontes de pesquisa onde buscaríamos os nomes completos desses autores. As fontes escolhidas foram:

- Portal ENSP, onde esses autores foram citados em eventos como palestras, aulas, etc. Foi criado como ferramenta de apoio à gestão do conhecimento e para garantir a qualidade da informação gerada e organizada pela instituição (PORTAL..., 2011). Mesmo quando esses autores não são da Escola, suas instituições são citadas, o que nos leva à outra fonte confiável de pesquisa.
- Plataforma Lattes, projeto do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), onde o próprio autor cadastra sua produção e pode indicar como gostaria de ser citado. O Currículo Lattes se tornou um padrão nacional no registro da vida pregressa e atual dos estudantes e pesquisadores do Brasil, e é adotado pela maioria das instituições de fomento, universidades e institutos de pesquisa do país (CONSELHO..., 2011).

O processo de pesquisa ocorreu da seguinte forma: o nome era pesquisado no site da ENSP e depois na Plataforma Lattes. Atualizávamos/corrigíamos e indicávamos no campo Excel “Nome Vancouver” como esse autor deveria “aparecer”, respeitando sempre a sua indicação no campo “nome em citações bibliográficas” em seu currículo Lattes. Por exemplo:

- Nome do Autor: ESCOREL, Sarah
- Nome Vancouver: Escorel S

c) Nome Completo: Sarah Maria Escorel de Moraes

No caso de pesquisadores não localizados na Plataforma Lattes, utilizou-se também a forma completa do nome. Com relação aos autores institucionais, continuamos a nos basear nas Normas de Vancouver.

3 Resultados Parciais/Finais

A normalização foi realizada nos autores já cadastrados e tornou-se rotina no processo de trabalho de cadastramento de documentos na Biblioteca. Isso será mais perceptível na nova versão, disponível ao público no segundo semestre de 2012.



Figura 2 - Página da Biblioteca Multimídia onde o nome do pesquisador aparece no campo de autoria como indicado no Currículo Lattes.

Fonte: FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. ESCOLA NACIONAL DE SAUDE PUBLICA SERGIO AROUCA. Biblioteca Multimídia. Site. 2012. Disponível em: <<http://www4.ensp.fiocruz.br/biblioteca/home/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

4 Considerações Parciais/Finais

Consideramos que a normalização é uma atividade destinada a estabelecer regras e linhas de orientação, baseadas em consensos e aprovada por organismos de normalização reconhecidos. Diante dos nossos problemas reais para adoção de dispositivos que contemplassem a necessidade dos pesquisadores da Fiocruz em



relacionar os nomes adotados em suas comunicações científicas e os nomes mais conhecidos no contexto técnico científico, procuramos qualificar o trabalho realizado e reduzir problemas de duplicidade e otimização do tempo que o pesquisador terá em realizar uma busca em nosso repositório. Percebemos que a normalização de autores é uma questão que devemos nos preocupar, pois esse processo em alguns casos pode interferir num resultado de pesquisa.

5 Referências

CAMPUS VIRTUAL DE SAÚDE PÚBLICA BRASIL. *O que é?* Disponível em: <<http://brasil.campusvirtualsp.org/node/3638>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. *A Plataforma Lattes*. Disponível em: <<http://lattes.cnpq.br/conteudo/aplataforma.htm>>. Acesso em: 14 dez. 2011.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.35, n.1, p. 57-62, jan/abr, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>>. Acesso em 13 jun. 2011.

PORTAL ENSP ganha Grand Prix do Prêmio Intranet Portal. Disponível em: <<http://www.ensp.fiocruz.br/portal-ensp/informe/site/materia/detalhe/14027>>. Acesso em: 15 jun. 2011.

RODRIGUES, Jeorgina Gentil. *Como referenciar e citar segundo o Estilo Vancouver*. Rio de Janeiro: Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde/Fundação Oswaldo Cruz, 2008.



PROJETO DE CRIAÇÃO DA BIBLIOTECA DIGITAL DO ACERVO ESPECIAL DA BIBLIOTECA SETORIAL DE ENFERMAGEM E NUTRIÇÃO – UNIRIO

Regina Oliveira de Almeida

Mestre em Educação, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

O acesso à informação armazenada é um benefício chave do sistema de preservação de imagem digital. Através da tecnologia digital o usuário não precisa mais se deslocar até o local onde os materiais preservados estão fisicamente armazenados, aumentando a sua acessibilidade. O escaneamento digital tem sido uma solução barata de duplo fim: para a preservação e o acesso, a distribuição e a transmissão da informação.

Segundo Willis (2001), a reprodução digital da imagem oferece boas vantagens:

[...] o formato de imagem digital oferece facilidade de acesso; capacidades de transmissão e distribuição excelentes; restauração e realce eletrônicos; cópias de alta qualidade para o usuário e auxílio automatizado de recuperação da informação. [Oferecendo] melhor acesso às informações [além da] habilidade de realçar (limpar) eletronicamente as imagens armazenadas. (WILLIS, 2001, p. 17)

O objetivo deste trabalho é apresentar o projeto de criação da primeira biblioteca digital temática do Centro de Ciências Biológicas e de Saúde (CCBS) da UNIRIO, além de contribuir para a preservação do acervo, reduzindo o manuseio e o acesso físico ao material original, criando uma cópia de segurança do material original; disponibilizar novas formas de uso e acesso ao acervo que tem, potencialmente, alta demanda de uso (linhas de pesquisa em história nos cursos de mestrado e doutorado das escolas atendidas pela biblioteca); possibilitar acesso ao conteúdo informacional que encontra-se em suporte deteriorado (páginas dos livros danificadas e muito frágeis ao contato manual, acondicionados em estantes de madeira com infestação crônica de cupins) e criar um acervo digitalizado com conteúdo especial, preferencialmente em língua portuguesa, que possa ser utilizado tanto pelos alunos presenciais como pelos alunos a distância.

A adoção dessa estratégia de preservação urge, pois o acervo está se deteriorando rapidamente (folhas quebradiças, encadernamento inadequado, infestação crônica de cupins, entre outros elementos). A salvaguarda desses documentos que testemunham etapas decisivas da história do conhecimento adquirido necessitam de intervenções curativas para preservar os originais, recuperar a informação e promover amplo acesso. As atividades de descrição, conservação, digitalização, armazenamento digital e criação de mecanismos de busca do acervo permitirão a preservação da informação, a organização e a proteção física do acervo, democratizando a informação. (CONWAY, 2001; MEMÓRIA DO MUNDO, 2002; MARCONDES, 2006).

2 Materiais e Métodos

A digitalização requer basicamente os seguintes equipamentos:

- a) Um *scanner* ou câmara digital para captar e converter a imagem;
- b) Um computador para processá-la e armazená-la;
- c) *Softwares* para captura e manipulação das imagens;
- d) Uma impressora ou um monitor para visualizá-la.

Abrange gestão de documentos, informática, intervenções de conservação e de preservação, como:

- a) Identificação dos livros através de pesquisas em bases de dados de texto completo, de autoridades e de direitos autorais;
- b) Separação do material por prioridades;
- c) Higienização e restauração;
- d) Descrição/ Catalogação de acordo com o estabelecido pela DPD e produção de metadados;
- e) Digitalização de acordo com os padrões estabelecidos pela universidade e os softwares utilizados pelo Sistema de Bibliotecas;
- f) Acondicionamento (físico);
- g) Armazenagem (lógica, de acordo com a política de salvaguarda digital);
- h) Disponibilização dos arquivos digitais;
- i) Divulgação;
- j) Avaliação.

A Biblioteca Central da UNIRIO possui o Laboratório Eterna, recentemente equipado, para as atividades de digitalização, preservação e higienização do acervo. Está previsto para 2012 um curso de treinamento para o seu quadro técnico. Serão definidos: *software* de tratamento da informação (Caribe ou Pergamum); padrões de catalogação utilizados pelo Sistema de Bibliotecas (autoridades e assuntos); tamanho dos registros em disco rígido (metadados e texto completo); política de *backup*; um *scanner* ou câmara digital para captar e conversão de imagens; um computador para processá-la e armazená-la; *softwares* para captura e manipulação das imagens.

3 Resultados Parciais/Finais

O acervo de obras especiais da Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição é um valioso objeto de pesquisa científica, principalmente porque a Escola de Enfermagem possui uma linha de pesquisa em história da enfermagem nos cursos de mestrado e doutorado. Diante do fato e da relevância do seu significado, assim como da dificuldade do acesso ao acervo e de sua falta de visibilidade, constitui-se, primeiramente o projeto de criação da biblioteca digital. Além de preservar um patrimônio bibliográfico de valor histórico, contribuirá para o desenvolvimento das pesquisas, digitalizando-o e disponibilizando-o, não apenas para a comunidade acadêmica. (REBEL, 2000).



4 Considerações Parciais/Finais

O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO tem como missão fornecer suporte informacional ao desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade, considerando todos os campos de atuação da instituição. Seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) determina o cuidado do patrimônio informacional da universidade, selecionando, adquirindo, processando, tornando disponível e garantindo o acesso e a preservação dessa informação, esteja ela registrada em qualquer tipo de suporte, assim como o estímulo à criação de novos serviços para a divulgação da produção de conhecimento da universidade (implantação do repositório digital). (PDI, 2011).

Portanto, este projeto estrutura uma biblioteca digital que visa a preservação de obras selecionadas como especiais para a unidade, a restauração das obras que se encontram em condições detrioradas, além de fornecer visibilidade e ampliar o acesso ao acervo especial.

5 Referências

CONWAY, Paul. *Preservação no universo digital*. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.32 p.

MARCONDES, Carlos Henrique et al. (Orgs.). *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. 2. ed. Salvador, BA: UFBA; Brasília, DF: IBICT, 2006. 336p

MEMÓRIA do mundo: diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental. Paris: UNESCO, 2002. 71 p. Disponível em: <<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Diretrizes%20para%20a%20salvaguarda%20do%20patrim%C3%B4nio%20documental.pdf>> . Acesso em: 10 jan. 2012.

PLANO de Desenvolvimento Institucional do Sistema de Bibliotecas UNIRIO (PDI): o futuro das bibliotecas da UNIRIO. 2011-2014.

REBEL, Sandra. *Os ambientes contemporâneos de informação para a comunicação do conhecimento científico: mudança e crescimento*. 2000. Disponível em: <www.fontes2uff.blogspot.com>. Acesso em: 19 jan. 2012.

WILLIS, Don. *Uma abordagem dos sistemas híbridos para a preservação de materiais impressos*. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.79 p.

INTEROPERABILIDADE NA GESTÃO DE RECURSOS EDUCACIONAIS: O CASO DA BIBLIOTECA VIRTUAL DO NESCON E O REPOSITÓRIO ARES DA UNA-SUS

***Edison José Corrêa¹, Maria Rizoneide Negreiros de Araújo²,
Jacqueline Pawlowski Oliveira³, Wagner Vinícius Rocha⁴***

¹Professor, Coordenador Nescon, UFMG, Belo Horizonte, MG

²Professora, Doutora em Enfermagem, UFMG, Belo Horizonte, MG

³Mestranda em Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, MG

⁴Graduando em Biblioteconomia, UFMG, Belo Horizonte, MG

1 Introdução

Informação é insumo fundamental para o desenvolvimento da ciência. Manter-se atualizado e bem informado é um grande desafio, principalmente quando se refere a área da saúde. Atualmente, diversas instituições compartilham informações buscando uma interoperação, com o objetivo de maximizar oportunidades de troca e reuso de informações, bem como, contribuir com aperfeiçoamento e capacitação de profissionais.

Segundo Miller (2000), interoperável - capacidade de operar em conjunto - é um adjetivo cujo conceito é cada vez mais utilizado na gestão da informação. Esta capacidade é conhecida na literatura como interoperabilidade, onde apresenta a habilidade de transferir e utilizar informações de maneira uniforme e eficiente entre várias organizações e sistemas de informação¹.

Em atenção a esta premissa, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), instituição participante da Rede do Sistema Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), vem se preparando para compartilhar seu acervo de recursos educacionais em saúde. Este acervo, produzido pela equipe do Núcleo de Educação em Saúde Coletiva (Nescon) da Faculdade de Medicina da UFMG, no âmbito do Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família (CEABSF), contempla materiais educacionais, de formatos diversificados (animação, vídeo, imagem, texto, etc.) que podem ser utilizados pelos profissionais da saúde para autoinstrução ou por instituições interessadas em oferecer cursos na área da saúde.

Este trabalho objetiva apresentar o projeto para implantação do acervo do Nescon no repositório do Acervo de Recursos Educacionais em Saúde (ARES) da UNA-SUS. Este repositório contempla diferentes tipos de recursos educacionais, produzidos de acordo com objetivos de aprendizagem específicos e utilizados pelas

¹ Conceito de interoperabilidade proposto pelo governo da Austrália.

instituições parceiras para subsidiar ações de educação em saúde em todo país.

2 Materiais e Métodos

O CEABSF possui um acervo composto de 27 cadernos de estudos e 19 vídeos, que foram selecionados como mídia de apoio ou produzidos como material complementar, *software* interativo e etc. Este acervo está disponível na Biblioteca Virtual do Nescon assim como todos os outros materiais de apoio ao curso.

Para que o material instrucional do CEABSF pudesse integrar-se ao ARES, foi necessário definir um plano de ações e trabalhar em etapas diferenciadas. Algumas medidas iniciais foram pré-determinadas pela equipe da UNA-SUS e as demais elaboradas pelos integrantes do Nescon, contempladas da seguinte forma:

- a) definição da equipe para realizar o processo de integração do acervo, composta de coordenadores, responsáveis pela submissão dos materiais e avaliadores, indicados pelo coordenador do Nescon;
- b) capacitação da equipe para o processo de submissão do acervo no repositório. Três integrantes do Nescon participaram do treinamento para a catalogação do material;
- c) definição do cronograma pela equipe do Nescon, apontando período para a realização das ações;
- d) seleção do material instrucional a ser incorporado no Repositório. Os critérios de avaliação seletiva foram pré-definidos para embasar a seleção;
- e) avaliação do conteúdo dos cadernos, com objetivo de diagnosticar se capítulos e seções desses materiais tem a capacidade de contemplar separadamente, um objeto de aprendizagem, verificando também, se poderiam ser utilizados em partes em outros cursos e aprendizados;
- f) avaliação dos vídeos com foco na qualidade da imagem, e averiguação quanto às questões dos direitos de uso das imagens, dos participantes das entrevistas e processos filmados;
- g) submissão dos materiais no Repositório: esta etapa compreende a descrição física dos materiais, por meio de formulário eletrônico composto de metadados, seguindo padrões e normalizações específicas;
- h) envio de propostas à UNA-SUS, objetivando alteração nos campos do formulário de submissão no ARES, para que contemplem uma gama de materiais diversificados.

A figura 1 apresenta o esquema dos processos no ARES:



Figura 1 – Fluxo Geral do ARES
Fonte: BRASIL, 2011.

3 Resultados Parciais/Finais

No período de capacitação e submissão dos materiais, foi possível identificar a necessidade de revisão do processo de criação dos materiais instrucionais produzidos no Nescon. Alguns itens que são exigidos para submissão no ARES (estruturação, descrição detalhada dos objetivos, desenvolvedores, utilização do vocabulário controlado (DECs), avaliação midiático-pedagógica, de pertinência etc., autorização de uso de imagem, entre outros), precisam ser contemplados com maior apreço no ato da criação, o que se tornará um facilitador nas atividades futuras.

Além das revisões nas questões apontadas para o Nescon, constatamos a necessidade de alteração também em alguns metadados obrigatórios no formulário de submissão dos materiais. Existem campos de descrição que não contemplam informações de determinados materiais especializados.

4 Considerações Finais

Há muito tempo, o trabalho cooperativo faz parte do cotidiano da maioria das instituições. Atualmente, o Nescon está com 90% de seu acervo inserido no Repositório ARES e vem trabalhando para compartilhar, na totalidade, toda sua produção. Espera-se que a Rede UNA-SUS, por intermédio de suas cooperantes, constitua um acervo a partir de uma cultura de colaboração, levando a um incremento da quantidade e qualidade de sua coleção. A redução do desperdício de recursos com materiais e ofertas redundantes ocorrerá conseqüentemente, pois todas as instituições terão acesso a tudo que for produzido pela Rede.

Muito já se avançou em termos de cooperação no âmbito das atividades próprias à Biblioteconomia e Ciência da Informação. É percebida, porém, a necessidade crescente de se aglutinarem esforços para que se otimize a eficiência, de forma interoperável, na área da saúde com foco no profissional desse campo do saber, especialmente no que toca à sua formação continuada.



5 Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde. **Política do acervo de recursos educacionais em saúde**. Brasília: UNASUS, 2011.

MILLER, P. Interoperability: what is it and why should I want it? **Ariadne**. n. 24, jun. 2000. Disponível em: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue24/interoperability/>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

UNIVERSIDADE aberta do SUS. Acervo de Recursos Educacionais em Saúde – ARES. 2011. Disponível em: <<http://ares.unasus.gov.br/acervo/>>. Acesso em: 13 jan. 2012.



SUPERPOSIÇÃO DE TÍTULOS EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: SUBSÍDIOS PARA REPENSAR COLEÇÕES IMPRESSAS

Rubens da Costa Silva Filho

¹Bibliotecário. Especialista em Gestão Cultural, UFRGS - Escola de Enfermagem, Porto Alegre, RS

1 Introdução

A Biblioteca da Escola de Administração (EA) é uma das 33 integrantes do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBU/UFRGS), e tem como finalidade fornecer suporte informacional para complementação das atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na EA.

A Biblioteca conta com uma coleção de 327 títulos de periódicos no meio impresso (71 títulos correntes e 256 não correntes), sendo em sua maioria de caráter científico, essa coleção ocupa cerca de 50% do espaço reservado ao acervo bibliográfico.

Sobre a utilização de documentos eletrônicos por pesquisadores universitários, Crespo (2005, p. 108) identifica o seguinte:

Em relação às bibliotecas, [...] o uso feito pelos pesquisadores se modificou e diminuiu muito. O pesquisador não vai mais até à biblioteca para efetuar suas buscas ou acessar os documentos. Agora ele realiza essas atividades em seu local de trabalho, através de um computador conectado à Internet, sem o intermédio da biblioteca da instituição a que se está vinculado.

A Biblioteca da Escola de Administração da UFRGS enfrenta problemas em manter sua coleção de periódicos no formato impresso, devido ao já saturado espaço físico disponível para seu acervo. Verificou-se uma superposição de títulos no acervo de periódicos, com títulos em formato impresso e os mesmos em formato eletrônico livre na web.

Pesquisa realizada por Tenopir (1999, 2000) aponta que os estudantes de pós-graduação preferem claramente os periódicos eletrônicos, e que a disponibilidade em forma digital é um de seus principais critérios de seleção quando da escolha de artigos para seus trabalhos acadêmicos.

A pesquisa tem como objetivo principal avaliar a coleção de periódicos impressos, visando a possibilidade de remanejamento ou desbastamento parcial ou total da atual coleção de periódicos impressos disponível no acervo da Biblioteca da Escola de Administração da UFRGS. Analisar a necessidade de manter a coleção de periódicos da Biblioteca em dois formatos: impresso e eletrônico.

2 Materiais e Métodos

O presente estudo caracteriza-se por ser uma pesquisa de caráter

exploratório qualitativo baseada em fatores de uso.

A população utilizada para este trabalho foi constituída pelo corpo docente e pelos alunos da Pós-Graduação da Escola de Administração da UFRGS. Para amostra desta pesquisa foi estabelecido que 10% do número total de docentes e de 10% dos alunos de mestrado e doutorado.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi um questionário, contendo 13 questões, dentre elas 12 questões fechadas, de múltipla escolha, e 1 questão aberta.

O questionário para a coleta de dados foi enviado via correio eletrônico a todos os alunos de pós-graduação de mestrado e todos de doutorado. O instrumento também foi enviado, via correio eletrônico, a todos os professores da Instituição.

Foi estabelecido um prazo de quinze dias para o retorno das respostas. Houve retorno de 39 questionários.

3 Resultados Parciais/Finais

A pesquisa apontou que para a amostra, a informação em formato eletrônico possibilita algum tipo de vantagem em relação ao suporte impresso, o que pode ser uma das justificativas para o pouco aproveitamento da coleção impressa disponível pela biblioteca.

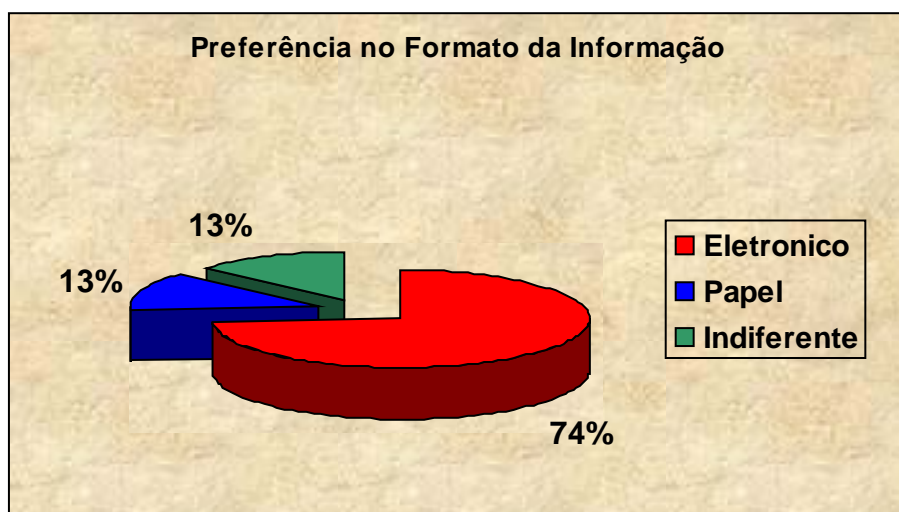


Gráfico 1 – Preferência no Formato da Informação

Fonte: SILVA FILHO, Rubens da Costa. **Avaliação da coleção de periódicos da Biblioteca da Escola de Administração da UFRGS**. 2006. 120f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

4 Considerações Parciais/Finais

A análise dos dados apontou que um dos motivos da baixa freqüência na utilização dos periódicos impressos da biblioteca é a flexibilidade que o meio eletrônico proporciona aos pesquisadores no acesso aos documentos científicos. A



disponibilidade em tempo integral, a possibilidade de encontrar a informação na íntegra, com rapidez e sem custo, na comodidade de casa.

Mesmo pelo desinteresse demonstrado pelos alunos da pós-graduação e pelos professores da faculdade ao acervo de periódicos impressos, o autor percebe que ainda é cedo para a possibilidade de vir a ser realizado o processo de desfazimento dos títulos superpostos, isso devido a procura, mesmo que raquítica, pelas revistas no formato papel por alguns usuários.

Há ainda o desconhecimento da freqüência na utilização da coleção impressa pelos alunos de graduação e pelos demais usuários da biblioteca, o que impossibilita que se realize o processo de desfazimento, ficando aqui a sugestão para a biblioteca a realização de um novo estudo afim de apontar a real utilização da coleção impressa por estes usuários.

5 Referências

CRESPO, Isabel M. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos do periódico científico eletrônico**. 2005. 120f. Dissertação (Mestrado em Comunicação)–Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

TENOPIR, Carol; READ, Eleanor. patterns of database use in academic libraries. **College & Research Libraries**, v. 61, n. 3, p. 234-246, May 2000.

TENOPIR, Carol. Database use in academic libraries. **Library Journal**, n. 124, p. 36, 38, May 1999.



POLÍTICA DE DESCARTE E ATUALIZAÇÃO PARA A COLEÇÃO DE PERIÓDICOS DO CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE (CCBS) DA UNIRIO

Regina Oliveira de Almeida

Mestre em Educação, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

Os avanços tecnológicos alcançados na área das tecnologias da informação e sua adoção pelas bibliotecas e centros de documentação introduzem novas questões ao processo de seleção e organização das coleções tanto no ambiente tradicional como no digital. O exponencial crescimento da produção editorial no mundo digital atualiza a antiga questão: o que se deve selecionar, com qual finalidade, para qual usuário?

As publicações científicas, especialmente os periódicos (que surgiram por volta do século XVII), têm como objetivo a disseminação democrática da produção científica para o avanço do conhecimento. O desenvolvimento tecnológico impulsionou a comunicação científica formal resultando na multiplicação de textos publicados, criando a necessidade de melhorar o controle bibliográfico para facilitar a busca por material que seja relevante para as pesquisas em desenvolvimento. Com esse estoque ilimitado de conhecimento as políticas de seleção, aquisição, avaliação e descarte têm sido cada vez mais consideradas para o desenvolvimento de uma coleção. (VERGUEIRO, 1997).

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (BSCCBS), criada em 1988, reúne as bibliotecas da área de saúde da UNIRIO, que inclui as unidades da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto e Escola de Nutrição, Escola de Medicina e Cirurgia, Instituto Biomédico e Instituto de Biociências. Desde então, não realizou nenhuma avaliação e descarte de sua coleção de periódicos. Como garantir o atendimento às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, mantendo o foco das coleções nos conteúdos programáticos dos cursos e seus projetos acadêmicos é um dos principais objetivos do Sistema de Bibliotecas da UNIRIO, foi realizada a experiência piloto na Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição, no início de 2011. Com base nessa experiência foram estabelecidos parâmetros e uma metodologia para guiar o trabalho das demais unidades, assim como estabelecer regularidade de sua ação.

2 Materiais e Métodos

O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO possui uma política para a inclusão de títulos na base de periódicos através da consulta ao CCN e Portal Capes. Como na área de saúde o portal de revistas da BIREME (<http://portal.revistas.bvs.br>) é de grande relevância, foi incluída a consulta às bases de dados de indexação das revistas disponibilizado pela BIREME, que avalia o fator de impacto do periódico, conforme JCR – *Journal Citation Report* (ISI – *Institute of Scientific Information*)

(BIREME, 2002).

No levantamento realizado em janeiro de 2011 constatou-se que a Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição tinha uma coleção de 255 títulos, dos quais 38 eram muito incompletas (na maior parte das vezes, o título tinha apenas 2 a 4 exemplares). Devido à exiguidade do espaço e da insolação recebida (as janelas não dispõem de *insulfilm* e/ou cortinas), em torno de 40% sofreu intenso desgaste, sendo considerada sem condição de uso. As assinaturas, que representavam apenas do material, não existiam mais, e todo o material recebido nos últimos anos eram doações, que recebidas sem nenhum critério de avaliação, agravaram a dificuldade de espaço.

Com o critério da consulta as três bases de dados (BIREME, CCN e Portal Capes) foram definidas quais as coleções científicas de relevância para a área e o conteúdo programático dos cursos e descartadas as coleções muito incompletas, as de divulgação científicas (sendo estas disponibilizadas para os usuários que as quisessem) e as que não apresentavam condições de uso. Como a produção digital atual dos periódicos é fortemente significativa, foi introduzido no catálogo *on line*, o *link* de todos os títulos que estavam disponíveis de forma gratuita na Internet.

3 Resultados Parciais/Finais

A coleção de periódicos da Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição (dados atualizados em janeiro de 2012) apresenta a seguinte disposição:

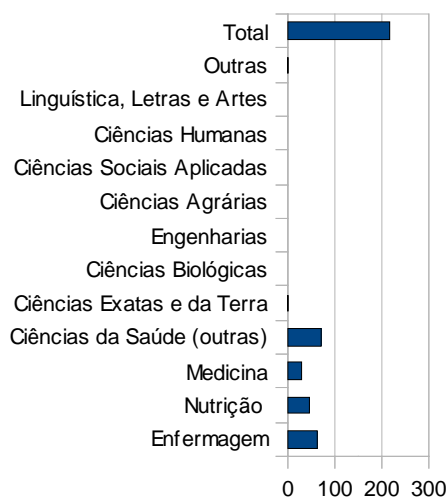


Figura 1 – Coleção de Periódicos da Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição

A mesma metodologia será adotada nas Bibliotecas Setoriais da Escola de Medicina e Cirurgia e a do Instituto Biomédico.



4 Considerações Parciais/Finais

As bibliotecas acadêmicas assinam portais eletrônicos que implicam a atualização mais rápida da coleção de periódicos, propiciando, também economia de espaço. (CRUZ, 2003). Não existe fundamento que justifique a guarda de material que não corresponda mais aos interesses dos usuários, além de seu descarte possibilitar melhor administração do espaço, maior facilidade de acesso ao acervo e mais eficiência no atendimento ao usuário.

Devido à atualização do conhecimento ser mais rápida através dos periódicos (MIRANDA, 2006), estes representam um material importante para a comunidade acadêmica; justificando uma avaliação regular do seu acervo e, acreditamos que no caso das bibliotecas da área de saúde, os parâmetros utilizados sejam seguros na tomada de decisão quanto ao desenvolvimento da coleção de periódicos (descarte, assegurar as doações significativas, indicar assinaturas, viabilizar permanentemente o acesso).

5 Referências

BIREME. Política de desenvolvimento da coleção de revistas científicas da BIREME, 2008. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/reuniao_bvs/docs/pt/doc/politica-bireme.doc>. Acesso em: 18 dez. 2011.

CRUZ, Angelo Antonio Alves Correa da. Impacto dos periódicos eletrônicos em bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n.2, p.47-53, ago.2003. Disponível em: <<http://capim.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/115/96>>. Acesso em: 15 jan. 2012.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Bibliotecas universitárias: gerenciamento de materiais informacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. Anais... Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10629> . Acesso em: 18 dez. 2011.

VERGUEIRO, W. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun. 1997.



PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO DE UM BANCO DE DADOS DOS PROJETOS POLÍTICOS PEDAGÓGICOS DOS CURSOS DA UFMA – UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Erlane Maria de Sousa¹, Osvaldo S. S. Junnior²

¹Bibliotecária, Especialista em Docência do Ensino Superior, Universidade Federal do Maranhão – UFMA, São Luís, Maranhão

²Mestre em Engenharia Elétrica com atuação em Computação, Universidade Federal do Maranhão – UFMA, São Luís, Maranhão

1 Introdução

O recurso público deve ser gerido com excelência e transparência no âmbito das unidades da administração pública com o objetivo de oferecer serviços de qualidade para a sociedade. A Universidade Federal do Maranhão – UFMA, Instituição Federal de Ensino Superior – IFES, que oferece serviços voltados para suas atividades-fim de ensino, pesquisa e extensão, também deve atender esta exigência. Então, para que a UFMA proporcione serviços educacionais de qualidade, ela deve atender vários fatores. Um deles é ter um acervo bibliográfico atualizado e compatível com as necessidades informacionais da comunidade acadêmica e, principalmente, que ele seja espelho dos Projetos Políticos Pedagógicos - PPP dos cursos da instituição. Um desafio para a Biblioteca Central da UFMA, responsável pela seleção e aquisição de material informacional da instituição, é como utilizar o recurso público de maneira otimizada para alcançar a meta de manter o acervo adequado em consonância com os PPP.

Este trabalho apresenta uma Proposta de Desenvolvimento de um Banco de Dados dos PPP dos Cursos da UFMA, no intuito de ser utilizado em concordância com o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, mais precisamente nos módulos Biblioteca e Compra de Material Informacional, no Quesito Seleção e Aquisição de Materiais Informacionais. O objetivo é que, no momento da análise para atendimento das Requisições de Sugestões, o sistema auxilie na tomada de decisão, apontando se aquele título faz parte de uma bibliografia básica ou complementar de um determinado PPP de um curso, e se o quantitativo desse título no acervo está de acordo com a demanda da universidade e com os parâmetros do MEC. Ressalta Miranda (2007, p. 9): “Os bibliotecários devem permanecer cientes das exigências do MEC para composição do acervo no que se refere à quantidade e à qualidade mínima de títulos e exemplares.”

Com a implantação desta proposta, espera-se que tenhamos um real quadro do acervo em conformidade com os PPP e que o orçamento utilizado seja gasto sistematicamente priorizando a bibliografia básica e complementar dos cursos.

2 Motivação e Metodologia

A motivação para se chegar a essa proposta surgiu durante a implantação do novo sistema corporativo SIPAC na UFMA, em 2011. Mediante a sua implementação e adaptação, no que concerne ao Módulo Biblioteca, no Quesito Seleção e Aquisição de Material Informacional, sentiu-se a necessidade de uma ferramenta que auxiliasse o critério da escolha dos títulos que fazem parte dos PPP dos cursos.

Atualmente o Núcleo de Tecnologia de Informação – NTI procede com o ajustamento às necessidades e demandas da realidade institucional da UFMA. Procedimento este, que já resultou em incorporações funcionais adequadas aos serviços prestados.

O NTI vislumbrou a proposta e em parceria com o Núcleo Integrado de Bibliotecas – NIB dá seguimento a uma pesquisa exploratória de cunho qualitativa, já que se trata de técnica de observações e análise da tarefa/funcionalidade que propõe a Base de Dados, no intento de obter exclusivamente impactos/resultados positivos nas funcionalidades já existentes no sistema. A posteriori far-se-á coletas das informações que formarão o banco de dados para então, o desenvolvimento e implantação da Base de Dados, concomitantemente, serão realizados testes, ajustes e adaptações conforme a necessidade.

3 Resultados Parciais/Finais

O SIPAC trouxe a informatização descentralizada e sistemática do processo de sugestões de títulos e, conseqüentemente, maior democratização e acessibilidade ao processo de aquisição de material informacional da universidade. Assim, pode-se afirmar que, com a implantação da proposta e suas devidas funcionalidades, o NIB terá condições de realizar a seleção e aquisição de material informacional de forma pertinente, o que resultará num acervo que conglomerar os PPP dos cursos, contribuindo, dessa forma, para o progresso da instituição. Como afirma Andrade e Vergueiro (1996, p. 5) que “[...] com a aquisição é que começa de fato a existir uma instituição destinada a preservar e a divulgar as criações de conhecimento humano [...]”.

4 Considerações Parciais/Finais

Pretende-se que a Base de Dados dos PPP resulte em uma importante ferramenta para subsidiar de forma criteriosa a seleção e formação do acervo do NIB, auxiliando não apenas na tomada de decisão qualitativa de títulos, mas também quantitativa e, dessa forma, permitir o crescimento racional e equilibrado do acervo da Universidade Federal do Maranhão. Em suma, o propósito dessa ferramenta é assegurar que o acervo esteja totalmente apropriado aos Projetos Políticos



Pedagógicos dos cursos e às suas ementas. Com isso, o acervo estará a contento com a intrínseca relação entre ensino, pesquisa e extensão.

5 Referências

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília Briquet de Lemos, 1996.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007.



A BIBLIOTECA MULTIMÍDIA EM SAÚDE PÚBLICA DA ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA

Fatima Cristina L. dos Santos

Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

Antônia Carmélia de M. Brito

Especialista em Indexação da Informação, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

Ana Cristina M. Furniel

Mestra em Relações Internacionais Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

Ana Paula Mendonça

Especialista em Informação e Informática em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

Maria Elisa A. dos Reis

Mestra em Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

Rosane Mendes

Especialista em Informação e Informática em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

Alberto Souza

Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro-RJ

1 Introdução

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP), da Fundação Oswaldo Cruz, possui desde 2004 sua Biblioteca Multimídia (BM) seguindo padrões da web 2.0. Trata-se de um ambiente baseado na metodologia de gestão do conhecimento em que qualquer usuário pode, depois de se cadastrar, incluir documentos em formato de texto, planilha, vídeo, imagem, áudio ou hipertexto. A Biblioteca possui 25 áreas temáticas no campo da Saúde Pública e seu público alvo é formado por alunos, pesquisadores, profissionais de saúde, gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) e cidadãos. Os objetivos da Biblioteca Multimídia são: Apoiar, reutilizar e construir coletivamente o conhecimento na área de saúde pública, visando atender às necessidades de seus usuários; ampliar e melhorar as formas de comunicação e disseminação das informações em saúde pública; potencializar a geração de novos conhecimentos na área de saúde pública; fomentar o compartilhamento do conhecimento entre alunos, professores e pesquisadores da ENSP apoiando o ensino em saúde pública no ambiente educacional da Escola.

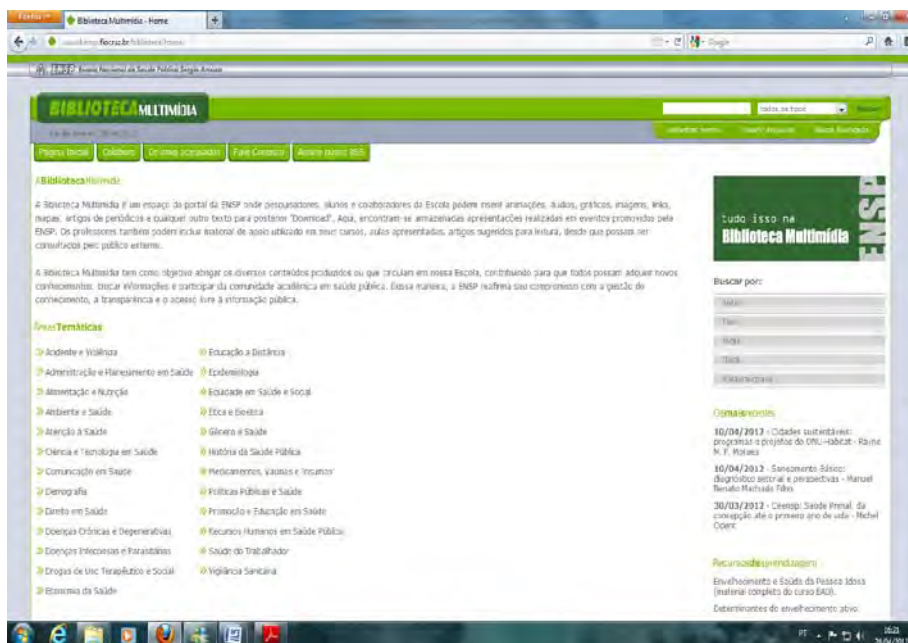


Figura 1 - Página inicial da Biblioteca Multimídia

Fonte: FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA. Biblioteca Multimídia. Site. 2012. Disponível em: < <http://www4.ensp.fiocruz.br/biblioteca/home/>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

2 Materiais e Métodos

A Biblioteca possui particularidades desenvolvidas levando em consideração as políticas de software livre e as diretrizes de acessibilidade em razão da instituição na qual está inserida. Por ser um órgão público federal, algumas adaptações foram empregadas como modelo para utilização coletiva, inclusive para o uso das Unidades que pertencem à Fiocruz e demais parceiros institucionais. Todo documento postado na Biblioteca Multimídia da ENSP é de responsabilidade do usuário que fez seu cadastro. Os arquivos são avaliados por editores e, depois, liberados para acesso na Biblioteca. O conteúdo considerado impróprio, desrespeitando princípios éticos, ferindo a privacidade dos colaboradores ou denegrindo a imagem institucional não é publicado.



Figura 2 - Documento cadastrado na Biblioteca Multimídia

Fonte: FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. ESCOLA NACIONAL DE SAUDE PUBLICA SERGIO AROUCA. Biblioteca Multimídia. Site. 2012. Disponível em: < <http://www4.ensp.fiocruz.br/biblioteca/home/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

A busca na Biblioteca Multimídia permite pesquisar os documentos por uma das suas áreas temáticas, por tipo de publicação (apresentação em evento, material de apoio a curso, material didático, projeto, relatório, legislação, artigo, capítulo de livro, livro, periódico, folheto e folder), tipo de mídia (animação, áudio, gráficos, imagem, mapas, texto e vídeo) e por autor e data, além de permitir acesso direto aos últimos arquivos cadastrados ou aos mais acessados pelos usuários.

3 Resultados Parciais/Finais

Atualmente o acervo da Biblioteca possui cerca de 2.000 publicações. E deverá se expandir para aportar além do conteúdo hoje já existente, que são as apresentações e trabalhos de evento em sua maioria, para inserir também recursos educacionais e a produção técnico-científica da ENSP. Seu conteúdo está passando por revisões para que esteja de acordo com critérios de qualidade, como acessibilidade e confiabilidade.

4 Considerações Parciais/Finais

A Biblioteca Multimídia auxilia a disseminação da informação em saúde para um público dirigido, sem excluir outros perfis. Divulga a produção da ENSP e de



seus parceiros, garante o acesso a conteúdos úteis para a comunidade que necessita de informação em saúde e estimula a utilização de diversas mídias. Com a implantação da Biblioteca Multimídia foi possível verificar como a utilização da Internet pode tornar-se um poderoso instrumento de informação em uma comunidade educacional. A Biblioteca Multimídia contribui valiosamente na construção da cidadania, pois facilita a apropriação social da informação de maneira descentralizada e democrática, para um público aberto à inovação e preocupado com uma política de informação acessível.

AVALIAÇÃO MONETÁRIA DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO ATRAVÉS DE CRITÉRIOS PEDAGÓGICOS E VALOR DE MERCADO: UM CASO DO INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ

***Evandra Campos Castro¹, Maria do Amparo Cardoso
Domingues², Joelson Juk³, Josiane Maria Comarella⁴, Vivaldo
Cordeiro Gonçalves⁵***

¹Bacharel em Biblioteconomia, IFPR, Curitiba, PR

²Bacharel em Biblioteconomia, Especialista em Gestão do Conhecimento e Tecnologia
IFPR, Curitiba, PR

³Bacharel em Filosofia, Mestre em Sociologia, IFPR, Curitiba, PR

⁴Bacharel em Biblioteconomia, IFPR, Palmas, PR

⁵Bacharel em Biblioteconomia, Gestor Público, Especialista em Psicopedagogia, IFPR,
Curitiba, PR

1 Introdução

A pesquisa relatada teve como problema a inexistência de um referencial teórico/metodológico contábil, referente à depreciação de materiais bibliográficos. O objetivo geral do trabalho foi elaborar relatório técnico para identificar um valor monetário real praticado no mercado editorial, para fundamentar proposta no processo de aquisição, compatível com os termos legais que o setor público exige nos processos de licitação. A partir da definição de estratégias, meios e recursos optou-se por realizar levantamento de dados e informações in loco do acervo, da literatura biblioteconômica e aspectos legais da educação superior. Os critérios de avaliação utilizados foram: quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização do acervo.

Esta pesquisa reveste-se de grande importância devido à escassez de publicações específicas, em nível nacional e internacional. Essa deficiência provocou certa dificuldade no estabelecimento, em termos teóricos e legais, da aplicação de uma prática adequada para determinar a depreciação de materiais bibliográficos. Nesse sentido, Santos et al. (2005) destaca: “Para a determinação do valor da depreciação de livros, a fundamentação e a análise devem considerar aspectos contábeis e também bibliométricos, como forma de complementação e de busca da acurácia.”

Mas como mensurar o tempo de vida nesses casos também? Para Lancaster (1993), há diversas formas para avaliação de um acervo e que não é possível avaliar um acervo de forma isolada, mas somente em função de sua utilidade para os usuários da biblioteca. Esta pesquisa levou em conta tanto o aspecto qualitativo como quantitativo.

As técnicas de pesquisa utilizadas foram análise documental, observação in loco e pesquisa de mercado. A amostra do acervo pesquisada foi composta por: (i) cinco (5) bibliografias de referência, sendo três (3) obras da bibliografia básica e duas (2) obras da bibliografia complementar; o que representa em média (ii) 10% do total de disciplinas de cada matriz

curricular dos (iii) quatorze (14) Projetos Pedagógicos de Cursos/PPCs. O estado da conservação física dos materiais e quantidade de exemplares/título disponíveis foram considerados. A pesquisa de preço de mercado das obras da amostra, teve como fonte de informação o portal estante virtual, onde aplicou-se metodologia estatística para obter uma média de preço de cada item da composição do acervo bibliográfico.

A metodologia seguiu os seguintes passos:

Primeiro passo: Determinar o total de livros previstos na matriz curricular dos quatorze (14) Projetos Pedagógicos de Cursos/PPCs, segundo o *critério de quantidade do acervo* (número de disciplinas multiplicado por cinco livros - 3 títulos da bibliografia básica e 2 títulos da bibliografia complementar), igualmente, essa quantidade de livros (5) está baseada nos indicadores do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, de setembro de 2008. Para Santos, apud Silva (2006), conhecer implica quantificar, na medida em que todo rigor científico é marcado por medições para ser relevante.

Ilustração: Curso “Pedagogia” – 30 disciplinas X 5 livros de referência = 150 livros.

Segundo passo: Extrair 10% do total de disciplinas de cada matriz curricular dos quatorze (14) Projetos Pedagógicos de Cursos/PPCs, visando a estabelecer a quantidade de livros da Biblioteca. Para que a amostra de dados tivesse validade e representatividade, conforme orienta Silva (2006). Partindo da idéia de que existem métodos de amostragem, optou-se pelo método probabilístico estratificado.

Ilustração: Curso “Pedagogia” – 10% de 150 livros = 15 livros de referência (10 títulos da bibliografia básica e 5 títulos da complementar) a serem pesquisados e verificados.

Terceiro passo: Determinar via pesquisa de mercado específico, o preço médio dos livros de referência pesquisados e verificados, através do portal Estante Virtual. Conforme prevê a NBR 14653, quando o avaliador se confronta com situações atípicas, nas quais fica comprovada a impossibilidade de utilização de metodologias previstas na própria norma é *facultado ao avaliador o emprego de outro procedimento, desde que devidamente justificado*.

Desse modo, de “n” livros de referência que foram pesquisados na rede de sebos do Brasil, Estante Virtual, no site <http://www.estantevirtual.com.br/>, em 17 e 18 de novembro de 2011, foi encontrado R\$ 54,00 como preço médio dos livros de referência

Ilustração: Livro A: R\$ 10,00; livro B: R\$ 50,00; livro C: R\$ 150,00;... = R\$ 54,00.



Quarto passo: Aplicar o preço dos livros de referência constante na listagem de livros, descontando 25% do total de 49.001 exemplares.

Ilustração: Preço Médio (R\$ 54,00) X total de exemplares (36750) = R\$ 1.984.500,00.

3 Resultados Parciais

Obteve como média o valor de **R\$ 54,00** (cinquenta e quatro reais) cada livro e sabendo que foi estimada a existência de **36.750** unidades de livros, calcula-se o total em **R\$ 1.984.500,00** (um milhão, novecentos e oitenta e quatro mil e quinhentos reais).

4 Considerações Parciais

A ausência de critérios formais e legais para avaliação monetária especificamente de acervo bibliográfico depreciado foi um grande desafio, pois estabelecer um valor em que as partes envolvidas tenham uma avaliação clara e, sobretudo justa, cobrou uma gama de critérios pedagógicos e mercadológicos que somados possibilitaram chegar a um valor justificado pelos critérios empregados. Enfim, a aplicação do modelo mostrou-se eficiente e eficaz, possibilitando juízos de valor acerca da qualidade do acervo.

Referências

BRASIL. Lei n.º 8666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/civil_03/leis/L8666cons.htm. Acesso em 23/11/2011.

DAVOK, Delsi Fries. **Modelo de meta-avaliação de processos de avaliação da qualidade de cursos de graduação**. 2006. 272 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

LANCASTER, F. Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

REIS, Lisiane de Cássia M. de. **Modelo de avaliação de estoques informacionais de bibliotecas universitárias**. 2007. Monografia (Graduação em Biblioteconomia – Gestão da informação) - Universidade do Estado de Santa Catarina - Curso de Graduação em Biblioteconomia – Gestão da Informação, 2007.



SANTOS, M. et al **Depreciação de livros: procedimento para determinação do custo.** In: Congresso USP Controladoria e Contabilidade, 5, 2005. p. 02

SILVA, Caetana Juracy Rezende (Org.). **Institutos Federais lei 11.892, de 29/11/2008: comentários e reflexões.** Brasília: IFRN, 2009. 70 p. ISBN 978-85-89571-50-0.

PROJETO 'ACERVO VIVO'

Angela Maria Belloni Cuenca¹, Sonia G. G. Eleutério¹, Suely A. de O. Santos¹, Maria do Carmo Avamilano Alvarez¹

¹ Bibliotecárias da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

1 Introdução

Mesmo com a tecnologia inserida no dia-a-dia das bibliotecas, um problema recorrente é a falta de espaço físico para as coleções impressas. E também, por causa da tecnologia, o usuário passou a ser mais exigente quanto ao acesso à informação, principalmente quando necessita do formato impresso.

Em vista disso, a Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP desenhou o Projeto 'Acervo Vivo', cujo objetivo foi desbaste a coleção de livros e periódicos, a fim de tornar mais facilitado o livre acesso ao documento impresso.

Isto possibilitou, além da liberação de espaço nas estantes, uma oportunidade de integração da equipe e a elaboração de um documento com as políticas de desbaste e descarte para essas coleções.

O objetivo do trabalho é apresentar a experiência de desbaste e descarte de coleções impressas de uma biblioteca universitária, visando facilitar o acesso pelo usuário e liberação de espaço nas estantes.

2 Materiais e Métodos

A literatura apresenta experiências bem sucedidas de projetos nessa área, como a da Biblioteca da Universidade da Virgínia (METZ; GRAY, 2005) e mais recentemente também divulga trabalhos sobre desbaste de livros eletrônicos (HIGHTOWER; GANTT, 2012)

O projeto para desbaste de publicações desta Biblioteca foi planejado para desenvolvimento em 4 etapas para ser realizado envolvendo toda a equipe, a saber:

Etapa 1 – Descarte de títulos selecionados da coleção de livros

Etapa 2 – Remanejamento interno de livros

Etapa 3 – Descarte de algumas coleções de periódicos

Etapa 4 – Remanejamento interno de coleções de periódicos

O desbaste implica no remanejamento de coleções a partir de seleção criteriosa, que leve em conta, além do interesse temático na área de saúde pública no âmbito acadêmico e científico, seu valor histórico, institucional e nacional (VERGUEIRO, 1995). Além disso, levar em conta as categorias das coleções, como:

- a) Referência - dicionários, enciclopédias, guias, bibliografias, índices, catálogos e outros - podem ser descartados pois são efêmeros, além de estarem, na sua maioria, disponíveis na Internet.
- b) Básica - obras fundamentais que compõem o núcleo das áreas de interesse, títulos básicos das disciplinas oferecidas e linhas de pesquisa da Instituição - devem ser mantidos e descartados na sua duplicidade.
- c) Didática - obras indicadas pelos professores, de leitura obrigatória ou complementar – podem ser descartados na sua duplicidade e/ou edições antigas.

d) Lastro - obras clássicas ou consagradas na área – devem ser mantidas.

A principal atividade desse processo todo foi motivar a equipe a participar e ter satisfação em ver o trabalho pronto.

3 Resultados

Na etapa 1, referente a livros, foram selecionados 1430 itens para descarte, que foram doados para outras Instituições.

Na etapa 2 do projeto, remanejamento interno, foram selecionados e transferidos 2.700 itens para outro local da Biblioteca.

A experiência referente a livros foi finalizada em 2008 e serviu como projeto piloto, resultando numa política de desbaste de coleções na Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP.

Quanto aos periódicos, a etapa 3 foi concluída em 2009 e foram selecionadas coleções de 197 títulos para serem descartadas, doadas a outras instituições ou para reciclagem. A abertura de espaço físico em estantes resultante dessa etapa possibilitou que se planejasse a próxima etapa, a maximização da área a ser ocupada com a instalação de arquivos deslizantes e o consequente remanejamento interno de coleções.

Em projeto financiado pela FAPESP foram adquiridos e instalados em 2011 dois conjuntos de arquivos deslizantes para acomodação dos livros e dos periódicos selecionados para remanejamento interno durante este trabalho.

Esta última etapa do projeto foi desenvolvida em 3 meses e, após a instalação dos arquivos, teve as seguintes ações:

- a) Transferência de 394 coleções de periódicos descontinuados em sua publicação ou fornecimento;
- b) Informação da localização dessas coleções em catálogos locais e compartilhados.

Os 2700 livros transferidos em 2008, que tinham adensado ainda mais o espaço de estante ocupado, foram rearranjados em um dos conjuntos com sobra de espaço.

A instalação dos arquivos também teve como resultado a preservação da memória bibliográfica desta Faculdade ao acomodar adequadamente as coleções históricas para sua melhor conservação.

O documento elaborado com as diretrizes para o desbaste e descarte de coleções da Biblioteca foi aprovado pela Comissão de Biblioteca e encontra-se disponível no site da Biblioteca, no seguinte endereço

<http://www.bvs-sp.fsp.usp.br:8080/html/pt/paginas/biblioteca/regulamentos.php> .

4 Considerações

Na literatura científica o trabalho de Vignau e Meneses (2005) apontou a importância do registro das decisões, incluindo a etapa do descarte de coleções.

Essa experiência contribuiu para a incrementação das políticas de desenvolvimento de coleções desta Biblioteca, cuja primeira versão foi escrita e adotada em 1990, e que acompanha diretrizes já definidas pela Universidade de São Paulo (1998).



5 Referências

HIGHTOWER, Barbara E.; GANTT John T. Weeding nursing e-books in an academic library. **Library Collections, Acquisitions, and Technical Services**, New York, v. 36, n.1/2, p. 53-57, 2012.

METZ, PAUL; GRAY, CARYL **Journal of Academic Librarianship**, Amsterdam, v. 31, n. 3, p. 273-279, 2005.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Subsídios para estabelecimento de política de desenvolvimento de acervos para as Bibliotecas do SIBi/USP**. São Paulo, 1998. (Cadernos de Estudos, 7).

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Seleção de materiais de informação**. Brasília, DF: Brique de Lemos/ Livros, 1995.

VIGNAU, Barbara Susana Sanchez; MENESES, Grizly. Collection development policies in university libraries: a space for reflection. **Collection Building**, New York, v. 24, n.1, p.35-43, 2005.

REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL NAS UNIVERSIDADES ESTADUAIS DA BAHIA: CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO

**Fábio Andrade Gomes¹, Fábio Jesus dos Santos²,
Raymundo das Neves Machado³**

¹ Bibliotecário, Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS, Feira de Santana, BA

² Bibliotecário, Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS, Feira de Santana, BA

³ Professor - ICI/UFBA, Doutorando IBICT-UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

A evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), principalmente da Internet, favoreceu o surgimento da Iniciativa dos Arquivos Abertos (*Open Archives Initiative - OAI*), entendida como tecnologias e padrões que viabilizam a interoperabilidade entre os diferentes arquivos e permitem, dentre outras funções, a recuperação e o compartilhamento das informações.

Diante desse contexto, surge o movimento mundial de Acesso Aberto (*Open Access*) à produção técnico-científica, possibilitando maior visibilidade da instituição acadêmica, valorização, preservação e divulgação da produção, contribuindo para sistematizar uma política de disseminação na universidade, bem como disponibilizar para a sociedade o resultado de suas atividades de pesquisa, criação e inovação.

Nesse sentido, os repositórios institucionais (RI) surgiram para as universidades como alternativas tanto para dinamizar o processo de comunicação científica quanto para o gerenciamento e preservação de conteúdos digitais.

No que concerne às universidades, o RI “[...] é um conjunto de serviços que uma universidade oferece aos membros de sua comunidade para a gestão e disseminação de materiais digitais criados pela instituição e membros da sua comunidade” (LYNCH, 2003, p. 2, tradução nossa). A esse respeito, observa ainda Nunes (2011, p. 7) que “a implantação de Repositórios Institucionais é identificada na literatura como um caminho, sendo esta uma função da alçada dos Bibliotecários.”

Diante do exposto, a implantação dos RI nas universidades estaduais da Bahia deve ser considerada ferramenta complementar às ações das bibliotecas, no sentido de criar uma estrutura integrada para apoiar as diversas iniciativas já existentes, tais como o Portal de Revistas Eletrônicas, através do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), e a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD).

Centrado na dinâmica da disseminação da informação técnico-científica proporcionada pelo movimento do Acesso Aberto, constitui objetivo deste estudo diagnosticar as condições de implantação de RI nas universidades estaduais da Bahia, tendo como objetivos específicos: identificar as ações promovidas e os produtos e serviços de acesso aberto disponibilizados pelas bibliotecas; detectar os fatores que contribuem para a inexistência de RI nessas universidades, na opinião dos gestores das bibliotecas, e as iniciativas desenvolvidas para implantação de RI nessas instituições.

2 Materiais e Métodos

A pesquisa é de natureza descritiva. De acordo com Cervo e Bervian (1983, p.55), pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Para coleta dos dados foi enviado um questionário semiestruturado aos gestores das bibliotecas das quatro universidades estaduais existentes na Bahia, a saber: Universidade do Estado da Bahia - UNEB, Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS, Universidade Estadual Santa Cruz - UESC, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - UESB. Ressalta-se que, embora existam quatro universidades estaduais, foram identificados seis gestores de bibliotecas destas universidades; pois, devido à inexistência de uma coordenação geral na UESB, foram convidados os gestores das bibliotecas dos três campi desta universidade.

3 Resultados Finais

A taxa de retorno do instrumento de coleta de dados foi de 88,33%; ou seja, dos seis questionários enviados, apenas um não foi respondido. Com o retorno obtido, pôde-se alcançar os objetivos do estudo.

Quanto ao cenário acadêmico, as instituições analisadas contam, além da graduação, com cursos *stricto* (mestrado e doutorado), *lato sensu* (aperfeiçoamento e especialização) e atividades de extensão junto a comunidade, cenário ideal para a prática do acesso aberto.

A respeito dos produtos e serviços de acesso aberto disponibilizados pelas bibliotecas, 41,66% das respostas apontaram a BDTD, 16,66% o SciELO e 8,33% o Periódico Eletrônico em SEER. Quanto às ações promovidas a favor do acesso aberto à informação técnico-científica, identificou-se que a sensibilização institucional foi citada em 25% do total de respostas e a realização de eventos em 8,33% destas. As respostas apontam que as universidades estão em consonância com o movimento de acesso aberto à informação científica, fato que favorece a implantação de RI.

No que se refere aos fatores que contribuem para a inexistência de RI nessas universidades, a Tabela 1 aponta que as respostas variaram bastante. De um total de oito fatores apontados, destaca-se a insuficiência de suporte técnico na área de TIC, referida em 25%. As demais opções obtiveram, individualmente, 12,5%, quais sejam: o desconhecimento do gestor da biblioteca sobre a existência dessa ferramenta; a falta de iniciativa/interesse dos bibliotecários; o reduzido quadro de bibliotecários; a ausência de recursos financeiros e de apoio da administração da universidade para esta ação.

Tabela 1 - Fatores que contribuem para a inexistência de RI

Fatores	%
Desconhecimento do gestor da biblioteca	12,50
Falta de iniciativa/interesse dos bibliotecários	12,50
Reduzido quadro de bibliotecários	12,50
Ausência de recursos financeiros	12,50
Insuficiência de suporte técnico da TIC	25,00
Ausência de apoio da administração	12,50
Outro(s)	12,50
Total	100,00

Fonte: Dos Autores, 2012.

Quanto às iniciativas que visam a implantação de RI, 60% das respostas apontam que há interesse dos gestores das bibliotecas e apenas 20% sinalizam que estão em fase de elaboração do projeto. Diante do exposto, observa-se a necessidade de continuidade das etapas de planejamento para implantação dos RI.

4 Considerações Finais

O estudo pontua que o cenário nas universidades estaduais da Bahia é propício para o desenvolvimento de ações em prol do acesso aberto como também para implantação do RI, visto que há interesse dos gestores das bibliotecas dessas instituições, embora vários fatores sejam apontados como interferentes para sua realização. Podemos inferir que a fragilidade detectada decorre da inexistência de políticas específicas e de articulação entre as instituições estudadas.

Referências

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**: para estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

LYNCH, C. Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. **ARL Bimonthly Report**, n.226, fev. 2003. Disponível em: <http://scholarship.utm.edu/21/1/Lynch,_IRs.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2012.



NUNES, R. R. A Importância do bibliotecário na participação do movimento de acesso livre à literatura técnico-científica: o caso dos repositórios institucionais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais ...** Maceió: Febab, 2011.



LIVROS RAROS E DOCUMENTOS HISTÓRICOS DA COLEÇÃO BRASILIANA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: percurso histórico e análise bibliológica

Diná Marques Pereira Araújo¹

¹ Bibliotecária, Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais

Resumo

Relata pesquisa sobre os livros raros e documentos históricos da Coleção Brasileira da Universidade Federal de Minas Gerais - sob a guarda da Biblioteca Universitária, na Divisão de Coleções Especiais. Destaca o processo de formação da Coleção, explanando sobre sua trajetória na Universidade, a partir de 1966. Discorre sobre a transferência da Coleção para a Biblioteca Central e as implicações advindas da ausência de uma descrição bibliográfica normalizada. Elege a pesquisa aos documentos arquivísticos para construção do histórico da coleção; e recorre à análise bibliológica para sistematizar os elementos materiais e históricos dos livros. O trabalho, em andamento, fundamentou a identificação, seleção e recolhimento de livros dissociados do acervo original. A pesquisa é um dos pressupostos para a gestão dos acervos raros e especiais da Biblioteca Universitária (Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais), direcionada a construção de instrumentos de pesquisa e ao aperfeiçoamento profissional da equipe da Divisão de Coleções Especiais.

Palavras-Chave:

UFMG; Biblioteca Universitária; Brasileira; Livros raros; Bibliologia.

Abstract

Reports research on rare books and historical documents of the Brazilian Collection of the Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) - in the custody of the University Library, Special Collections Division. Highlights the process of formation of the Collection, by talking about his career at the University since 1966. Discusses the transfer of the collection to the Central Library and the implications arising from the absence of a standard bibliographic description. Elects the search to records for the construction of the historic collection and the analysis bibliological to systematize the material elements and historical books. The work in progress, based the identification, selection and collection of books separated the original collection. The research is one of the assumptions for the management of rare and special collections of the University Library-UFMG, directed the construction of research instruments and professional development of staff of the Division of Special Collections.

Keywords:

UFMG; University Library; Rare books; Brazilian Collection; Bibliology.

1 Introdução

A Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), fundada em 1927, possui um rico acervo de obras de arte, raridades bibliográficas e documentos históricos. Tais acervos estão organizados por coleções e alocados em várias unidades acadêmicas e administrativas da Universidade.

Os livros raros e coleções especiais da Universidade foram adquiridos por meio de compras; doações de livros raros e de bibliotecas particulares por professores, escritores, intelectuais, bibliófilos, políticos e empresários.

Conforme apontado no *Projeto de mobiliário e equipamento da Biblioteca Central* (1980), a primeira Biblioteca da Universidade data de 1930. Ela nasceu a partir da reunião dos acervos das faculdades que formaram a Universidade de Minas Gerais. Esta primeira Biblioteca foi alocada em prédio da Universidade na Rua Guajajaras, em Belo Horizonte. Em 1962 foi transferida para o prédio da Reitoria, também no centro de Belo Horizonte. Paralelamente, “diferentes unidades possuíam suas próprias bibliotecas” (UFMG, 1980, p. [7]). Naquele momento os acervos raros da Universidade foram reunidos sob a guarda da Reitoria. Em 1976 foi criada a Biblioteca Central (BC) e no ano seguinte o Sistema de Bibliotecas (SB) da UFMG tornou-se centralizado.

Paulo da Terra Caldeira, no catálogo da exposição Galeria Brasileira, aponta que a formação dos acervos bibliográficos raros e especiais da UFMG.

remonta à coleção existente na antiga biblioteca da Reitoria da Universidade de Minas Gerais, localizada no centro de Belo Horizonte. Posteriormente, obras e coleções existentes nas bibliotecas das unidades acadêmicas [...] foram transferidas para a Biblioteca Central, no *campus* Pampulha. (CALDEIRA, 1997, p. [1]).

Com a abertura do prédio da BC em 1981, as coleções raras e especiais foram transferidas para o novo edifício. Deste modo, a Universidade ampliou a reunião de seus acervos raros, a partir do envio de coleções e livros das unidades acadêmicas e Reitoria, para a BC, no *campus* Pampulha. Tal procedimento não impediu que algumas unidades permanecessem com seus acervos raros e/ou criassem acervos especiais e centros de memória como fizeram a Faculdade de Medicina, Faculdade de Letras, Faculdade de Direito e Faculdade de Ciências Econômicas, dentre outras.

Em Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais, Etelvina Lima aponta que no 3º andar do novo prédio foram concentrados “os serviços técnicos e administrativos: chefia da biblioteca central, coordenação das bibliotecas universitárias, departamento de administração, departamento de processos técnicos, **serviço de coleções especiais**, depósito fechado.” (LIMA, 1972, p. 130, grifo nosso).

As coleções especiais – instaladas em duas salas de aproximadamente 110m² – ficaram sob a administração do Departamento de Serviços ao Usuário (DSU), que iniciou uma série de ações para a organização dos acervos. Em sua maioria, as ações estabeleceram metodologias de trabalho e propostas para a

gestão dos acervos. Dentre os trabalhos desenvolvidos, a Biblioteca Universitária (BU) estabeleceu, como critério de organização, a estruturação dos acervos por coleções, conforme modelo adotado pela Reitoria na década de 1960.

Atualmente os acervos raros e especiais, alocados no prédio da BC, estão distribuídos em salas do 3º e 4º andar. Compreendem os Projetos de Pesquisa – vinculados às unidades acadêmicas responsáveis por sua gestão – e a Divisão de Coleções Especiais (Dicolesp), gerida pela BU. Tais acervos são estruturados em:

a) Projetos de Pesquisa:

- Acervo de Escritores Mineiros – Faculdade de Letras.
- Acervo Curt Lange – Escola de Música.
- Helena Antipoff – Faculdade de Educação.
- Projeto República – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.

b) Divisão de Coleções Especiais (BU):

- Coleção Memória Intelectual da UFMG.
- Coleção de Obras Raras: Arduino Bolivar, **Brasiliana**, Camilo Castelo Branco, Geral, Linhares, Luiz Camillo de Oliveira Netto, Referência, Patrologia.
- Coleções Especiais: Faria Tavares, Francisco Pontes de Paula Lima, Francisco de Assis Magalhães Gomes, José Israel Vargas, Literaterras, Livro de Artista, Marco Antonio Dias, Orlando de Carvalho.

A temática abordada neste trabalho é a Coleção Brasileira da Dicolesp-BU. Com o intuito de instrumentalizar as propostas de gestão dos acervos raros da BU, a pesquisa sobre os acervos da Dicolesp compõe uma das etapas iniciais para a proposição de ações de divulgação e atendimento diferenciado ao pesquisador. Dentre as coleções que fazem parte das pesquisas, a Brasileira é destacada por seu valor histórico, estético e cultural, e, assim, como singular fonte de pesquisa.

Ao iniciar as pesquisas sobre a Coleção, foram identificadas **lacunas** sobre o histórico do acervo na Universidade. Em consulta ao termo de transferência de livros e documentos da Reitoria para a BC, foi detectado que havia títulos que, posteriormente, foram **dissociados** em outros acervos, apenas os títulos mais destacados em exposições e trabalhos acadêmicos estavam identificados como pertencentes à Coleção. Entretanto, o maior problema relacionado ao termo de transferência foi a **identificação** de títulos devido às referências imprecisas listadas.

Diante do problema a decisão foi: traçar um histórico da Coleção, baseado na avaliação minuciosa da documentação arquivística referente ao processo de doação; inventariar o acervo; e analisar os exemplares da Coleção. A decisão pela pesquisa se **justifica** pela necessidade de compreender a unidade da coleção, diminuir as possibilidades de dissociação de exemplares no futuro, capacitar bibliotecários para o trabalho com livros raros no SB-UFMG, e, sobretudo, desenvolver e fomentar pesquisas sobre a Coleção.

O **objetivo** da proposta é criar instrumentos de pesquisa, como catálogos e bibliografias, que apresentem o acervo de modo contextualizado e especializado para o pesquisador.

Após a definição do percurso da Coleção, os próximos passos foram o inventário do acervo e o estudo individualizado dos exemplares, baseados na

análise bibliológica. O processo de avaliação e identificação de alguns livros ainda está em andamento.

A análise bibliológica dos livros raros da Dicolesp-BU é uma das ações do projeto *Livros Raros e Especiais*, fomentado pela Pró-Reitoria de Extensão da UFMG desde março de 2011.

2 Revisão de Literatura

A universidade, com a missão de gerar e difundir conhecimentos científicos, tecnológicos e culturais por meio de suas vertentes do ensino, da pesquisa e da extensão, deve, por meio da biblioteca universitária, preservar, conservar e garantir o acesso dos acervos raros sobre sua guarda e fomentar a geração de pesquisas e novos conhecimentos.

A responsabilidade de guarda e acesso aos livros raros e especiais requer, da biblioteca universitária, serviços especializados que garantam a compreensão e devido tratamento biblioteconômico e a preservação dos bens.

No artigo *Uma política de serviços para livros raros em bibliotecas universitárias*, Sônia T. Dias Gonçalves da Silva destaca que a “Universidade, com seu caráter agregador e gerador de conhecimento, pode e deve atrair para si a função pública de reunir, conservar e difundir a brasileira e/ou americana rara, como fundo documental de estudos e pesquisas.” (SILVA, 1990, p. 120).

Esboçar a trajetória da Coleção Brasileira na UFMG é o passo inicial de um longo processo de pesquisas. Tal propósito visa, principalmente, criar instrumentos de pesquisas e, assim, divulgação especializada sobre o acervo.

2.1 História dos livros e das bibliotecas

Em *Livros e bibliotecas no Brasil colonial*, Rubens Borba de Moraes enfatiza o potencial de pesquisa presente em bibliotecas e coleções brasileiras, defendendo que “se quisermos estudar a história das idéias, a divulgação das técnicas, toda a evolução cultural brasileira, enfim, é indispensável estudar a história do livro e das bibliotecas.” (MORAES, 2006, p.185).

Robert Darnton em *O que é a história do livro?* defende que a história do livro poderia se chamar história social e cultural da comunicação impressa, cuja finalidade é entender como as ideias eram transmitidas por vias impressas e como o contato com a palavra impressa afetou o pensamento e comportamento da humanidade nos últimos quinhentos anos. O autor propõe um modelo geral para analisar como os livros surgem e se difundem entre a sociedade. A proposta, descrita como um circuito de comunicação, visa percorrer um ciclo que passa pelo autor, editor, impressor, distribuidor, vendedor, leitor, biblioteca dentre outros. O modelo proposto pretende gerar uma visão holística do livro como meio de comunicação. Sua intenção é demonstrar como segmentos díspares da história do livro podem ser reunidos dentro de um único esquema conceitual.

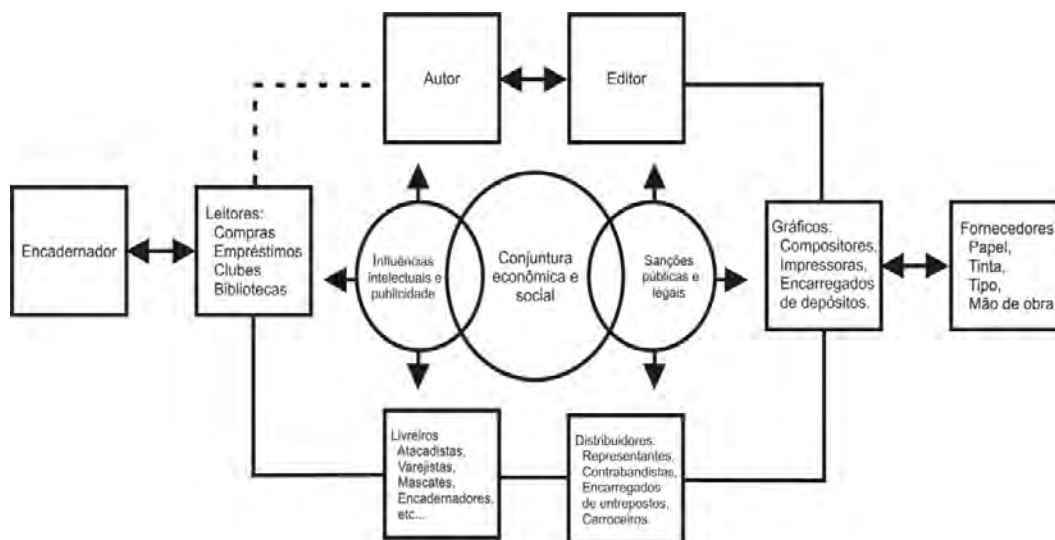


Figura 1: O circuito das comunicações

Figura 1 – Circuito de comunicação

Fonte: DARNTON, Robert. *A questão dos livros: passado, presente e futuro*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, p.195.

A pesquisa em torno da Coleção Brasileira considera o Circuito de Comunicação proposto por Darnton como fundamento para uma compreensão ampliada sobre o acervo. Deste modo, contemplou tanto a história da formação da Coleção, quanto a apreensão dos itens bibliográficos e documentais que a formam. Para isso buscou estabelecer um esquema conceitual sobre cada livro, constituindo um ponto de vista inicial sobre a Coleção.

2.2 Bibliologia

Os estudos individualizados dos exemplares da Coleção Brasileira foram fundamentados a partir da Bibliologia. No Brasil, Antonio Houaiss, na publicação *Elementos de Bibliologia*, definiu que a

Bibliologia é a disciplina do livro que o examina do ponto de vista de sua sistematização orgânica, como um todo composto de elementos materiais de suporte (fôlhas, cartões, peles, linhas, cola), de elementos materiais de representação simbólica (tintas, furos [...], cores), de elementos de eficaz disposição dos símbolos (tipos, letras, imagens, objetos visuais e tácteis), a fim de que a mensagem se possa consumir em sua finalidade de comunicação e expressão, com a completude possível. (HOUAISS, 1983, p. 41, grafia conforme publicação).

Para o autor, a Bibliologia é a “ciência da história e da composição material do livro, em todos os seus aspectos. (HOUAISS, 2004, p. 444).

Ana Virgínia Pinheiro, no artigo *O espírito e o corpo do livro raro: fragmentos de uma teoria para ver e tocar*, afirma que podemos encontrar “na Bibliologia os

elementos necessários para tocar o livro em sua materialidade, segundo a realidade de cada época.” (PINHEIRO, 2003).

Murilo Bastos da Cunha e Cordélia Cavalcanti definem que a Bibliologia ocupa-se com a descrição do livro do ponto de vista da tipografia, impressão, ilustrações, encadernação, dentre outros. Deste modo ela é um

1. Conjunto de ciências e técnicas que se ocupam do livro e da escrita.
2. Parte da documentologia que estuda o livro sob todos os seus aspectos. Compreende a bibliotecnia, a bibliografia e a biblioteconomia.
3. Parte da bibliografia que estuda em geral o livro em seu aspecto histórico e técnico; bibliografia histórica. (CUNHA, 2008, p.48).

Maria Isabel Ribeiro de Faria e Maria da Graça Pericão definem Bibliologia como a ciência do livro, como a “arte de discorrer sobre os livros e de falar deles com pertinência, tanto no que respeita à sua temática, como à sua história.” (FARIA, 2008, p. 98).

A análise bibliológica – método de avaliação da Bibliologia – visa o entendimento do livro sob o ponto de vista de sua materialidade.

Não menos importante, a apreensão do livro tendo em vista o seu conteúdo é também uma rica fonte de pesquisa do livro raro. A apreensão do livro em seus diversos aspectos (histórico, temático e material) permite uma visão diferenciada sobre o livro. Esta é a proposição da presente pesquisa.

3 Materiais e Métodos

Os procedimentos para o desenvolvimento da pesquisa considerou os documentos arquivísticos referentes à Coleção Brasileira para estabelecer o percurso histórico da Coleção na Universidade, bem como recorreu ao estudo individual dos livros e documentos do acervo para produção de um inventário específico sobre as obras.

3.1 Análise dos documentos arquivísticos

Em 1997 a Escola de Belas Artes da UFMG, cujo diretor era o professor Marco Elízio de Paiva, realizou inventário da coleção reconhecida como Galeria Brasileira, que abrigava peças de arte, livros e documentos relacionados ao Brasil. Ao final do trabalho foi publicado o catálogo *Galeria Brasileira* consagrado às peças de arte da Coleção. Paiva cita que a doação feita por Assis Chateaubriand

foi registrada em um livro criado especialmente, como diz sua introdução, “para o registro das doações de caráter artístico, histórico e cultural que se fizerem à UFMG. Naquele “termo de doação” os Diários e Emissoras Associados, [...] entregavam oficialmente [a coleção para a UFMG]. (PAIVA, 1997, p. [2]).

3.1.1 Doação

A Coleção Brasileira foi doada para a UFMG, em 1966, por Assis Chateaubriand. No mesmo ano a Universidade recebeu, do jornalista, a Galeria Brasileira, a Biblioteca de Obras de Camilo Castelo Branco¹ – entregues para a Reitoria e 15.000 volumes da Biblioteca do Instituto de Direito Comparado – direcionada para a Faculdade de Direito.

Paiva descreve que as peças doadas “foram recolhidas por Assis Chateaubriand entre grandes colecionadores brasileiros.” (PAIVA, 1997, p. [2]). A Coleção Brasileira “destaca-se por ser formada por várias obras de arte de grande valor histórico, artístico e documental [...] constitui o mais importante e valioso acervo de obras de arte e documentos luso-brasileiros que Universidade possui.” (PAIVA, 1997, p. [2]).

Em 22 de fevereiro de 1967 o reitor Aloizio Pimenta, em carta ao doador, agradece as doações da Brasileira e Camiliana e informa sobre as condições de segurança e tratamento adequado da Coleção. Como destacado a seguir:

Aproveito a oportunidade para comunicar V. Exa. o estado em que se [encontra] a Brasileira [...] está instalada numa sala do primeiro andar da Reitoria, para a visita do público. Todo o material está bem protegido, recebendo cuidados técnicos de pessoa capaz, do quadro de funcionários da casa. (UFMG, 22 fev. 1967).

A doação da Galeria Brasileira para a UFMG ocorreu em datas distintas. Em um primeiro momento foram doados quadros, esculturas, peças sacras e outros. Na primeira doação constam 6 livros (10 exemplares) e 02 documentos históricos. Na doação seguinte seguem 02 quadros e 06 livros (07 exemplares). Finalmente, na última doação, é doado apenas um livro manuscrito. Os esquemas a seguir apontam as fases do processo de doação:

Doação 1 – 24 janeiro de 1966²

nº de doações	item descrito ³	Descrição da peça ⁴
01	04	Gasparis Barlaei, Rerum Octentum in Brasilia, Amsterdam. MDCCXLVII: encadernado doação professor Ulhoa Cintra.
02	05	Testamento de Martin Afonso, encadernado, doação: Sebastião Paes Almeida
03	18	Histoire du Brèsil – 3 vols. Alphonse Bauchamps – doação: Augusto A. Antunes
04	20	Le six derniers mois d’Amerique et du Brèsil – M. de Pradt – 1 vol. Doação: Augusto Azevedo Antunes.

¹ Títulos atribuídos às coleções nos documentos de doação.

² Informações colhidas em: UFMG, 24 jan. 1966.

³ Números correspondem aos da listagem de doação.

⁴ Conforme grafado em listagem de doação.

05	23	Autógraphos de Portugal e Brasil – encadernado.
06	24	Prinz Zu Wied-Neuwied – Reise Nach Brasilien – 3 vols. Encadernados – doação: Dr. A. Azevedo Antunes.
07	25	Reise Nach Brasilien Kupper und Karten – encadernado, doação: de A. Azevedo Antunes.
08	27	Galeria dos brasileiros ilustres – encadernado.

Doação 2 – 02 junho de 1966⁵

nº de doações	Descrição da peça ⁶
01	Attraverso L'Atlantico e In Brasile – de Alberto de Foresta Casa Editrice A. Sommaruga e C. – Via Umiltá – Palazzo Sciarra – Roma – 1884
02	Roteiro da Costa do Norte do Brasil – e pelo piloto, pratico, da Costa e do Número da Barra do Maranhão – Tip. Maranhese – Imp. Por J.A.Pires em 1857
03	Voyages dans L'Interieur du Brésil – Por Jean Mawe – Tome Premier – Paris – Gide Fils, Libraire – Paris – 1816 – Volumes: 2
04	France Et Brésil – Por. S.Dutot – Paris – Librairie de Guillaumin et C. de 1857
05	Voyage aux Provinces Brésiliennes – Du Pará et dès Amazonas em 1860
06	Au Pays de L'Or et dès Diamants – Paris – A Travers Le Brésil

Doação 3 – 04 agosto de 1966⁷

nº de doações	Descrição da peça ⁸
01	“Arvore dos FONSECAS”

Como exposto, as doações foram reunidas e identificadas como Galeria Brasileira no prédio da Reitoria, no centro de Belo Horizonte. Em dezembro de 2011, mediante decisão da administração central da Universidade, após sua alocação em prédios distintos desde 1966, a Coleção Brasileira (acervo artístico)⁹ foi transferida para o prédio da BC (4º andar), sob a responsabilidade patrimonial da BU e curadoria do Prof. Fabrício Fernandino. Nossa pesquisa não tem como escopo abordagens sobre as peças de arte da Coleção Brasileira.

3.1.2 Transferência de livros e documentos para a Biblioteca Central

A transferência dos livros e documentos da Coleção para a BC foi solicitada

⁵ Informações colhidas em: DIÁRIOS ASSOCIADOS, 02 jun. 1966.

⁶ Conforme grafado em listagem de doação.

⁷ Informações colhidas em: UFMG, 04 ago. 1966.

⁸ Conforme grafado em listagem de doação.

⁹ Para mais informações sobre o acervo artístico da Universidade consultar: PAULA, João Antonio de et al. (Coord.) *Acervo artístico da UFMG*. Belo Horizonte: C/Arte, 2011. 216 p.

pela então Diretora da BU, Ângela Lage Ribeiro em 1988. A diretora justifica que os livros “deverão ser incorporados ao acervo de Obras Raras, que se encontra alocado em área própria com condições de luminosidade, temperatura e segurança adequados às exigências necessárias de conservação deste tipo de material.” (UFMG, 1988).

No ano seguinte, apenso ao documento de transferência, seguia a *Relação das obras da Coleção Brasileira transferidas para a Biblioteca Central – Coleção de Obras Raras*

1. AUTÓGRAFOS de Portugal e Brasil. (1v)
2. BARLEI, Gaspario. Rerum per octennium in Brasília. Amstelodami, Ivannis Blaeu, 1647. (1v)
3. BELMAR, A. de. Voyage aux provinces brésiliennes du Pará et des Amazones em 1960. Precedé d'um rapide coup d'ceil sur le littoral du Brésil. Londres, Trezise, 1861. (1v)
4. BAND, Erster. Reise nach brasilien in den fahren 1815 bis 1817. Frankfurt, 1820. (3v)
5. DUDOT, S. France et Brésil. Paris, Libraire Guillaumin, 1857. (1v)
6. FLORESTA, Alberto de. Attraverso L'Atlantico e in Brasile. Roma, Casa Editrice A. Sommaruga, 1884. (1v)
7. LATTEUX, Dr. Au pays de L'or e des diamants. Paris, Aillaud, Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1910. (1v)
8. MAWE, Jean. Voyages das l'interieur du Brésil. Paris, Gide Fils Librarie, 1816. (2v).
9. PRADT, M. de lês six derniers moirs de l'Amerique et du Brésil. Paris, 1818. (1v)
10. SISSON, S. A. Galeria dos brasileiros illustres. Rio de Janeiro, 1859. (2v)
11. SOUZA E AGUIAR, Joaquim Duarte. Roteiro da costa do norte do Brasil. São Luiz, Typ. Maranhense, 1857. (1v)
12. Testamento de Martim Afonso. (1v)
13. FONSECA, Álvaro da, Frei. Rellação da nobre família dos de Fonseca do Reino de Portugal e origem da dos Coutinhos que sahio da dos Fonsecas. Riba de cõa, 1643. (1v).
14. NIEUOFS, Johan. Gedenkweerdige Brasilianse zee – en lant – Reizen. Amsterdam, 1682. (1v)
15. BEAUCHAMPS, M. Alphonse. Histoire du Brésil; depuis sa decouvert en 1500 jusqu'en 1810. Paris, Librairie d'Education et des jurisprudence, 1815 (3v)
16. ZORN, Konrad. Die Ronfufargefebgebung des deutfdjen reidjs. Berlim, 1911. (1v)
17. Quarenta e três (43) alvarás, decretos e jornais antigos. (Total de 40 documentos doados por intermédio de José Seixas). (UFMG, [1989], não paginado).

Esta é uma das consecutivas listagens dos livros e documentos da Coleção, desde 1966. Nenhuma delas seguem as normas de referência bibliográfica. Todas, com poucas alterações, repetem as referências dos termos de doações do Diários Associados. A descrição, comprovadamente imprecisa, gerou e gera dúvidas sobre os itens arrolados. Em diversas listas há indicações manuscritas sobre a incerteza de localização e interrogações sobre “o que é” o item. São muitas as inconsistências nas descrições, como, por exemplo, grafia incorreta de data¹⁰ e a identificação de um livro como uma pintura em tela. Ressaltamos, aqui, a importância da descrição do livro raro no processo de inventariação.

Conforme relatório da Base Pergamum, em dezembro de 2010 os livros raros e documentos históricos da Coleção contavam de 06 títulos, correspondendo a 12 exemplares. Os títulos identificados na Base correspondem aos nº 01, 02, 10, 12, 13, 15 da listagem acima. Dos demais itens listados, 04 estavam em outros acervos, identificados como exemplares das coleções *Geral de Obras Raras* e *Luiz Camillo de Oliveira Netto*. Há ainda 07 títulos em processo de identificação.

Os livros, até o momento, identificados como pertencentes à Coleção Brasileira são aqueles títulos mais citados em catálogos, reportagens e relatórios da Universidade. De acordo com o relatório *Situação das Coleções Especiais da Biblioteca Universitária da UFMG*, [2006], estes títulos foram identificados como itens da Coleção Brasileira e catalogados por meio do projeto *Tratamento Técnico e disponibilização em meio digital, do Acervo de Obras Raras da Biblioteca Universitária da UFMG*, financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG). O relatório não aponta a dissociação existente na Coleção, nem a existência de outros títulos¹¹.

No catálogo *Galeria Brasileira* o Prof. Marco Elizio Paiva cita alguns livros da Coleção, com destaque somente para alguns títulos. Ciente da existência das demais obras, o professor aponta a necessidade de estudos sobre os itens bibliográficos do acervo. Provavelmente, este catálogo fundamentou a identificação dos livros raros da Coleção, sobretudo, por não haver mais trabalhos desenvolvidos sobre este perfil do acervo. No livro *Acervo Artístico da UFMG*, Marília Andrés Ribeiro ratifica que a Coleção contém “três livros raros, entre eles, o *Testamento de Martim Afonso de Souza*, escrito à mão em folhas de pergaminho” (RIBEIRO, 2011, p. 28).

Um dos intuitos de nossa pesquisa é revelar os demais livros e documentos que compõem, também, a Coleção Brasileira.

3.2 Análise bibliológica

Examinei com uma lupa a lombada desgastada e as capas, e afastei a possibilidade de qualquer artifício. Comprovei que as pequenas ilustrações distavam duas mil páginas uma da outra. Fui anotando-as num livreto alfabético, que não demorei a preencher. Nunca se repetiram.
O livro de areia, Borges.

Para realização da Análise Bibliológica foi construído um esquema de descrição (Anexo 1) visando sistematizar as pesquisas. Os elementos materiais e de

¹⁰ No item 03 da listagem a data correta é 1860.

¹¹ Não foi escopo do Projeto realizar avaliação histórica ou bibliológica dos livros raros.

contextualização, apontados como necessários à uma apreensão ampliada do livro, foram registrados em avaliações individuais. A proposta estabelecida não pretende ser definitiva ou completa, também não visa fixar um modelo para a realização de análises – o esquema aplica-se aos exemplares da Coleção Brasileira.

O trabalho visou: descrever os processos biblioteconômicos aplicados ao exemplar na BU; realizar documentação por imagem das folhas de rosto; consultar títulos em bibliotecas digitais; pesquisar em fontes de informação para referência da atribuição de raridade bibliográfica; explanar sobre as abordagens temáticas e contexto da publicação; e realizar a descrição material dos livros.

No processo de descrição, atribuímos à Coleção o título de Coleção Brasileira (livros raros e documentos históricos), com a intenção de caracterizar o acervo e diminuir futuras possibilidades de dissociação.

A proposta visou, ainda, facilitar o processo de comparação de exemplares duplicados em outras coleções. A colação consistiu na observação detalhada entre dois ou mais exemplares. A observação pormenorizada das duplicatas revelou, especialmente, questões relativas à história da impressão, editoração e a circulação dos exemplares.

4 Resultados Parciais

Os resultados parciais da pesquisa, em sua maioria ações em desenvolvimento, são:

- a) aperfeiçoamento do trabalho de Biblioteconomia de Livros Raros na Dicolesp-BU;
- b) elaboração do percurso histórico dos livros e documentos da Coleção na UFMG;
- c) construção de um catálogo descritivo sobre a Coleção;
- d) sistematização dos processos de análise, que possibilitou:
 - registro e documentação específica do exemplar;
 - localização e recolhimento de exemplares dispersos em outras coleções;
 - identificação de livros digitalizados em instituições de guarda;
 - consistência no processo de comparação com exemplares impressores e com exemplares em formato digital;
 - estabelecimento de prioridade de títulos para serem digitalizados.

5 Considerações Parciais/Finais

Além da responsabilidade com a preservação e o acesso aos acervos raros da Academia, é competência da biblioteca universitária o devido tratamento biblioteconômico de suas coleções de livros raros e especiais. Para a efetivação deste propósito é essencial que os profissionais que trabalham com estes acervos considerem, sobretudo, sua posição como “pesquisadores” do acervo que gerenciam.

Destacamos a relevância da documentação arquivística sobre a Coleção Brasileira, que pautou os questionamentos e considerações sobre o tratamento do acervo na Universidade. Também foi a pesquisa documental que viabilizou a

conferência de títulos e recolhimento de exemplares dispersos.

Não descartamos que os apontamentos defendidos neste trabalho necessitem de modificações, pois, se consolidadas as lacunas e/ou comprovações contrárias, em trabalhos anteriores ou posteriores, é imprescindível sua atualização.

Aliar a trajetória histórica da Coleção com o estudo individualizado dos livros que a constituem desejou redescobrir o acervo. A análise bibliológica permitiu a identificação de dados relevantes de cada impresso. Ainda há mais revelações sobre os livros pesquisados e em processo de avaliação – as quais serão expostas em trabalhos posteriores.

Ao final da pesquisa o próximo passo será a disponibilização dos exemplares em formato digital. A proposta de digitalização, bem como os processos para sua implantação na Dicolesp serão, também, apresentados em trabalhos futuros.

Como desafios para a continuidade das pesquisas é necessário o estabelecimento de padrões de análise para os livros manuscritos da Coleção. Do mesmo modo, seriam relevantes as pesquisas sobre a trajetória dos exemplares antes de sua fixação no acervo da Universidade. Há documentos que apontam os ex-donos, “atravessadores” (livreiros e instituições), marcas de circulação, dentre outros. Talvez seja possível estabelecer ou vislumbrar novos percursos.

6 Referências

BORGES, Jorge Luis. *O livro de areia (1975)*. São Paulo: Companhia das Letras, 2009. 108 p.

CALDEIRA, Paulo da Terra. As coleções especiais da UFMG. In: PAIVA, Marco Elizio. *Galeria Brasileira*. Belo Horizonte, Escola de Belas Artes, 1997. (Exposição).

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. (Cordélia Robalinho). *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008. xvi, 451 p.

DARNTON, Robert. *A questão dos livros: passado, presente e futuro*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, 231 p.

FARIA, Maria Isabel Ribeiro de; PERICÃO, Maria da Graça. *Dicionário do livro: da escrita ao livro eletrônico*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2008. 761 p.

HOUAISS, Antônio. *Elementos de bibliologia*. São Paulo: HUCITEC, 1983. 197 p.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004. 2922 p.

LIMA, Etelvina; BARROS, Marcio Pinto de; CASTELO BRANCO, Alípio Pires. Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.1, n.2, p. 128-131, set. 1972.

MORAES, Rubens Borba de. *Livros e bibliotecas no Brasil colonial*. 2. ed. Brasília/DF: Briquet de Lemos/Livros, 2006. 259 p.



SILVA, Sonia T. Dias Gonçalves da, LANE, Sandra Souza. Uma política de serviços para livros raros em bibliotecas universitárias. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 6., 1989, Belém. *Anais*. Belém: MEC, 1990. v. 1 p. 119-129.

PINHEIRO, Ana Virginia. O espírito e o corpo do livro raro: fragmentos de uma teoria para ver e tocar. *Revista Museu*, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <http://www.revistamuseu.com.br/artigos/art_.asp?id=1674>. Acesso em 26 mar. 2011.

RIBEIRO, Marília Andrés. Acervo artístico da UFMG. In: PAULA, João Antonio de *et al.* (Coord.) *Acervo artístico da UFMG*. Belo Horizonte: C/Arte, 2011. 216 p.

DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS

DIÁRIOS ASSOCIADOS. *Jornal Estado de Minas*. [Doação de quadros e livros]. Belo Horizonte, 02 jun. 1966.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Assessoria de Relações Universitárias. [Doação do livro *Árvore dos FONSECAS*]. Belo Horizonte, 04 ago. 1966.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Projeto de mobiliário e equipamento da Biblioteca Central, 1980. [não paginado].

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Solicitação de transferência de livros e documentos da Coleção Brasileira para a Biblioteca Central. Belo Horizonte, 22 dez. 1988.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Divisão de Planejamento e Divulgação. Situação das Coleções Especiais da BU. Belo Horizonte: Biblioteca Universitária, [2006], [não paginado].

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Reitoria. Relação de peças da “Galeria Brasileira” retiradas hoje – 24-1-66 da Biblioteca Estadual e entregue à Reitoria da UFMG. Belo Horizonte, 24 jan. 1966.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Reitoria. [Carta de agradecimento pela doação, assinada por Aloizio Pimenta]. Belo Horizonte, 22 fev. 1967.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Reitoria. Relação das obras da Coleção Brasileira transferidas para a Biblioteca Central – Coleção de Obras Raras. [Belo Horizonte, 1989, não paginado].



ANEXO 1 – ANÁLISE BIBLIOLÓGICA:

Nº exemplar(es): _____

Nº Cad. Acervo: _____

Referencia bibliográfica:

Coleção de origem: **Coleção Brasileira (livros raros e documentos históricos)**

Dissociado na coleção:

Documentação por imagem: fotografia da folha de rosto¹²

Biblioteca Digital:

Fontes de Referência indicação de raridade:

Assunto(s):

Contexto/século:

MARCAS DE USO/LEITURA

Marginália: lápis [] tinta [] Grifos: lápis [] tinta [] Desenhos []

MARCAS DE PROPRIEDADE

Carimbo molhado [] Carimbo seco [] Carimbo cera [] Selos []

Etiquetas [] Ex-dono (dedicatória, assinatura, iniciais) []

Ex-libris [] Ex-biblioteca [] Super-libris [] Brasão []

MARCAS DE CIRCULAÇÃO

Encadernador [] _____

Livreiro (s) [] _____

Livraria (s) [] _____

Biblioteca (s) [] _____

Doador [] _____

FORMATO

formato bibliográfico: _____

altura x comprimento x largura: _____

número de cadernos: _____

numeração páginas: _____

SUPORTE REGISTRO

papel de trapos [] papel madeira [] pergaminho [] papiro []

Filigrana (papel):

¹² Para publicações com mais de um volume fotografar folha de rosto de cada volume.



ENCADERNAÇÃO

Descrever elementos:

Folhas de guarda: _____ Guarda volante []

Reencadernação: _____ sobre capa original [] total []

Cortes: dourado [] marmorizado [] gofrado [] desenho [] intonso [] jaspeado []

ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS

Falsa folha de rosto [] Frontispício [] Folha de rosto: _____

Folha de créditos [] Dedicatória [] Epígrafe [] Sumário []

Prefácio [] Agradecimentos [] Introdução []

CARACTERÍSTICAS TIPOLÓGICAS E/OU DE IMPRESSÃO

Foliação: _____

Assinatura de cadernos: _____

Inicial¹³: _____

Reclamo []

Cabeças:

Fólio: (nº páginas) [] Fólio explicativo (nº pág. e título capítulo/livro e/ou autor) []

Composição da página:

01 coluna [] 02 colunas [] 03 colunas [] 04 colunas [] glosa []

Término de capítulo:

copo [] base lâmpada (triâng.invertido) [] triâng. espanhol (última linha centr.) []

Iconografia: gravura [] desenho [] *bas-de-page* [] marca tipográfica []

Ornamentos: cabeceira (vinheta, arabesco) [] cercadura [] filetes [] florões []

Lombada (legenda):

Transversal/Clássica [] À francesa (baixo-cima) [] À inglesa (cima-baixo) []

ELEMENTOS PÓS-TEXTUAIS

Posfácio [] Apêndice [] Glossário [] Bibliografia []

Índice [] Colofão [] Errata []

13 Conforme tabela de tipologias de iniciais.

AQUISIÇÃO DE PERIÓDICOS TÉCNICO-CIENTÍFICOS INTERNACIONAIS POR PREGÃO: uma análise da eficácia dessa modalidade de aquisição

***Fabiana Araujo Lemos Rodrigues¹, Cileia Freitas Marangoni de
Oliveira², Luiz Atílio Vicentin³.***

¹Bibliotecária, UNICAMP, Campinas, São Paulo.

²Administrador de Banco de Dados, UNICAMP, Campinas, São Paulo.

³Coordenador do SBU – UNICAMP, Campinas, São Paulo.

Resumo

O presente trabalho consiste em analisar se a modalidade de licitação denominada da pregão, como meio de aquisição de periódicos técnico-científicos internacionais pela Universidade Estadual de Campinas - Unicamp é vantajosa economicamente através do estudo dos preços pagos pelas coleções nos últimos anos em comparação com o praticado anteriormente quando eram adquiridos por meio de pesquisa de mercado sem a modalidade de pregão, além de avaliar o valor praticado diretamente pelas editoras. Foram selecionados títulos correspondentes a 20% do total da coleção de periódicos no formato impresso, com assinatura comum nos últimos 04 anos, pertencentes às principais editoras do mercado de periódicos científicos. De posse destes dados, foi estruturada uma tabela para a comparação dos títulos, e dela, obtivemos parâmetros para o estudo e análise dos preços. Observamos que apesar de o pregão ter como principal finalidade a economia nas aquisições, vimos que isso na verdade não tem acontecido de maneira satisfatória, já que a faixa de preços proposta pelos fornecedores é apresentada de forma inflacionada, muito além do que os editores cobram por suas assinaturas. Desta forma, pretende-se com este estudo, gerar uma discussão no intuito de que o pregão seja visto com um olhar criterioso, visando otimizar seus procedimentos e garantir os benefícios almejados.

Palavras-chave:

Periódico científico; Aquisição; Licitação; Pregão presencial.

Abstract

The present paper makes the analysis of modality of public tender called Proclamation, as mean of acquisition of international technical-scientific periodicals by the University of Campinas - Unicamp, is really advantageous financially, through the survey of prices paid for the collections over the last years in comparison with those when they acquired through a market research, without proclamation, besides

evaluating the value established directly by the editors. We selected titles corresponding to 20% of the total collection of printed periodicals, with common subscription in the last 4 years, indexed in the main editors with prominence in the market of scientific periodicals. With this data, an spreadsheet was made for the comparison of titles, and from this spreadsheet, we obtained the parameters for the study and analyses of the prices. We observed that despite the proclamation have as main objective to save money in acquisitions; we noticed that this it is not happening in a satisfactory manner, since the prices proposed by the suppliers is inflated, much beyond what the editors charge on subscription. Therefore, the intention of this study was to generate a reflection that the proclamation must be carefully monitored by the public authorities, seeking the optimization of its procedures, in order to ensure the benefits required by the public sector.

Keywords:

Scientific periodical; Acquisition; Public tender; Present proclamation.

1 Introdução

“Criar e disseminar o conhecimento na ciência, tecnologia, cultura e nas artes, através do ensino, pesquisa e extensão...” está contido na missão da Universidade Estadual de Campinas – Unicamp.

A publicação periódica é um dos veículos mais rápidos de geração e disseminação do conhecimento entre os cientistas. Ela retrata o ambiente científico das grandes universidades. A partir dos artigos de periódicos é que o pesquisador expõe suas ideias e as submete à avaliação de seus pares, o que lhe confere credibilidade dentro do mundo científico.

Além de agregar valor às pesquisas em determinada área do conhecimento, o periódico científico é o principal veículo formal da comunicação científica, conforme Gruszynski e Golin, (2006).

Diferente das publicações convencionais, onde o processo de aquisição é um trabalho que se encerra com a obtenção dos itens adquiridos, o processo de aquisição de periódicos científicos constitui um esforço contínuo, uma vez que, ao lidar com estes periódicos não se trabalha com itens em separado e sim com coleções, conforme comentou Leal (2011) em seu trabalho para RDBCI: “Quando a biblioteca adquire um periódico, ela está adquirindo a assinatura de uma coleção”.

A aquisição de periódicos científicos difere de qualquer outra aquisição de material ou produto na universidade onde o pagamento é feito após a entrega total dos itens adquiridos. Na aquisição de periódicos ocorre o inverso, já que as editoras só processam o pedido de assinatura após o seu pagamento integral.

Até 2009, esta especificidade, fazia com que a aquisição de periódicos técnico-científicos internacionais fosse diferente de qualquer outra aquisição de bens ou serviços na Universidade. Estas aquisições eram feitas através de Inexigibilidade de Licitação, amparadas pelo Caput do artigo 25 da Lei 8.666/93. Esta lei traz em seus artigos, o que um órgão público necessita para realizar uma licitação.

Meirelles (2010) conceitua licitação como

o procedimento administrativo mediante o qual a Administração Pública seleciona a proposta mais vantajosa para o contrato de seu interesse. Visa propiciar iguais oportunidades aos que desejam contratar com o Poder Público, dentro dos padrões previamente estabelecidos pela Administração, e atua como fator de eficiência e moralidade nos negócios administrativos.

Justen Filho (2009) complementa a licitação como

um procedimento administrativo formal, realizado sob regime de direito público, prévio a uma contratação, pelo qual a Administração seleciona com quem contratar e define as condições de direito e de fato que regularão essa relação jurídica.

E ainda Mello (2007) define

Licitação – em suma síntese – é um certame que as entidades governamentais devem promover e no qual abrem disputa entre os interessados em com elas travar determinadas relações de conteúdo patrimonial, para escolher a proposta mais vantajosa às conveniências públicas. Estriba-se na ideia de competição, a ser travada isonomicamente entre os que preencham os atributos e aptidões necessários ao bom cumprimento das obrigações que se propõem assumir.

Observou-se, contudo, que estas modalidades licitatórias, em muitos casos, não conseguiam contemplar o procedimento de maneira satisfatória. Dessa forma, mais recentemente, a lei do pregão 10.520/2002 foi regulamentada por dois decretos distintos, o decreto 3.555/00, que regulamentou a modalidade de licitação denominada pregão presencial, e o decreto nº 5.450/05 que regulamentou a modalidade de licitação conhecida como pregão eletrônico.

O pregão, seja eletrônico ou presencial, pode ser explicado como um leilão invertido onde quem ganha é aquele que deu o menor lance, não o maior. Após a fase de lances, vence a proposta da empresa que ofertou o menor valor para determinado produto ou serviço e, somente neste momento é que se verifica se a mesma está em conformidade documental prevista em edital.

Conforme a definição de Gasparini (2006),

Pregão é o procedimento administrativo mediante o qual a pessoa obrigada a licitar, seleciona para a aquisição de bens comuns ou para a contratação de serviços comuns, dentre as propostas escritas, quando admitidas, melhoráveis por lances verbais ou virtuais, apresentadas pelos pregoantes em sessão pública presencial ou virtual, em fase de julgamento que ocorre antes da habilitação.

Concorda Niebuhr (2008) em dizer que o pregão

significa modalidade de licitação pública destinada a contratos de aquisição de bens ou prestação de serviços, ambos considerados comuns, cujo julgamento das propostas antecede a fase de habilitação, admitindo que os licitantes de melhor classificação renovem as suas propostas oralmente.

Essa medida adotada pelos órgãos públicos, como meio de conferir maior eficiência e agilidade ao procedimento licitatório, visa proporcionar melhores preços nas compras, ampliando a concorrência, tornando a aquisição mais transparente, evitando possíveis fraudes.

A partir de 2009 a universidade passou a adquirir suas assinaturas de periódicos técnicos científicos internacionais, em papel, através de pregão presencial. No entanto, sua prática tem sido objeto de muitos questionamentos e várias dúvidas têm sido observadas por parte dos próprios departamentos que regem as regras da aquisição. Esses questionamentos acabam atrasando o prejudicando quem necessita do acesso à informação rápida e exclusiva dos periódicos científicos.

Outra preocupação num processo de aquisição por pregão, é que, mesmo a empresa concorrente apresentando atestado de capacidade técnica, o cumprimento do contrato de fornecimento não é satisfatório, a experiência tem nos mostrado que um fornecedor não atende com a mesma eficiência a todos os seus clientes. Com base nas considerações de autores e nas próprias inquietações pela experiência na execução do trabalho, coletamos dados que nos permitem comparar a aquisição antes e depois da utilização do pregão como modalidade de aquisição de periódicos para a universidade.

2 Objetivo

Analisar se a nova modalidade de licitação denominada pregão como meio de aquisição de periódicos técnico-científicos internacionais pela Universidade Estadual de Campinas – Unicamp é vantajosa economicamente, em comparação com os preços pagos pelas coleções no ano de 2008, quando eram adquiridas sem o pregão, além de avaliar o valor praticado diretamente pelas editoras.

3 Metodologia

Foram selecionados 876 títulos de periódicos dentre os principais da coleção da universidade, denominada “*core collection*”, assinados nos anos de 2008 a 2011, pertencentes às principais editoras no mercado de periódicos científicos. Estes títulos correspondem a 20% do total de assinaturas correntes. Os valores foram extraídos dos catálogos anuais dessas editoras e dos preços praticados nos anos de

2008, 2009, 2010 e 2011. De posse destes dados foi estruturada uma planilha para subsidiar o estudo e análise dos preços que culminaram nos gráficos descritos a seguir.

4 Resultados

Comparando os valores que seriam pagos diretamente aos editores e os valores efetivamente gastos pela universidade, pudemos perceber que a diferença aproximada do aumento das assinaturas em 2008 foi de 2%, 8% em 2009, 4% em 2010 e 9% em 2011. Isso reflete o aumento por parte dos fornecedores nos valores das assinaturas, visto que, salvo o ano de 2010, as porcentagens de aumento dos preços praticamente triplicou.



O reflexo da diferença na forma de aquisição acarretou para a Universidade uma despesa adicional nos últimos 4 anos no valor de **U\$ 565,833.93**, somadas as diferenças das aquisições realizadas por meio dos pregões.

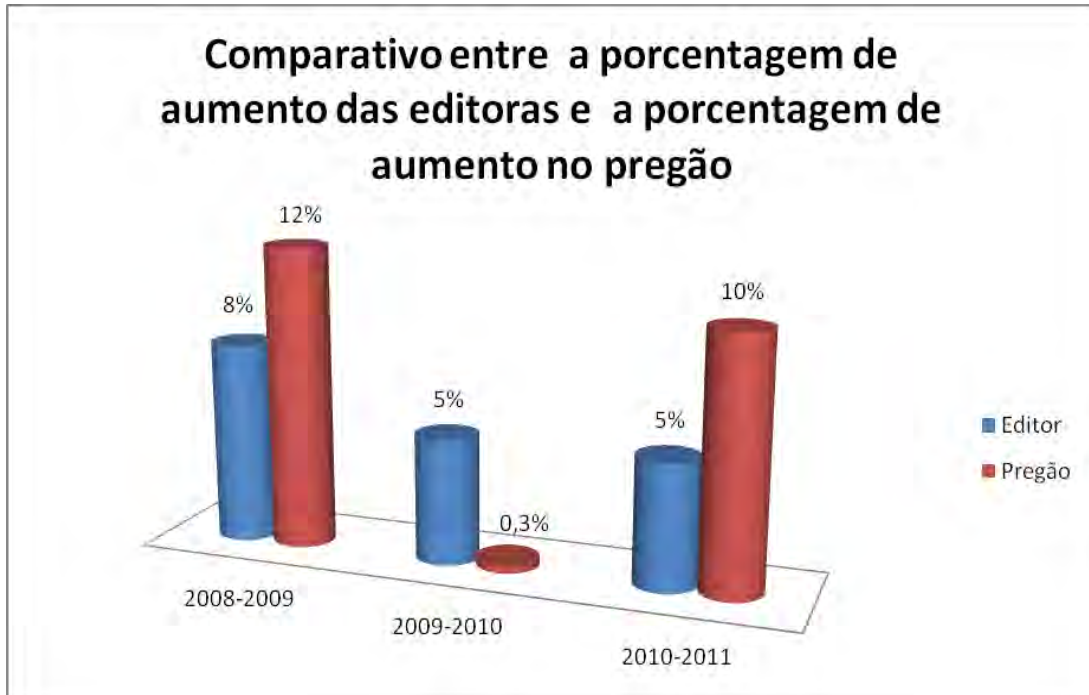
Tomando por base os valores em 2008, antes do pregão, dos 876 títulos analisados, 452 títulos foram adquiridos com preço igual ao praticado na editora, ou seja, preço de catálogo (capa). Porém, nos anos de 2009 a 2011, com a adoção do pregão, estes mesmos 452 títulos foram assinados com aumento de 9%, 3% e 10% respectivamente.



Mais da metade dos títulos analisados em 2008 tinham os “valores de capa”, não onerando custo maior para a renovação das assinaturas por parte da universidade. Nos anos posteriores os valores demonstram um aumento expressivo nas assinaturas:

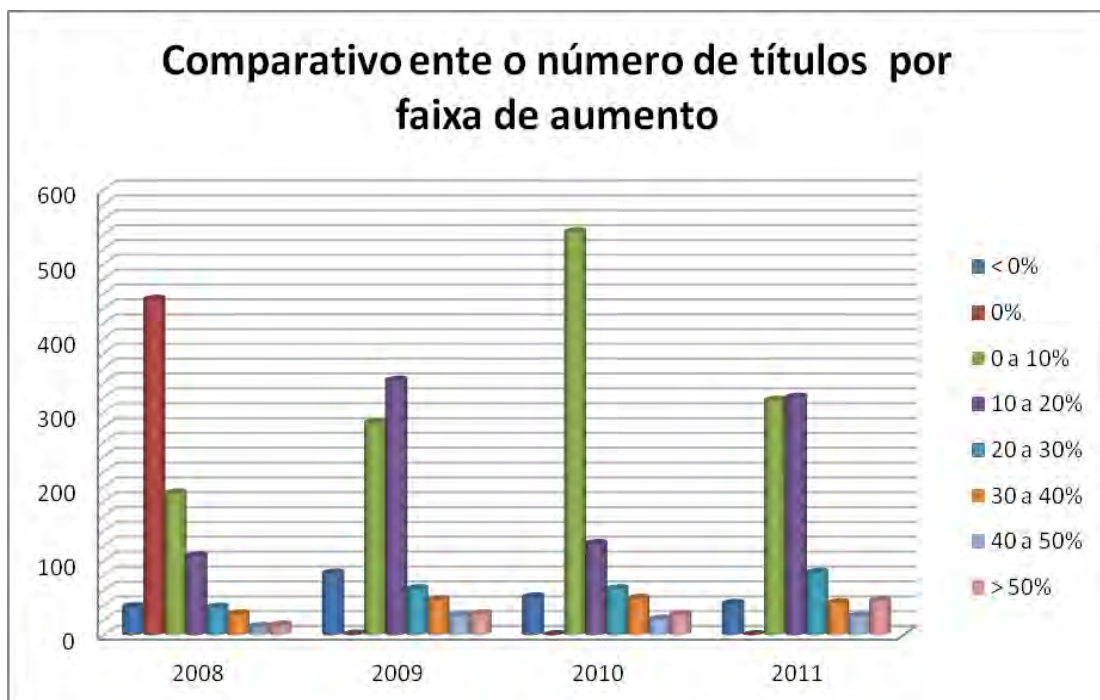
- a) 2009 = U\$ 155,975,88;
- b) 2010 = U\$ 89.978,28;
- c) 2011 = U\$ 168.613,00.

A análise dos dados mostra que os editores objetos deste estudo, aumentaram o valor das suas publicações de 5% a 8% de um ano para outro. Confrontando com os valores alcançados com o pregão, constatamos que os valores ultrapassam essa média. Interessante notar também que no ano de 2010 houve um decréscimo do valor pago em relação ao ano de 2009, primeiro ano do pregão.



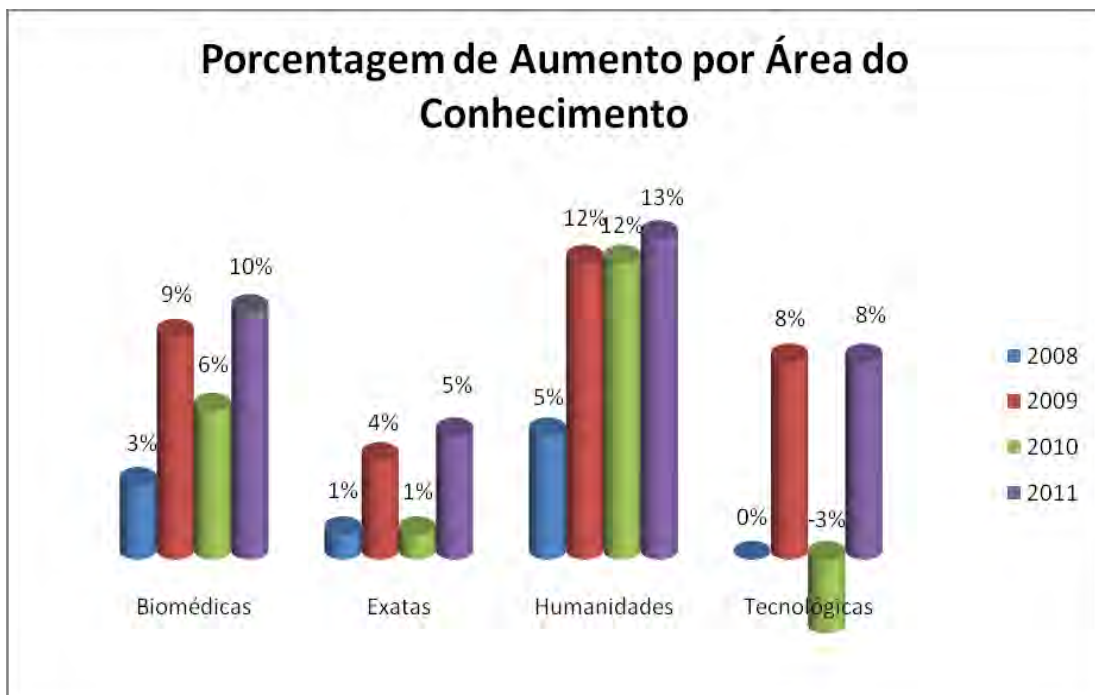
Mais uma vez pudemos observar que os valores praticados pelos fornecedores são maiores em relação ao aumento praticado pelo editor.

Analisando ano a ano a faixa de aumento de preços, observamos que em 2008, as assinaturas dos títulos ou não sofreram reajustes ou foram reajustados em até 10% de aumento. Já nos anos de 2009 a 2011, as mesmas assinaturas sofreram reajustes de até 20% de aumento.



A faixa de aumento nos preços das assinaturas antes do pregão, não ultrapassava 10%. Vale ressaltar que, a grande maioria dos títulos assinados em 2008 não teve aumento, já que a universidade pagava o mesmo preço do editor nas suas assinaturas. Nos anos posteriores a 2008, com o pregão, esses reajustes se concentraram na faixa de 10 a 20% de aumento, não sendo praticados mais os “preços de capa” onde não havia reajuste além do valor do editor.

Observa-se também que os preços dos periódicos da área de humanidades possuem sempre os preços mais baixos em relação aos das áreas de exatas, tecnológicas e biomédicas, porém obtiveram aumentos significativos por parte dos fornecedores.



O baixo índice de preços nas áreas das humanidades, possa talvez explicar a concentração de aumento no valor dessas assinaturas, o que proporciona maior manipulação nos aumentos por parte dos fornecedores.

5 Conclusões

Apesar de a modalidade pregão ter como sua principal finalidade a economia nas aquisições, o que observamos é que isso na verdade não tem acontecido de maneira satisfatória já que, na prática, e agora comprovada, os preços apresentados nos pregões pelos fornecedores é muito maior do que os preços que os editores cobram por sua assinatura.

O trabalho de aquisição de periódicos é um processo que demanda acompanhamento e revisões de seu fluxo de controle, antes e após as aquisições. Por outro lado é fato o aspecto legal que regulamenta a prática de aquisições no Órgão Público, regido pela Lei 8666/93.

A proposta desse estudo foi o de avaliar a aquisição realizada desde 2009 quando passamos a adquirir a coleção de periódicos no formato impresso por pregão, não temos por objetivo confrontar a legislação do setor público de maneira a modificá-la já que vemos o pregão como uma maneira benéfica para evitar fraudes nas concorrências públicas. Pretendemos, porém, criar condições para uma discussão sobre essa modalidade de aquisição dos periódicos científicos internacionais, já que, ao pesquisarmos este assunto, pudemos nos deparar com uma crescente preocupação no sentido de que a lei veio de encontro aos interesses comuns do setor, mas por outro lado, tem demonstrado fragilidade por onde a tão almejada economia pública, o que pode ser demonstrado, onde a Universidade Estadual de Campinas teve um custo adicional na coleção de periódicos científicos internacionais, mesmo realizando as aquisições por meio de pregões.

Referências

BRASIL. Decreto Federal nº. 3.555, de 8 de agosto de 2000. Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3555.htm. Acesso em 02/04/2012.

BRASIL. Decreto Federal nº. 5.450, de 31 de maio de 2005. Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5450.htm. Acesso em 02/04/2012.

BRASIL. Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993. Lei das licitações. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm. Acesso em 02/04/2012.

BRASIL. Lei Federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002. Lei do Pregão. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10520.htm. Acesso em 02/04/2012.

GASPARINI, Diógenes (coord.). **Pregão presencial e eletrônico**. Belo Horizonte,

GRUSZYNSKI, C.; GOLIN, C. Periódicos científicos. **Unirevista**. Rio Grande do Sul, v.1, n.3, P.1-13, jul., 2006. Disponível em:



http://www.unirevista.unisinos.br/_pdf/UNIrev_GruszynskiGolin.PDF. Acesso em: 20/04/2012.

JUSTEN Filho, Marçal. **Comentário a Lei de Licitações e Contratos Administrativos**. São Paulo, Dialetica, 2009.

LEAL, Janaina. A importância da implantação de uma administração voltada para aquisição de periódicos em bibliotecas em sistemas de redes. **RDBCI – Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v.9, n.1, p.81-91, jul/dez, 2011. Disponível em:

http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/495/pdf_3. Acesso em 10/04/2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Licitação e Contrato Administrativo**. São Paulo, Malheiros, 2010.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo, Malheiros, 2007.

NIEBUHR, Joel de Menezes. **Pregão presencial e eletrônico**. Curitiba, Zenite, 2008.

DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O CASO DOS REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS

Aline Vieira do Nascimento¹, Ana Cristina Gomes Santos²

¹, Mestranda em Ciência da Informação IBICT, Bibliotecária Especialista em Teoria da Comunicação e da Imagem, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE.

², Mestranda em Ciência da Informação IBICT Bibliotecária, Especialista em Biblioteca Universitária, Universidade Federal Rural da Amazônia, Belém, Pa.

Resumo

Reflete a cerca do desenvolvimento de coleções em repositórios institucionais, com ênfase na biblioteca universitária. Abrange as etapas de seleção, aquisição, indexação, disseminação, descarte e direitos autorais, bem como ressalta a importância da elaboração de uma nova política de desenvolvimento que englobe essa nova fase do gerenciamento da informação que se apresenta a partir do depósito de materiais digitais em repositórios. Faz algumas reflexões sobre como se desenvolveu os acervos digitais, sua importância hoje na comunicação científica e no contexto da biblioteca universitária como um novo suporte para a informação. Define repositórios institucionais, temáticos e de teses e dissertações, como surgiram e qual a sua importância para comunidade acadêmico-científica e sociedade, e conclama as bibliotecas universitárias e o bibliotecário ao novo contexto que ora se origina.

Palavras-Chave:

Desenvolvimento de Coleções; Repositório Institucional; Biblioteca Universitária; Acervo Digital.

Abstract

This paper presents brief reflections about the collection development in institutional repositories, with emphasis on the university library. It covers the stages of selection, acquisition, indexing, dissemination, disposition and copyrights, as well as highlights the importance of drafting a new development policy that embraces this new phase of information management which is the deposit of materials in digital repositories. It makes some reflections on the evolution of the digital collections, its importance in scientific communication today and in the context of the university library as a new medium for information. Defines institutional repositories, thematic and theses and dissertations, and what emerged as its importance for academic-scientific community and society, and urges the university libraries and librarians to the new context that sometimes arises.

Keywords:

Collection Development; Institutional Repository; University Library; Digital Collection.

1 Introdução

Biblioteca Universitária tradicionalmente mantenedora de coleções impressas passa por transformações para atender aos enormes desafios da era da tecnologia da informação, agregando os espaços digitais ao seu ambiente físico, apoiada nas tecnologias da informação e comunicação (TICs).

Em sua estrutura é formada por pessoas, serviços, tecnologias da informação e comunicação, e como ambiente de produção de cultura, precisa consolidar-se como um organismo social, vivo e atuante, por isso necessita evoluir e acompanhar as transformações de sua comunidade, para isto, é fundamental o processo de formação e desenvolvimento de coleções (DC).

A Biblioteca Universitária vive hoje o dilema do compartilhamento dos recursos informacionais, o limite para o uso das coleções e o próprio limite do conhecimento recuperável e as TICs que apresentam inusitados caminhos que permitem a “construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária”, essencial para o DC, dentre outros serviços conforme apontam Puerta; Amaral e Gracioso (2010, p.3).

Neste artigo apresentamos as implicações inerentes ao processo de DC digitais em Bibliotecas Universitárias, as características intrínsecas dos repositórios institucionais (RI) objetivando sua contribuição para o desenvolvimento de acervos em ambientes informacionais integrados à comunidade acadêmica, com a divulgação e a comunicação científica e o acesso a comunidade em geral contribuindo assim, como parte do retorno dos investimentos públicos.

Apesar de tantas mudanças, as bibliotecas, principalmente as universitárias continuam, e devem continuar, a exercer seu papel preponderante de participação do processo educativo da sociedade em seus diferentes níveis e no espaço físico da biblioteca antes ocupado por estudantes e pesquisadores à procura de informação em livros e noutros materiais informacionais, vem sendo adaptado para o uso de redes sem fio, computadores portáteis, material digital, entre outros.

2 Revisão de Literatura

Desenvolvimento de coleções é um assunto bastante abordado na literatura das bibliotecas, porém literatura sobre o desenvolvimento de coleções em meio eletrônico ainda é um assunto de trajetória emergente.

Fontes de informações relativas à repositório digital vem crescendo a medida em que o assunto se torna mais relevante, encontram-se neste meio, relatos e estudo de casos de instituições que possuem repositórios, muitos destes desenvolvido em países estrangeiros, como Lynch (2003), Hunter e Day (2002) e Crow (2005) que desenvolveram pesquisas do uso dos repositórios em instituições e do desenvolvimento de coleções em repositórios. Outros realizados no Brasil como Leite (2009), Weitzel (2002) que também tratam da implantação de repositórios, bem como da sua importância para a comunicação e informação científica.

Gerenciar coleções é um trabalho que requer um conjunto de parcerias, principalmente nas bibliotecas universitárias, que passa pela administração da instituição, pelo usuário que irá utilizar aquela bibliografia até chegar ao seu objetivo, que é disponibilizar a informação, evitando assim que haja um abarrotamento no acervo. Para isto se faz necessário uma política de desenvolvimento de coleções.

Para Vergueiro (1989, p. 4) esta abordagem é entendida como composto por vários componentes: “o uso, conhecimento e biblioteconomia”. Klaes (1991, p.48) para contextualizar o papel da biblioteca universitária como “difusora do conhecimento”.

Atualmente as bibliotecas universitárias vêm atualizando seu acervo com materiais digitais, isso implica que num período não muito distante, as bibliotecas universitárias terão também como caráter serem bibliotecas digitais universitárias, o acervo digital segundo Weitzel (2002 p. 65) “possuem duas características que lhes são fundamentais: a grande capacidade de armazenamento e a facilidade de manipulação de dados”. Para garantir a aplicabilidade e disseminação desse tipo de acervo, bem como tornar acessível à comunidade as pesquisas científicas desenvolvidas foram criados os repositórios institucionais que de acordo com Leite (2010, p. 25)

A adoção e o uso efetivo das funcionalidades de um repositório institucional podem resultar em uma série de benefícios que são percebidos por diferentes segmentos dos públicos aos quais é destinado (pesquisadores, administradores acadêmicos, bibliotecários, chefes de departamentos, a universidade como um todo, à comunidade científica, entre outros).

A adesão aos repositórios institucionais em universidades traz ao mesmo tempo a releitura do desenvolvimento de coleções e a necessidade do gerenciamento do acervo digital. Um novo olhar que as bibliotecas universitárias terão como responsabilidade neste momento.

3 Materiais e Métodos

O método utilizado neste trabalho será o dedutivo com a análise de referências, partindo de leis e teorias que baseiam e conduzem o desenvolvimento de coleções em bibliotecas e a criação de repositórios institucionais, bem como o depósito de documentos digitais nesse ambiente.

Após a análise das referências será apresentado um conjunto de observações a cerca da aquisição, seleção, manutenção e descarte de materiais digitais a serem inseridos nos repositórios institucionais, bem como o atual papel das bibliotecas universitárias.

4 Desenvolvimento de coleções nas bibliotecas universitárias

O desenvolvimento de coleções é um processo de planejamento e de tomada de decisão. É uma das funções básicas da gestão de unidades de informação.

Desenvolver coleções está relacionado com a sistematização e criação de mecanismos que vão ser estabelecidos para a seleção, aquisição, avaliação e desbastamento de materiais.

Os fatores que interferem no desenvolvimento de coleções são influenciados por ações e eventos que acontecem dentro e de fora de uma unidade de informação, entre outros podemos citar: a estrutura, a organização da unidade, produção e distribuição de materiais, existência de outras unidades de informação próximas, comunidade e contexto local, programas e projetos, profissionais envolvidos no processo e novas tecnologias da informação.

O desenvolvimento de coleções constitui-se em um processo de mediação

entre materiais de informação e usuários. Não se trata de um simples processo técnico ou momento determinante da construção de coleções. Reflete a execução do papel social atribuído ao bibliotecário que possui a “responsabilidade de gerenciar coleções” para e com o público (VERGUEIRO, 1989, p.4).

Entre os princípios da Biblioteca Universitária podemos destacar o elo que ela faz como ponte de acesso para o conhecimento através de sua coleção documental e dos serviços que ela oferece que deve atender a comunidade acadêmica dentro do tripé base da academia: ensino, pesquisa e extensão. A Biblioteca Universitária em todo seu processo histórico vivenciou, entre tantos outros problemas e pontos de estrangulamento de gestão em seus processos o dilema da seleção de materiais, isso quando envolvia apenas materiais convencionais: livros e periódicos impressos, CD e DVD. Hoje na era da sociedade da informação e do conhecimento esse dilema se expande para o acervo digital e tecnológico.

A Biblioteca Universitária como organização complexa e sob perspectiva sistêmica, não pode ser caracterizada como uma “organização independente” uma vez que está subordinada como subsistema maior da Universidade no qual seu propósito deve ser estabelecido (KLAES, 1991, p. 15-16). Neste sentido a biblioteca deve manter-se em constante interação com seu laço mantenedor seguindo o processo cíclico de relação com o ambiente, ou seja, participando ativamente das mudanças que estão ocorrendo no ambiente interno e externo, dando mais atenção ao interno, participando dos programas e projetos nos quais a instituição está empenhada em lograr resultados.

Sendo assim, as coleções das bibliotecas universitárias devem refletir e se desenvolver de acordo com as necessidades institucionais, baseada não somente em critérios de custo-benefício, mas também “nas políticas de seleção, aquisição, avaliação e descarte” levando sempre em consideração o campo de conhecimento no qual ocorre a seleção, nas características peculiares da clientela que será atendida e no ambiente onde o serviço de informação vai ser desenvolvido, Vergueiro (1997, p.102). Tarefa que não é fácil de ser realizada uma vez que os recursos disponíveis são sempre muito limitados o que força a tomada de decisão mais para o custo-benefício, neste momento se faz importante a experiência e/ou atuação do bibliotecário na seleção do material informacional em buscar alternativas que garantam a satisfação do usuário com o material adquirido, fazendo uso de uma política de desenvolvimento de coleção que inclua um volume de materiais relevantes e que darão apoio aos cursos de graduação e pós-graduação e as demais atividades e serviços de extensão que a instituição oferece à sua comunidade.

Outro fator muito discutido neste contexto são os estudos bibliométricos de uso de coleções que tem como principal função apoiar os profissionais para a tomada de decisão e que merece ser discutido mais profundamente nas bibliotecas universitárias e os resultados devem ser levado a sério, no entanto este não será aqui discutido.

4.1 Coleções digitais

As tecnologias da informação e sua adoção nas bibliotecas universitárias com certeza tem sido um ponto de integração do cliente e o uso da informação, por que queiramos ou não admitir os novos “instrumentos” da informação disponibilizados

nas bibliotecas universitárias e nas demais unidades informacionais contribuíram para a sua divulgação e uso, mas também contribuíram para o aumento de outras questões a serem inseridas no contexto da seleção e desenvolvimento de coleções o qual destacamos os documentos eletrônicos. Como enfatiza Weitzel (2002, p.65)

As questões discutidas pela sociedade em torno de sua relação com o documento eletrônico facilitam a compreensão da importância do processo de desenvolvimento de coleções para a organização de bibliotecas analógicas e digitais [...] Não há precedente na história da humanidade de um formato de registro da informação que ofereça tantos recursos de edição e recuperação de dados em questão de segundos e, o que é mais importante, sem a necessidade de deslocar-se fisicamente para obtê-los.

Já passamos da fase em que o medo que as bibliotecas de papel desaparecessem, muitos foram os fatores que nos mostraram que esses alardes do século passado, “foram passageiros”, como dizia Vergueiro (1997, p. 95) então devemos acreditar agora que as bibliotecas virtuais serão a única disponível aos habitantes do século XXI? Como ele previu não passou de exageros.

A informação digital é a consequência dos avanços das tecnologias de informação e comunicação que contribuiu para a evolução também dos suportes de informação, que transforma a seleção, o armazenamento, a recuperação e o acesso. Como consequência dessa evolução surge às chamadas “bibliotecas sem paredes” (BENÍCIO; SILVA, 2005, p.5), transformando, portanto a biblioteca, em muitos casos, em bibliotecas híbrida que tem como característica manter sua coleção tradicional de papel e também inclui novos componentes digitais como os chamados e-books.

A discussão agora é como selecionar os e-books, e como já anunciava Vergueiro (1997, p.102) o elemento complicador dessa análise são os “outros custos que devem ser incluídos tais como: aquisição e manutenção de equipamentos, redes de acesso, etc.”

Mas esse é só um dos pontos a ser avaliado, outro que tornou-se imprescindível de avaliação, é a crescente tendência de nossos usuários para o uso do acesso a documentos eletrônico o que pode causar transtornos aos orçamentos, por não ser possível adquirir tudo o que é demandado a todo tempo, essa demanda fora de hora interfere na política de seleção e orçamento disponível que muitas vezes pela pressão da demanda os gestores são forçados passar a frente listas que chegaram posteriormente.

O documento digital possui características que indiscutivelmente facilitam o acesso, tem uso simultâneo de vários usuários a mesma obra, o poder de condensação de vários materiais em um único ambiente ou no mesmo dispositivo, o método de busca é mais rápido e eficaz, características fortes que tem peso alto na tomada de decisão dentro da política de aquisição etc. Em contrapartida tem como desvantagens ou inconveniência uma leitura lenta e cansativa.

Se considerarmos o poder de compra das bibliotecas universitárias a nível nacional e público, logo de início percebemos os orçamentos apertados e uma demanda crescente de novas aquisições, seguindo o programa do

Reuni que estimula a criação de novos cursos e/ou ampliação de novas turmas, mas os orçamentos são pouco acrescidos tornando praticamente inviável atender a demanda apresentada, para dar conta de parte desse problema surgem os consórcios institucionais que estão amenizando a situação apresentando alguma opção de saída para um dos grandes problemas do desenvolvimento de coleções surge então a compra compartilhada por varias unidades informacionais que permite baratear e adquirir mais itens que serão utilizados por um grupo maior de clientes interessados minimizando parte dos problemas financeiros.

Drabenstott e Burnan (1997¹ apud BENÍCIO; SILVA, 2005, p.5) já salientava que o “gerenciamento simultâneo dos vários formatos informacionais”, será o grande problema do gerenciamento da informação e podemos dizer que isso também se aplica ao desenvolvimento de coleções na biblioteca nesta perspectiva digital.

Ainda surge outro problema para as bibliotecas universitárias, o livro é tombado como patrimônio institucional e há uma grande discussão quanto ao papel que a biblioteca passa a ter em relação ao e-book como intermediária e não proprietária dos livros eletrônicos, discussão onde Earp e Komis (2005, p.156) mencionam como “um problema das bibliotecas” que passa a ver sua missão como mantenedoras do patrimônio cultural caso aceitasse apenas o papel de intermediária, e não de proprietária dos livros. Uma vez que são feitas assinaturas de pacotes que disponibilizam uma senha, eles levantam a “hipótese de falência dos editores/fornecedores de e-books” ou se deixarem de fornecer o serviço eles nos deixam uma pergunta como ficaria o acesso aquela obra? Perguntas como essa ainda continuam sem resposta satisfatória.

Como salientou (CUNHA, 2010, p.9)

Apesar de tudo ainda é cedo pra prever os efeitos desta mudança sobre a capacidade da biblioteca universitária para atender as necessidades de informação de sua clientela, a estabilidade de alguns novos métodos de acesso e as implicações para o futuro da pesquisa acadêmica. As bibliotecas, cada vez mais, estão ampliando suas coleções locais com documentos originais e únicos e, quando possível, digitalizando-os para prover de forma imediata, o acesso em linha ao texto completo aumentando sua visibilidade e utilização.

Cunha (2010, p.10) acrescenta uma preocupação que Connaway² (2008) tinha ao dizer que o acesso ao texto completo e não a descoberta das fontes era “uma questão transcendental para o estudioso”. Cunha conclui que em função dessas questões é “crescente a importância dos repositórios institucionais e as bibliotecas digitais de teses e dissertações”. Tema que será explanado nas próximas seções.

¹ DRABENSTOTT, K.; BURNAN, C.M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, v.26, n.2, p.180-194, jun. 1997.

² CONNAWAY, Lynn Silipigni. Make room for the millennials. **NextSpace**, v. 10, p. 18-19, 2008. Disponível em: www.oclc.org/nextspace/010/research.htm

5 Repositórios Digitais: contextualizando

Os repositórios digitais surgiram da necessidade que a comunidade científica teve de expandir a comunicação entre pares, comunidade acadêmica e sociedade, tornando o acesso livre e transparente no que se refere aos investimentos em pesquisa e retorno aos gastos do governo.

Foi na *Budapest Open Access Initiative*, reunião realizada pela Open Society Institute (OSI), um encontro realizado em 2001 por pesquisadores de todo mundo e de várias disciplinas, que os cientistas sentiram a necessidade de: 1) tomar uma atitude em relação ao aumento exorbitante nas assinaturas dos periódicos, e a forma como são publicados, em que os editores detêm os direitos autorais das publicações, nem mesmo os próprios pesquisadores tem acesso à publicação; 2) ter uma forma de dar satisfação à sociedade dos gastos do governo com as pesquisas; 3) dar acesso livre aos textos resultantes de pesquisa científica. De acordo com Kuramoto (2012) “os participantes representavam muitos pontos de vistas e experiências de diversas iniciativas em curso que visavam o Acesso Livre”.

Nesta reunião foram recomendadas duas formas de publicar com livre acesso, as vias verde e dourada. A primeira está relacionada a uma política institucional onde os autores fazem o depósito compulsório nos repositórios institucionais de toda produção científica realizadas no âmbito de sua atuação na instituição, a segunda relaciona-se ao acesso aberto feito pelos próprios editores das revistas científicas, ou seja, os artigos seriam acessados sem nenhuma restrição.

De acordo com Leite (2009, p.17) o acesso aberto significa “permitir a livre publicação das pesquisas científica, na internet”, para cópia, *download*, leitura, distribuição, impressão, capturá-los para indexação, fazer uso de *links*, sempre respeitando a política de direitos autorais, como resultado impactando e aumentando o efeito das pesquisas e consequentemente fazendo com que estas pesquisas sejam mais citadas (Figura 1).

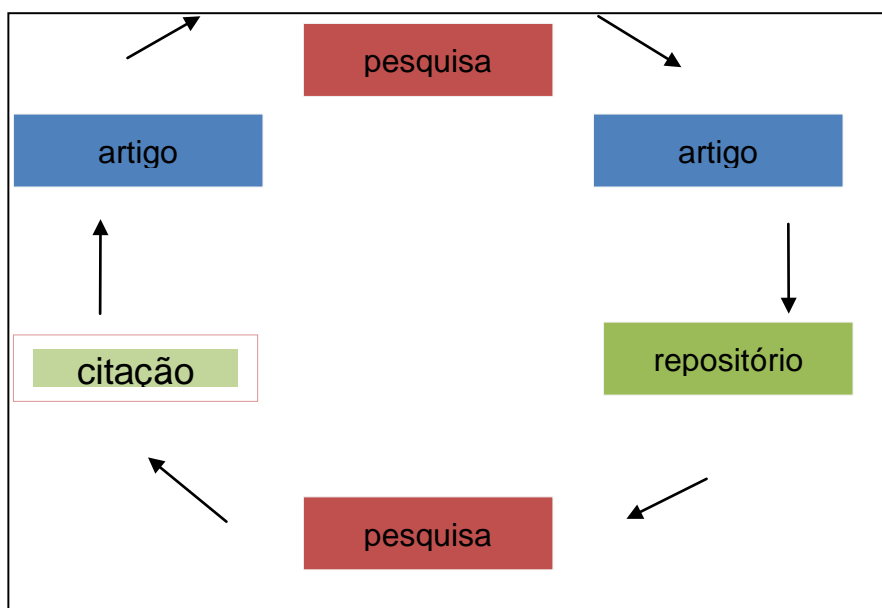


Figura 1 – Fluxo da produção científica em acesso aberto baseado em Leite (2009)

Fonte: Elaboração própria

Muitos estudiosos definem repositórios digitais, mas todos trazem em suas definições a mesma finalidade. Leite (2009, p.21) contextualiza repositório digital no âmbito do acesso aberto e descreve que são os “vários tipos de aplicações de provedores de dados”, estes são gerenciadores da informação científica e constituem-se vias de acesso à comunicação científica.

Existem diversos tipos de repositórios, cada um com sua finalidade e voltados ao ambiente que serão empregados, são eles: 1) Repositório institucional: voltado para armazenar, divulgar, preservar, organizar o conhecimento gerado numa instituição, seja ela uma universidade, empresa, escola, etc. Exemplo de repositório institucional: Universidade Federal do Ceará (UFC): www.repositorio.ufc.br; 2) Repositório de teses e dissertações: este é especificamente voltado para armazenamento e acesso a teses e dissertações. Outro exemplo a ser dado é a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, também da UFC: www.teses.ufc.br, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT): <http://bdtd.ibict.br/>.

Existem outros tipos de repositórios como o repositório temático que se destinam a armazenar produções de áreas específicas (E-Lis) e em algumas vezes acaba se confundindo com o Repositório Institucional, que a partir deste momento será representado por RI e será mais bem explanado no corpo do trabalho.

5.1 Avaliação e desenvolvimento de coleções em repositórios institucionais

Segundo Crow (2002, p. 4) o RI é um repositório digital pode ser “de qualquer tipo de coleção de material digital, de propriedade, hospedado, controlado ou disseminado por uma faculdade ou uma universidade”. Neste trabalho, os RI serão analisados sob o olhar das universidades, que contribuem de forma significativa com a sociedade através de pesquisas desenvolvidas em seu interior.

Os repositórios são alternativas importantes de desenvolvimento de coleção, isso porque neles é depositado grande parte da produção científica e intelectual de uma instituição ou área. No entanto a forma de seleção desse material não é tão diferente dos demais, porém deverá ter suas peculiaridades, visto que os recursos informacionais em meio eletrônico também tem a sua forma de entrada e saída, ou seja, eles também precisam ser avaliados no que tange a sua relevância para o determinado tipo de público a ser atendido. O bibliotecário deverá levar em conta neste momento o que é acessível e o que acessável.

Outro ponto a ser levado em consideração é que o material informacional armazenado no repositório é de acesso livre (*open archives*), o que deve ser levado em consideração a política de direitos autorais, como *copyright*, *creative commons* e outros. Neste ponto Lynch (2003) diz que todo material informacional produzido dentro da instituição é de posse desta instituição. Por isso a biblioteca deve estar ciente de que essa informação será reproduzida, por estar com livre acesso, porém isso não significa que haja negligência em relação aos direitos dos autores.

Os repositórios são mais do que um meio de armazenar documentos, são caracterizados também como um novo suporte de guarda do conhecimento gerado, dessa forma deve ser considerado um cuidado especial referente à avaliação, preservação, organização, políticas de acesso e disseminação do conteúdo selecionado.

Quanto à seleção do que será inserido no RI, deve se levar em consideração o público atendido e suas áreas de interesse, bem como o tipo de documento que será armazenado. Os RI possuem a vantagem de agregar não só documentos textuais, mas uma gama de outra tipologia documental referente à instituição o qual está agregado, como por exemplo: folders, cartazes de eventos, material de disciplinas, teses e dissertações, etc.

No que se refere ao desenvolvimento de coleções em RI, Hunter e Day (2005, p.2) diz que esta pode ser feita de maneira cooperativa, “In research libraries at least, there has been an increasing emphasis in recent years on the need for cooperative collection development”, ou seja, uma cooperação entre bibliotecas e/ou os outros departamentos da instituição. Em determinadas áreas do conhecimento, alguns documentos podem deixar de ser publicados e se caracterizam como documento relevante, estes podem fazer parte de uma coleção específica de obras raras a ser desenvolvida dentro do RI.

Uma questão que deve ser considerada na avaliação e seleção do material que irá compor o RI são os interesses da própria instituição. Leite (2009, p. 47) cita dentre muitos itens necessários para o gerenciamento dos RI, “o conteúdo”, e orienta como critério de seleção a familiaridade com: 1) o material a ser divulgado no RI; 2) o direito de propriedade intelectual. E habilidade para: 1) saber o tipo de material que pode ser depositado; 2) gerenciamento do material embargado e exclusão dentro do repositório.

Outro ponto relativo à gestão do material informacional no RI é a preocupação em manter estas informações e garantir à comunidade o acesso a esse material em longo prazo. Isso acontece sempre que é depositado um material em textos com links de acesso remoto e o mesmo não pode ser recuperado, o que pode ocasionar na fragilização do repositório diante da comunidade acadêmica.

Em relação ao descarte, é importante salientar que, uma vez avaliado, autorizado pelo autor e disponibilizado, um documento não deve ser retirado do RI, a menos que haja avaliações constantes e constatadas ilegalidades que ocasionem na retirada do documento e com o consentimento do autor.

Muito deve ser feito na implantação de RI nas instituições e nesse caso, nas universidades, para que se tenha um resultado eficaz e eficiente no que tange ao acesso à informação de qualidade e de importância para a comunidade acadêmica. Não deixando de lado os interesses da instituição.

5.2 A biblioteca universitária e os RIs

Este item foi elaborado com a intenção de contribuir um pouco com a função dos gestores de bibliotecas universitárias, profissionais da informação, bibliotecários que atuam na elaboração de políticas de gestão da informação. Mais uma vez as tecnologias de informação e comunicação (TIC) surgem para solucionar questões que até então estavam buscando ser solucionadas. Neste caso o progresso da divulgação científica, que por motivos já citados neste trabalho, estavam sob a ameaça de se tornarem cada vez mais restritos a quem realmente deveria ter acesso livre: os pesquisadores, a comunidade acadêmica e a sociedade, para esta última como forma de estabelecer uma comunicação com o que está sendo pesquisado pela comunidade científica.

Porém, o desenvolvimento de repositórios institucionais implica em política de

gestão da informação, política de acesso aos documentos da instituição, política de preservação e disseminação desse material, e cabe aos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias atentar-se ao que é necessário para o desenvolvimento de um repositório dentro da universidade, estabelecendo novas políticas de desenvolvimento de coleções, neste caso digital.

A Biblioteca Universitária deverá incorporar o seu papel de guardião do conhecimento no que se refere aos cuidados que deverá ter com o material digital disponibilizado e entender que se torna inadiável sua participação na divulgação e comunicação da ciência.

O uso de metadados, a indexação bem realizada, a seleção do que será inserido, o cuidado com o tratamento do documento digital, constitui-se em um conjunto de requisitos necessários ao fazer bibliotecário voltado ao repositório.

Para Hunter e Day (2005, p.3) a criação de um repositório implica um “compromisso institucional para o gerenciamento contínuo de tais informações”, isso significa que a biblioteca universitária estará sempre atenta a responsabilidade de administradora do documento digital da instituição a qual ambos, repositório e biblioteca, fazem parte.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tentou-se tratar neste trabalho algumas considerações sobre o desenvolvimento de coleções digitais nas bibliotecas universitárias através dos repositórios institucionais, que surgiram sob a expectativa de tornar livre o acesso e divulgar a pesquisa científica produzida nas instituições de pesquisa, universidades.

O desenvolvimento de coleções dentro das bibliotecas universitárias vem sendo visto de forma a atender as necessidades dos usuários e da própria biblioteca no que se refere às coleções impressas ou até mesmo e-books e periódicos eletrônicos. Porém, o desenvolvimento de coleções digitais ultrapassa o paradigma de livros e periódicos como componentes de um acervo e requer da biblioteca a inclusão de outros componentes como: materiais didáticos de aulas, bibliografias consultadas em aulas, fotografias, programas de TV, pesquisas realizadas, etc.

Para tanto faz-se necessário o desenvolvimento de uma política de gestão da informação em repositórios institucionais no âmbito da biblioteca universitária, política esta que abranja todo e qualquer documento que possua relevância para a comunidade acadêmica e instituição.

Em tal ambiente, os repositórios institucionais, agem de forma a preservar um produto, trabalho intelectual, da instituição mantenedora, contribuindo para uma fundamental, embora a longo prazo, mudança na estrutura de comunicação científica.

Muito deve ser feito, como estudo de usuários para saber o que eles querem ver e como deve ser visto ou encontrado no repositório, através de treinamentos e campanhas de conscientização dentro da instituição, para que todos, ao longo do tempo, tenham o hábito de, além de usar, saber o que deve ser inserido no repositório e contribuir para a expansão da comunicação e divulgação do fazer ciência.

Quanto a manter o repositório institucional, a biblioteca ou a própria instituição devem procurar meios de sustentar o RI, visto que o depósito é algo que estará disponível por um longo período de tempo, isso porque o RI se caracteriza por

garantir ao documento uma vida longa.

Existem muitas instituições e universidades no Brasil, que fazem uso dos repositórios, porém ainda é necessário muitas discussões a cerca do fazer repositório e de sua real funcionalidade, junto a isso muitas instituições precisam apoiar e garantir a perpetuidade dos RI.

Se faz também necessário o entendimento da comunidade acadêmica no sentido de ser do repositório e esta ter a consciência de sua importância para o progresso da ciência.

Referências

BENÍCIO, Christiane Dantas; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Do livro impresso ao e-book: o paradigma do suporte na biblioteca eletrônica. **Biblionline**, v. 1, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009272&dd1=a1048>>. Acesso em: 06 abr 2012

BRASIL. Ministério da Educação. **REUNI Reestruturação e Expansão das Universidades Federais**. Brasília: SESU/MEC, 2007, 45p.. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/diretrizesreuni.pdf>>. Acesso em 14 abr 2012.

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. A aplicação do desenvolvimento e gerenciamento de coleções na construção de repositórios institucionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n.2, p.25-40, maio-ago. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1010/2136>>. Acesso em: abr 2012.

CROW, R. **The case for institutional repositories**: a SPARC position paper. Washington: SPARC, 2002b. 27 p. Disponível em: <http://www.arl.org/sparc/bm~doc/ir_fi_nal_release_102.pdf>. Acesso em: 10 abr 2012.

CUNHA, Murilo Bastos da. A Biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero. Revista de Ciencia da Informação**, v.11,n. 6, dez, 2010. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_onum.htm > . Acesso em: 10 abr 2012.

EARP, Fabio Sá; KOMIS, George. **A economia da cadeia produtiva do livro**. Rio de Janeiro: BNDES, 2005. 175p. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/ebook/ebook.pdf>. Acesso em abr 2012.

FAGUNDES, Silvana Aparecida. Os desafios envolvidos no processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas. 2011. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Alagoas, 2011. **Anais...** Alagoas: FEBAB, AAPB, 2011. Disponível em:



<<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/index>> Acesso em: 10 abr 2012.

HUNTER, P.; DAY M. **Institutional repositories, aggregator services and collection development**. Project Report. UKOLN, University of Bath, 2005. Disponível em: <<http://eprints-uk.rdn.ac.uk/project/docs/studies/coll-development/coll-development.pdf>>. Acesso em: 10 abr 2012.

KLAES, Rejane Rafto. **Dados e informações usados na tomada de decisão em bibliotecas universitárias brasileiras**: o contexto da atividade de desenvolvimento de coleções. 1991. 288f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Estudos Sociais Aplicados. Departamento de Biblioteconomia, 1991. Disponível em:<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1412/000028816.pdf?sequence=1>>. Acesso em: abr 2012.

KURAMOTO, Hélio. **Aceso livre**: como tudo começou. 2012. Disponível em: <<http://kuramoto.blog.br/2012/02/27/aceso-livre-como-tudo-comecou/>>. Acesso em: 10 abr 2012.

LEITE, Fernando C. Lima. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009. 120p. disponível em:<<http://kuramoto.files.wordpress.com/2009/11/repositorios-institucionais-f-leite.pdf>>. Acesso em: abr 2012.

LYNCH, Clifford A. **Institutional Repositories**: Essential Infrastructure for Scholarship in the Digital Age" ARL, no. 226 (February 2003): 1-7. Disponível em: <<http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml>>. Acesso em: 01 abr. 2012.

MIRANDA, Antônio. Os conceitos de organização baseada na informação e no conhecimento e o desenvolvimento de serviços bibliotecários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 3, set./dez.1993.

PUERTA, Adriana Aparecida, AMARAL, Roniberto Morato do, GRACIOSO, Luciana de Souza. Uso de tecnologias da informação e comunicação para participação de usuário na formação e no desenvolvimento de coleções. **RevIU**, v. 2, n. 1, 2010. Disponível em:<<http://www.siglinux.nce.ufrj.br/~gtbib/site/2010/10/tecnologias-da-informacao-participacao-usuario-na-formacao-desenvolvimento-de-colecoes/>>. Acesso em: 11 abr 2012.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989. 96p.

_____. Desenvolvimento de coleções: uma visão para planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 1, 1993.

_____. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de



atuação para uma realidade em efervescência. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.2, n. 1, p.93-107, jan jun.1997.

WEITZEL. Simone R. O Desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n. 1, p.61-67, jan jun. 2002.

_____; LEITE, F. C. L; MÁRDERO ARELLANO, M. A. E-LIS: um repositório digital para a Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS,15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. p. 1-16.

COLEÇÕES BIBLIOGRÁFICAS HISTÓRICAS DO MUSEU DE ARTE CONTEMPORÂNEA

Lauci dos Reis Bortoluci

Biblioteca Lourival Gomes Machado Museu de Arte Contemporânea MAC USP. São Paulo, SP

Resumo

Trata sobre as coleções bibliográficas históricas do MAC USP, e em especial da biblioteca do pintor Paulo Rossi Osir.

Palavras-Chave:

Bibliotecas; Pintores.

Abstract:

It treats about historical bibliographic collections from the MAC USP, with special attention to the library of the painter Paulo Rossi Osir.

Keywords:

Libraries; Painters.

1 Introdução

As bibliotecas desempenham diferentes papéis em cada sociedade na qual estão inseridas. Em razão do conteúdo informacional que preservam, as bibliotecas são consideradas grandes centros de memória.

Neste contexto de preservação da memória o foco desta comunicação é apresentar uma biblioteca que pertenceu a um pintor e o quanto essas publicações serviram de base para uma mudança mental em seu círculo de amigos, especialmente dos artistas que trabalharam no ateliê que era sua propriedade. A circulação dos livros e catálogos trazidos consigo da Itália e aumentada com a crescente aquisição não só embasou os trabalhos plásticos de outros artistas, como também a própria formação de bibliotecas.

Consideraremos as coleções de bibliotecas particulares de artistas que foram adquiridas e/ou doadas ao Museu de Arte Contemporânea da USP e que passaram a compor o acervo histórico da atual biblioteca. Olharemos, portanto com especial atenção a uma coleção bibliográfica particular que foi incorporada a uma instituição pública e por isso mesmo merece um caráter histórico especial no espaço e tempo no qual está situada.

A coleção em questão a então chamada coleção Paulo Rossi Osir abrange uma bibliografia composta de livros, revistas, catálogos, e esse conteúdo vêm sendo estudado ora em assunto ligados ao mestrado acadêmico, ora em artigos de revistas, bem como.o artista que a compôs.

2 A Biblioteca de Paulo Rossi Osir e sua incorporação ao MAC USP

Este é o caso da coleção de livros e catálogos de Paulo Rossi Osir que foi adquirida pela USP em 1963 e doada ao MAC para início das atividades tanto do Museu como também de sua recém criada biblioteca.

O empenho do então diretor do Museu, o Prof. Dr. Walter Zanini¹, em adquirir essa coleção das mãos de Alice Rossi² foi o fato que proporcionou a entrada dessas obras no acervo da recém criada Biblioteca do MAC USP, sendo esse o conjunto inicial que concorria para a própria formação da Biblioteca. Segundo ofício do Diretor Zanini à Reitoria da USP,

São obras valiosas que muito enriqueceriam nossas reservas bibliográficas relativas à História da Arte, e que faço votos venham a pertencer à USP, evitando-se sua dispersão. No momento em que a arte começa a ganhar importância nos quadros da Universidade, é fundamental a formação de uma biblioteca especializada, motivo pela qual sou de parecer que a aquisição de um conjunto de livros não deve ser desperdiçada. Nosso parecer é pois pela aquisição da Coleção que seria o início da Biblioteca com o assunto História da Arte em nossa Universidade. No momento em que a arte começava a ganhar importância nos quadros da Universidade, seria fundamental a formação de uma biblioteca especializada em História da Arte na Universidade³.

O estudo deste conteúdo foi apresentado ao Programa de pós-graduação Interunidades em Estética e História da Arte, analisando as relações sociais que circunscreveram a atuação do artista no círculo de amigos de São Paulo desde os anos 1920 até a década de 50, como também inventariando o conjunto de livros que o compunha.

A análise da coleção aponta as bases intelectuais e estéticas do artista, adquiridas em seus anos de estudo na Europa. Osir exerceu um papel de incentivador das artes plásticas, e seu desenvolvimento intelectual foi marcado notadamente nos anos de 1922-1927, por um permanecimento na Europa para um aprimoramento de sua educação. Será, portanto, nessa fase que encontraremos

¹ Walter Zanini foi professor da ECA USP e Diretor do MAC USP de 1963 a 1978. Segundo Elza Ajzenberg "...ele elaborou uma estrutura funcional e administrativa que permitiu o desenvolvimento de projetos de incentivo aos novos artistas com as edições da Jovem Arte Contemporânea e o diálogo permanente com instituições e artistas internacionais." In: Um passeio pela arte dos grandes mestres. **Jornal da USP**, 1 à 7 de setembro de 2003.

² Alice Rossi foi a esposa de Paulo Rossi Osir.

³ Redação do ofício administrativo de processo MAC USP de 1963 solicitando recursos para aquisição da Biblioteca de Paulo Rossi.

informações bibliográficas que nos guiarão na análise dessa coleção enquanto seara de conhecimento ao seu círculo de amigos.

A cultura estética de Osir despertou a consciência dos componentes da Família Artística Paulista, agremiação de artistas que atuou nas décadas de 30-40 em São Paulo, e que promoveu três exposições, para o mundo da cultura e do conhecimento da arte. Observemos a importância de sua biblioteca para fundamentação da Família Artística Paulista, como transmissão do conhecimento do ofício, do metiê, como escreve Flávio L. Motta⁴:

Rossi era para aqueles artistas da Família uma figura da melhor herança, da melhor tradição, pelo conhecimento do ofício dentro dos moldes que restabeleciam as conquistas de “Botegas” e “loggias”(sic) da Renascença Italiana, especialmente florentina... Sendo Rossi uma figura mais ilustre, em torno do qual viviam calados e soturnos os demais, a Família Artística Paulista teve inclusive para alguns, um sentido pouco “Moderno”.

Vemos também a opinião de Walter Zanini (1998, p.118) :

Alguns deles (Bonadei, Graciano e Zanini) em seu esforço de ascensão, formaram pequenas bibliotecas. A de Graciano, hoje de posse de seu filho José Roberto, devia crescer desde aqueles anos. Quando se ligaram de perto a Paulo Rossi Osir é evidente que consultavam seus livros, catálogos e revistas.

Osir trabalhou como idealizador cultural em 1920, trazendo uma exposição da Itália para São Paulo para comercialização da arte italiana do séc. XIX. O catálogo original de 1920 possibilitou verificar quais artistas faziam parte desta exposição, totalmente pensada, realizada e executada por ele e, portanto quais artistas do séc.XIX teriam influências sobre seu pensamento.

Quais seriam as intenções que o motivaram a trazer consigo da Itália essa exposição e montá-la em São Paulo? As respostas dirigem-se a pólos opostos: tanto o artista percorreu um caminho que já havia sido talhado antes por outros expositores de obras italianas⁵ devido à aceitabilidade do público imigrante que compunha a sociedade paulistana, como também, o artista proporcionou uma exposição de obras modernas no sentido de uma produção atual italiana, ou seja: o que, após a Unificação da Itália em 1871 passava a ser a visão de mundo dos artistas das diversas escolas regionais.

Rossi Osir possuía cadernetas de anotações que demonstram que o conhecimento literário do artista não se esgota, definitivamente, nos livros da Biblioteca. A cultura humanística desenhada por todas essas leituras e anotações

⁴ Flavio L. Motta é professor da FAU USP. Foi desenhista e trabalhou no MASP a partir de 1947. Em 1952 produziu para a Rede Tupi o programa “Vídeo de Arte”. Possui livros e ensaios, tanto no país como no exterior.

⁵ Em 1919, Paulo Forza trouxe 325 obras em uma exposição na Casa Melillo, e em 1920 Cipriano Manucci expôs no salão Nobre do Clube Comercial 94 telas.

faz-nos perceber a sua personalidade, que não está menos presente em suas correspondências enviadas a Portinari.. Alguém com essa incessante busca de conhecimento, será capaz de retratar no processo de formação de sua biblioteca, a cultura humanística que o fará ter uma expoente atuação no meio artístico paulista.

Os livros da Biblioteca fazem com que a arte italiana seja a melhor representada, não só pelos novecentistas, mas também por títulos ligados a escolas regionais ou provinciais italianas. As obras sobre o Brasil são em pequeno número (6), se comparadas às obras sobre a Itália. Não obstante Paulo Rossi ter vivido muito tempo no Brasil, a arte italiana e européia constitui-se no maior acervo de sua Biblioteca. Sua coleção bibliográfica faz-nos perceber que a cultura adquirida na Europa deixa uma presença marcante em seu gosto e interesse pela história da arte.

O que se percebe é que os livros e catálogos trazem a nova arte italiana e a nova modernidade européia que agora se inicia com um novo século, nasce com um caráter de juventude revigorada, de imediateza. A esse século será dada uma arte de facilidade, de rapidez, de imaginação. Esse século nasce com uma característica inegável, o de ser anti burguês e ser popular. Não mais uma arte refinada, reservada à elite. Agora, verifica-se um retorno: retorno ao clássico, ao romântico. Mas qualquer volta sempre resulta em alguma outra coisa. Pensamos numa arte verdadeira, correspondente ao gosto e ao costume. O Novecento significa não estar concebendo o infinito na velha retórica de espaço e tempo. A arte será dita para exprimir e resolver seu próprio mistério; precisão realista do contorno, da matéria bem posta, o entorno como atmosfera de magia que se faça sentir, imerso numa inquietude intensa, quase uma outra dimensão na qual a vida se apóia.

Esse é o ponto da renovação da natureza. Entende-se que a natureza não é a natura, a natureza é um conceito social, e não é único: cada tempo tem a sua, cada autor tem a sua. Vivemos num tempo não chamado de Retorno à Ordem, como dizem aqui e acolá superficialmente, mas de retorno ao sendo do natural. A arte é dada ao Homem para se transpor, para fazer descobertas da realidade e para inventar novas fábulas.

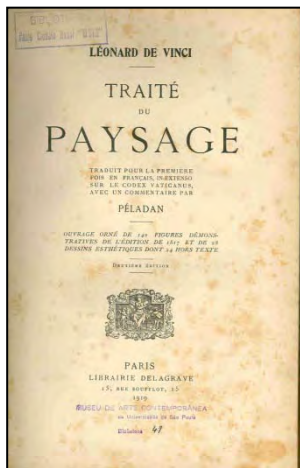
A busca por essa nova mentalidade artística advinda com a Modernidade européia do séc. XIX pode ser observada pela presença do único volume editado do periódico *Valori Primordiali*, de 1938. Fato significativo nesta obra literária são todas as anotações que o leitor realizou no texto de Bontempelli e do editor, Franco Ciliberti, que se detiveram na tarefa de explicar a parte teórica a qual a revista se propunha, a saber: alcançar a uma visão da espiritualidade italiana no clima atual (1938). A idéia de uma arte primordial é levada ao centro da elaboração do pensamento, compreendendo-a numa dimensão mítica, que transcende os costumes de uma época. Essa idéia inicial de Ciliberti trouxe às reflexões o amigo Bontempelli e Corrado Cagli (autor de livro da Biblioteca de Osir), que estava elaborando as mesmas inflexões na pintura. No centro de sua atividade estava a edição de *Valori Primordiali*, que conseguiu tangenciar um sinal factível no momento da desintegração do mundo cultural dos anos trinta. A idéia de primordialidade de Ciliberti, com referências à condição mítica e ao classicismo, foi associada às idéias racionalistas de arquitetos, dos pintores abstratos e também à pintura de De Chirico, bem como aos artistas protagonistas do "retorno à ordem". A aproximação de Ciliberti e Marinetti no ano posterior à publicação da revista também está vinculado a uma outra iniciativa importante, que foi, no panorama artístico milanês, a fundação do grupo Futurista.

Osir tem anotações características de entendimento da realidade, afirmando a necessidade de mudança do estado da arte do século para uma arte de rapidez e imaginação. Para os parágrafos de Bontempelli, responde “Bisogna cambiare”, fato que mostra sua concordância com o clima de mudança. Encontramos seu assentimento em alguns trechos, como o que diz que a imaginação não é o fortuito do abstrato, nem do impreciso. Há também passagens de ressentimento ou de dúvida (anotadas com pontos de interrogação), como aquelas em que o escritor afirma que a natureza é algo a ser obtido, conseguido, e ela não é uma só, pois cada artista e cada tempo têm a sua. Não vivemos um tempo de retorno à ordem, como se diz, mas um tempo de retorno à natureza, um retorno a um senso do natural. Para ele, essa é a dimensão mítica, trazida com o novo século (XX), aquela de se saber ser cândido, de se saber maravilhar, de se sentir o universo e toda a vida como um contínuo e inexaurível milagre.

Para os editores e colaboradores da Valori, o que o Novecento e o novo século trazem é a ratificação de que a arte não pode ser somente uma arte refinada, reservada a um eletivo, como a daquela vanguarda do anti-guerra, mas deve ser uma arte popular - e aqui se entende que deve ser uma arte popular em sentido amplo, popular para um público popular.

É essa carga de ensinamentos e nova mentalidade que Osir incutira nos membros de seu grupo tanto do ateliê Osirarte como nos participantes da Família Artística Paulista, o que nos traz de volta a Mario Zanini e sua biblioteca, como uma biblioteca formada com traços fundamentais que estão presentes nas anotações das cadernetas de Osir já citadas, como também nos livros.

Usaremos um exemplo com a seguinte obra:



VINCI, L. **Traite du paysage**. Paris, 1919.

Destinado ao estudo do assunto, visto como suscetível de poder mostrar a gradação de luz e sombra.

A percepção das cores e nuances é um trabalho analítico do homem, engajado com a sensibilidade. Diante de uma paisagem, coloque-se a imitar sumariamente a natureza, com uma naturalidade, tal e qual, o primeiro encontro, o autor encoraja.

É da paisagem que vem a poesia: esta não vem das sílabas e consoantes. As linhas são permanentes, as cores vivem em conseqüente mudança de cena. A paisagem, na forma dada pelo artista, é capaz de exprimir a sensibilidade por um processo determinado. A viva imaginação não dispensa o conhecimento da perspectiva, mas o melhor de todos aqueles que executam perspectiva não é um artista.

Esta obra de Da Vinci foi importante para Rossi Osir e para Zanini, além de Volpi, pois carregam anotações em marginalia dos fundamentos das obras plásticas que executavam no período.

3 Bibliotecas particulares enquanto coleções especiais

Biblioteca Família Zanini:

Uma coleção especial pois a Família Zanini doou os livros, catálogos, periódicos do pintor Mario Zanini. O pintor Zanini foi contemporâneo de Paulo Rossi Osir e trabalhou por muitos anos no ateliê de cerâmica chamado Osirarte. A amizade entre os dois foi muito marcante, pois Zanini esteve o tempo todo de funcionamento de ateliê de 1940 a 1959 trabalhando junto do amigo. Paulo Rossi já era possuidor de uma vasta cultura adquirida na Europa, conforme demonstramos, e desta amizade fez-se nascer interesse de Zanini pela formação de sua própria biblioteca. Cito a Prof. Daisy Peccinini (2007):

Nesta busca de saberes, formou uma vasta bibliotecas sobre literatura, artes e musica. No tocante apenas à seção de artes, doada pela família ao MAC USP, é surpreendente sua abrangência. Há livros de filosofia da arte, de Taine e Grosse, vários autores de historia da arte, Focillon, Cogniat, Colombier, obras enfocando a milenar historia da arte ocidental desde os egípcios, a arte grega, do renascimento á arte moderna, e, fora da tradição do Ocidente, o arte japonesa e da Oceania. . Integram este acervo inúmeros livros de pintura, escultura e gravura, e textos sobre artistas como Leonardo da Vinci, os impressionistas, Cézanne e Gauguin,, entre outros, artistas latino-americanos como os muralistas mexicano e o pintor uruguaio Rafael Barradas.

O pintor Mario Zanini além de ter trabalhado no ateliê Osirarte, também fez parte junto com Osir da então chamada Família Artística Paulista, É possível afirmar que a cultura estética de Osir despertou a consciência dos componentes da Família Artística Paulista, entre eles Mario Zanini, para o mundo da cultura e do conhecimento da arte. Reportemos-nos a Walter Zanini (2008, p.118):

Alguns deles (Bonadei, Graciano e Zanini) em seu esforço de ascensão, formaram pequenas bibliotecas. A de Graciano, hoje de posse de seu filho José Roberto, devia crescer desde aqueles anos. Quando se ligaram de perto a Paulo Rossi Osir é evidente que consultavam seus livros, catálogos e revistas.

O fato de que essa Coleção tenha sido utilizada pelo seu círculo de amigos é fundamental para a articulação do grupo, cujo foco era o metiê da pintura. Nesse caso específico, Walter Zanini (diretor deste Museu de 1963-78 e sobrinho de Mario) vincula a formação de bibliotecas a um indicador social, legitimando a ascensão sócio-econômica e cultural dos artistas daquele Grupo. Em 1950 Mario Zanini, Osir e Volpi viajam juntos à Europa e Osir relata a admiração de Zanini pelos renascentistas:

Quantos ah! e oh! rever as telas de Tintoretto da Escola de San Rocco em tua companhia. Não é de acreditar? Quero ver a cara do Volpi e do Zanini na praça de San Marco . As recordações vão se apagando, a gente vai emburrecendo lentamente e, não retomando um banho de arte, um bonito dia se acorda bugre de uma vez.

A biblioteca de Zanini, hoje integrante da Biblioteca do MAC é palco de pensamentos sobre a influência da biblioteca antecessora de Osir em sua própria formação. Encontramos obras na biblioteca de Osir, que falaremos a seguir que tratam do tema da paisagem, dos clássicos italianos, elementos que perpassam a obra plástica de Zanini.

A moldura existencial de Zanini, segundo Peccinini, em um processo disciplinar e auto-didata, conseguiu edificar seu perfil intelectual e mesmo erudito, com seus conhecimentos de historia da arte. Seu conceito de arte ultrapassa a condição de ofício da pintura para atingir uma dimensão intelectual de ciência. Esse conceito humanista tem raízes nos pintores do Renascimento. Os florentinos do sec. XV consideravam o homem como interprete da natureza, o foco passa a ser a explicação científica da natureza. Durante o decorrer do Renascimento a ciência perpassa pelos procedimentos artísticos, pela capacidade maior do meio pictórico poder representar não só as coisas reais, mas também as imaginadas.

Vejamos uma obra da Biblioteca de Mario Zanini , mostrando os estudos pictóricos do renascimento, que também trata da arte enquanto contemplação da realidade.



Carra, C. **Giotto**. Roma: Valori Plastici, 1924.

O autor trata da vida de Giotto em Roma, Florença, Nápoles e Assis. O livro foi escrito na época em que o autor interessa-se por Giotto e pelo que ele considerava “primitivo italiano”, justamente quando sua obra abandona o furor futurista e passa a caminhar ao lado da pintura metafísica de De Chirico. Diversos são os pontos que lhe interessam em Giotto: o silêncio mágico da contemplação da obra; o êxtase; o murmúrio solene que passa pela periferia e caminha para o centro da obra. O intelectualismo do pintor volta agora, 600 anos depois, ao crédito. Esta obra perfaz o sentido de um artista vinculado ao futurismo, à pintura metafísica e ao movimento Novecento em voga nos anos 1910; volta-se aos estudos da técnica e do fazer de um pintor renascentista, elegendo elementos que, como ele escreve, são dignos de crédito.

Mario Zanini compôs em sua biblioteca vários volumes que também estão presentes na de Osir, especialmente os catálogos relacionados a arte de paisagem, assunto primordial para os componentes do ateliê como Volpi também.

Os passeios de domingo ao litoral ou ao campo com o grupo do ateliê para pintar o ambiente estão presentes em sua fundamentação teórica nesta biblioteca, que possui os principais paisagistas italianos. Os valores da cultura figurativa são os elementos preponderantes do Novecento. Através dos gêneros do retrato, da natureza morta e da paisagem, procuravam estabelecer os pesos, as massas e os volumes, numa valorização dos aspectos do metiê.

Os clássicos da arte italiana, as relações desta arte com o movimento Novecento, perpassam a obra destes paisagistas como também com Francisco Rebolo, além de Zanini.

Mario Zanini absorve saber sobre a pintura e capacidade de revelar o conhecimento do mundo. Nessa relação com a grande arte da pintura, sua arte está imersa no clima de modernidade que se instaura na vida paulista do início do sec. XX, e a amplitude da base intelectual clássica passa a compor suas obras plásticas.

4 Conclusão

O que se pretendia mostrar era alguma influência da biblioteca de Rossi Osir na composição da biblioteca de Mario Zanini. Mais do que identificar obras que se repetem, é na obra plástica que estão retratados todos os conceitos que se originaram daquelas leituras iniciadas por Rossi e transmitida aos outros artistas por meio de sua atuação intelectual. Mesmo não sendo objetivo claro de Rossi esse fato, a obra transmitida e deixada por Zanini mostra as influências tanto intelectuais como artísticas advindas daquelas leituras. A biblioteca de Rossi Osir cumpriu então uma função social apresentando a teoria e a história da arte que não faziam parte da vida desses artistas proletários (como dito por Mario de Andrade no celebre artigo *Esta família Paulista*) ao alcance deles para se manifestar na nova arte brasileira que emergia.

5 Referências

MOTTA, Flávio L. A Família Artística Paulista. **Revista do IEB**, São Paulo, n. 10, 1971.

PECCININI, Daisy. **Mario Zanini: territórios do olhar: Centenário 1907-2007**. São Paulo : FAAP, 2007

ZANINI, Walter. **A Arte no Brasil nas décadas de 1930-40: o grupo Santa Helena**. São Paulo: Nobel/Edusp, 1991.



UTILIZAÇÃO DOS ORÇAMENTOS HIERÁRQUICOS DO SISTEMA ALEPH NO PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO PELA BIBLIOTECA DA UNESP CÂMPUS DE RIO CLARO

Ana Paula Santulo Custódio de Medeiros¹, Adriana Aparecida Puerta¹, Márcia Correa Bueno Degasperi¹

¹Bibliotecária, Instituto de Biociências - UNESP, Rio Claro, SP

Resumo

O processo de aquisição de material bibliográfico do Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação da UNESP – Câmpus de Rio Claro ocorre, anualmente, desde 2000 com verba da Reitoria para aquisição de livros didáticos para os cursos de graduação. Essa verba representa uma aquisição de mais de mil exemplares e um valor médio de R\$ 100.000,00 e, no mínimo, 3 pregões. A rotina exigida para trabalhar com centenas de pedidos dos docentes do Câmpus, controle rigoroso da chegada dos pedidos e acompanhamento da finalização do saldo final é extensa. O emprego do Módulo de Aquisição e Periódicos do sistema Aleph com todos os recursos disponíveis, inclusive os orçamentos hierárquicos, auxilia todo o fluxo de acompanhamento e controle e garante um atendimento de maior qualidade ao usuário.

Palavras-Chave:

Desenvolvimento de coleções; Aquisição; Bibliografia básica; Sistema Aleph.

Abstract

The acquisition of bibliographic material from the Technical Service of the Library and Documentation UNESP - Rio Claro occurs annually since 2000 with funding from the Rectorate for the purchase of textbooks for undergraduate courses. This amount represents a purchase of over a thousand copies and an average value of R\$ 100.000,00 and, in minimum, three trading sessions. The routine required to work with hundreds of requests from teachers Campus, strict control of the arrival of requests and tracking the completion of the final balance is extensive. Employment Module for Acquisition and the journals system Aleph with all available resources, including budget outline, helps the entire flow monitoring and control and ensures a higher quality service to the user.

Keywords:

Collection development; Acquisition; Basic bibliography; Aleph System.



1 Introdução

O Câmpus da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) em Rio Claro possui as áreas de interesse: Ciência da Computação, Ecologia, Educação, Educação Física, Engenharia Ambiental, Física, Geografia, Geologia e Matemática, oferecendo 10 cursos de graduação e 15 de pós-graduação, possuindo um acervo multidisciplinar e com assuntos correlatos, sendo forte a área de Ciências Ambientais.

O Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação (STBD) do Câmpus de Rio Claro, vinculado administrativamente, ao Instituto de Biociências e atendendo também ao Instituto de Geociências e Ciências Exatas e ao Centro de Estudos Ambientais utiliza tecnologias de ponta em seus serviços, como sistema de autoempréstimo e autodevolução empregando tecnologia RFID (Radio-Frequency Identification), implantados recentemente e o sistema Aleph, desde 2000.

O crescimento do acervo para a graduação é realizado através de verba própria da Reitoria obedecendo a Portaria UNESP nº 486/2000¹, que “Estabelece as Diretrizes para o Desenvolvimento de Acervos da Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” e, para pós-graduação, através de projetos de pesquisa dos docentes e pós-graduandos ou pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), através do Projeto FAPLIVROS.

O controle da verba anual recebida para a aquisição de material bibliográfico para contemplar a bibliografia básica dos cursos de graduação tem exigido muito esforço do STBD, pois a cada ano adquire-se mais de 1000 exemplares com uma verba superior a cem mil reais, envolvendo também fluxo com as Seções Técnicas de Materiais e Seção Técnica de Finanças do Instituto de Biociências. Tornar essa tarefa mais eficiente através do uso aprimorado da tecnologia disponível no sistema Aleph passou a ser um desafio para o STBD.

Assim, procura-se demonstrar a forma mais eficiente de se trabalhar com o Módulo de Aquisição e Periódicos do Aleph, que tem proporcionado uma qualidade maior na tarefa de aquisição de material bibliográfico para o Câmpus de Rio Claro.

2 Revisão de Literatura

O trabalho de desenvolvimento de coleções na Biblioteca é um dos mais importantes, pois, a partir dele, oferece-se o recurso informacional que atende adequadamente o usuário. Há tempos que não se pode mais acreditar em adquirir todos os recursos e obras que ficarão à espera do usuário.

Atualmente, o espaço físico é um problema na maioria das bibliotecas mesmo com o emprego de alternativas como as estantes deslizantes. Acredita-se que o espaço adequado para o usuário utilizar a biblioteca é uma questão primordial, pois deve ser também um local agradável de leitura e lazer.

De acordo com Dias (2003, p. 8):

[...] a função do profissional da informação passa a ser considerada elemento de ligação entre o universo de fontes de informação documentária e as necessidades dos usuários. Os acervos passam a

¹ Portaria UNESP nº 486/2000. Disponível em:

<<http://www.biblioteca.unesp.br/portal/intranet/arquivos/pdf/Portaria%20Unesp%20486-2000%20-%201.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

ser seletivos, dinâmicos e integrados à comunidade, o que tem exigido mudança radical na forma de gerenciar a coleção/acervo: a gestão científica e a adoção de sistemas de avaliação para subsidiar a tomada de decisão e o planejamento desses cuidados.

Estudos apontam que a utilização das tecnologias de informação e comunicação auxilia as tarefas relacionadas ao desenvolvimento de coleções, procurando facilitar as etapas e melhorar os resultados a serem alcançados. Os autores Puerta, Amaral e Gracioso (2010, p. 7), analisam a influência das tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento de coleções em bibliotecas e apontam uma ampliação da participação do usuário no processo.

As TICs poderão impactar positivamente também na aquisição, por exemplo, na conferência de informações, poderão ser utilizadas ferramentas para o tratamento das referências, como por exemplo, o gestor de referências Zotero [...], que poderá facilitar o trabalho de bibliotecários e usuários quanto aos dados bibliográficos. Também poderá eliminar alguns retrabalhos na inserção de dados nos formulários de coleta por usuários e bibliotecários, além de iniciar uma pré-catalogação do material. Outro benefício é a interoperabilidade promovida por ele, entre o sistema de gestão do fornecedor e da biblioteca, por exemplo, a Amazon possui seu catálogo disponível no formato RDF utilizado pelo Zotero.

Dentro do desenvolvimento de coleções, a aquisição por compra é uma tarefa rotineira nas bibliotecas da Rede UNESP desde 2000, através da implantação da portaria UNESP Nº 486, de 18 de outubro de 2000, que disponibiliza, anualmente, verba específica para cada biblioteca da Rede para aquisição de livros didáticos. Esta tarefa deve ser elaborada com muita responsabilidade, pois trabalha-se com verba pública e, como aponta Vergueiro (1989, p. 63):

A aquisição é, mais exatamente, um meio para concretização das decisões da seleção, meio este que deve buscar a maximização, para isso estabelecendo um fluxo administrativo suficientemente linear e controlado, de modo a evitar estrangulamentos ou duplicações.

Para Vergueiro (1989, p. 64), “a atividade de aquisição é, [...], a candidata ideal pela qual iniciar a informatização da biblioteca; é, também a que maiores benefícios oferece quando efetuada de maneira centralizada”.

A aquisição deve atender às necessidades dos usuários da biblioteca, no caso, docentes e discentes, de forma justa e pertinente, e não apenas finalizá-la, criando acervos sem utilização nas estantes.

A Rede de Bibliotecas da UNESP utiliza o Sistema Aleph² no fluxo de suas tarefas, sendo que desde 2004 a Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI) do STBD trabalha com o Módulo de Aquisição e Periódicos,

² O ALEPH é um sistema completo e integrado que gerencia todos os aspectos de uma biblioteca, sendo formado pelos módulos: Web OPAC (Catálogo Público do Usuário), ADAM (Módulo de Biblioteca Digital), Catalogação, Aquisição / Periódicos, Circulação, Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB), Central de Relatórios (ARC). Fonte: <http://www.exl.com.br/aleph.htm>

porém apenas com os orçamentos e pedidos, onde o foco da aquisição é principalmente nas seguintes etapas: manter e controlar os arquivos necessários – pré-catalogação; e administrar os recursos disponíveis (PUERTA, AMARAL, GRACIOSO, 2010).

Assim, a partir de 2011, decidiu-se utilizar os recursos dos orçamentos hierárquicos e as faturas para um controle mais completo da verba para aquisição de livros, devido à grande responsabilidade em se trabalhar com toda a verba recebida, adquirindo-se títulos de interesse para a comunidade acadêmica.

Esta nova forma de se trabalhar possibilitou melhor controle da aquisição, oferecendo retorno mais rápido às demais seções, aos envolvidos no processo e ao usuário da Biblioteca. Além de subsidiar mais rapidamente o próprio processo, pois sabe-se prontamente os dados de fracassos, saldos, adicionais de verba, entre outros.

3 Materiais e Métodos

O método empregado na elaboração deste trabalho foi o estudo de caso da utilização dos orçamentos hierárquicos do Módulo de Aquisição e Periódicos do Aleph na biblioteca da UNESP – Câmpus de Rio Claro.

Com a verba anual recebida da Reitoria e específica para cada biblioteca da Rede UNESP para aquisição de livros didáticos, a STATI tem as funções de organizar os pedidos das obras, conferir o recebimento de cada pedido e, conseqüentemente, controlar o saldo da verba, ficando para a Seção Técnica de Materiais do Instituto de Biociências a responsabilidade na realização dos pregões e para a Seção Técnica de Finanças, o pagamento aos fornecedores das obras recebidas. O valor da verba recebida em média, corresponde a 110 mil reais por ano.

Em 2011, para a STATI conseguir finalizar esta verba, foram realizados 2 pregões de livros importados com a participação de 5 livrarias, 3 pregões nacionais com a participação de 8 livrarias e 2 aditamentos com 2 livrarias.

Anteriormente, a STATI controlava todas as aquisições, os pregões e pedidos através de listas geradas no Microsoft Excel para cada pregão. Porém, além dessas listas serem extensas, não eram interligadas e era necessário dar chegada tanto nas listas como no Módulo de Aquisição, originando retrabalho, possibilidades de erros e exigindo maior tempo empregado para a execução das tarefas.

Como trabalha-se com uma diversidade de pedidos, pregões e fornecedores, a STATI iniciou em 2011, em fase experimental, o trabalho com a opção dos orçamentos hierárquicos do Módulo de Aquisição e Periódicos do Aleph para controlar o saldo total da verba e os saldos de cada fornecedor (livraria) nos pregões realizados. As planilhas do Microsoft Excel utilizadas nos anos anteriores foram mantidas ainda em 2011, pois não conhecia-se o resultado do trabalho com o Aleph para todo o processo de aquisição.

O Módulo de Aquisição e Periódicos (Figura 1) é composto por:

- Pedidos: empenhos, faturas, chegadas, itens/assinaturas;
- Faturas: geral, específicas;
- Administração: orçamentos, fornecedores, moedas;
- Periódicos: controle, lista de assinaturas, lista de itens;
- Buscas: pesquisa em registros bibliográficos;

- Serviços: relatórios.

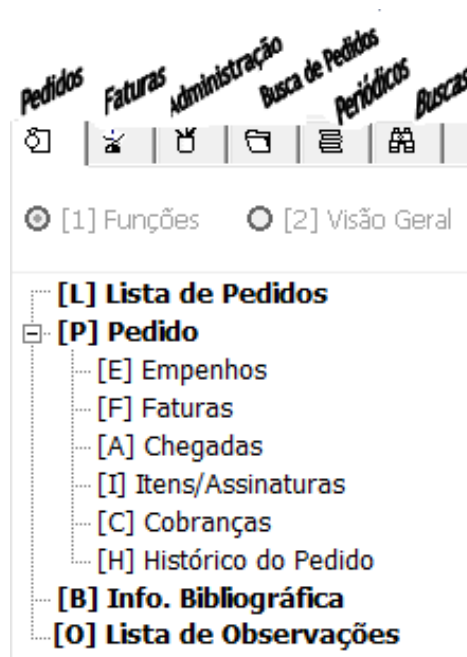


Figura 1 – Módulo de Aquisição e Periódicos

Fonte: Sistema Aleph

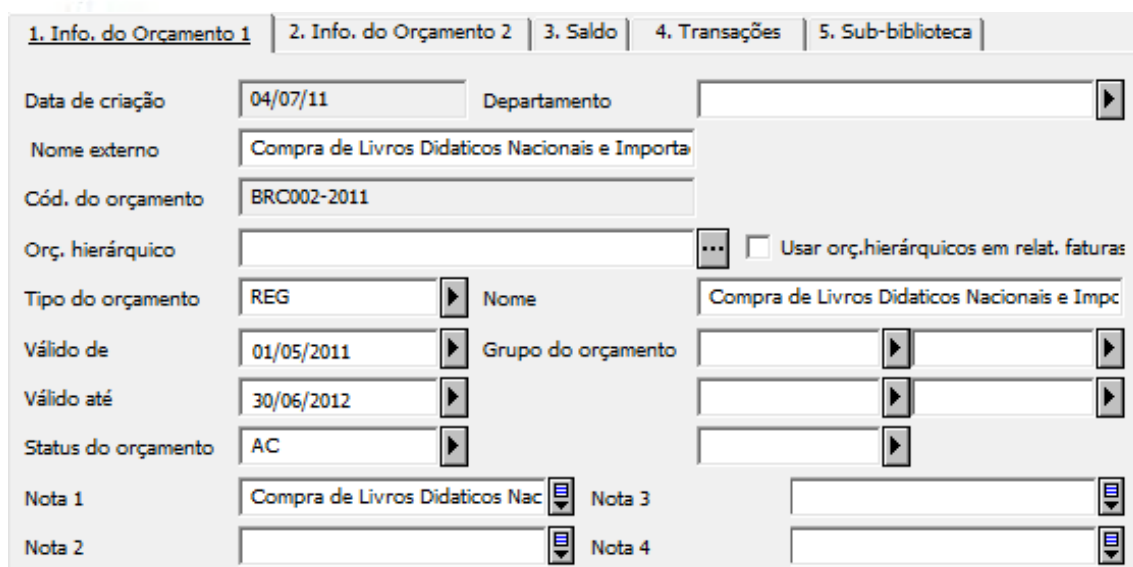
Para realizar um pedido e controlar a verba (saldo) é necessário definir as moedas; os orçamentos; cadastrar os fornecedores e ter o registro bibliográfico da obra. Caso não haja registro bibliográfico no catálogo, faz-se um registro provisório, no qual é adicionado o pedido. Ao receber a obra, é elaborado o registro bibliográfico completo, transferem-se os respectivos pedidos e os itens, e elimina-se o registro provisório.

No pedido é possível registrar as informações da aquisição, como:

- Tipo de aquisição: compra, doação ou permuta;
- Fornecedor: livrarias, editoras, doadores;
- Quantidade de exemplares;
- Valor da obra: preço unitário e total;
- Solicitante: geralmente o docente que fez o pedido para aquisição do livro;
- Itens: o sistema cria automaticamente os itens (exemplares da obra) a partir do pedido;
- Orçamento filho.

Em seguida, faz-se a fatura, que fica em aberto até o recebimento e pagamento da obra.

Nos orçamentos – Administração (Figura 2) cria-se o orçamento e verifica-se o saldo e as transações.



1. Info. do Orçamento 1 | 2. Info. do Orçamento 2 | 3. Saldo | 4. Transações | 5. Sub-biblioteca

Data de criação: 04/07/11 Departamento: [dropdown]

Nome externo: Compra de Livros Didaticos Nacionais e Importa

Cód. do orçamento: BRC002-2011

Orç. hierárquico: [dropdown] Usar orç.hierárquicos em relat. faturas

Tipo do orçamento: REG Nome: Compra de Livros Didaticos Nacionais e Impc

Válido de: 01/05/2011 Grupo do orçamento: [dropdown]

Válido até: 30/06/2012

Status do orçamento: AC

Nota 1: Compra de Livros Didaticos Nac Nota 3: [dropdown]

Nota 2: [dropdown] Nota 4: [dropdown]

Figura 2 – Módulo de aquisição: Orçamento

Fonte: Sistema Aleph

O saldo do orçamento (Figura 3) é atualizado sempre que se faz alocação ou transferência de verba, uma nova fatura ou a sua exclusão e quando é realizado o seu pagamento.



1. Info. do Orçamento 1 | 2. Info. do Orçamento 2 | 3. Saldo | 4. Transações | 5. Sub-biblioteca

Por hierarquia

Info. do orçamento | Codigos de objetos

Alocação inicial	109500.00
Valor alocado	9.49
Transferido entre orçamentos	0.00
Valor transferido	0.00
Valor de empenho	0.00
Valor da fatura	(2298.17)
Valor pago	(105833.33)
Valor de VAT da fatura	0.00
Valor de VAT do pagamento	0.00
Saldo de total alocado	109509.49
Saldo atual	1377.99
Saldo disponível	1377.99
Gastos	98 %
Gastos+Empenhos	98 %
Valor sobre gastos	0.00
Valor sobre empenhos	0.00

Figura 3 – Módulo de aquisição: Saldo do orçamento

Fonte: Sistema Aleph

Na área de transações, é possível verificar as alocações e/ou transferências da verba (Figura 4), os pedidos e as faturas (Figura 5).

1. Info. do Orçamento 1 | 2. Info. do Orçamento 2 | 3. Saldo | **4. Transações** | 5. Sub-biblioteca

Todos
 Alocação inicial
 Alocação
 Transferência entre orçamentos
 Transferência

Tipo	Data	Valor local	C/D	Pago	Pedido	Fatura
ILC	04/07/11	109500.00	C			
TRN	07/07/11	21346.15	D			
TRN	07/07/11	9834.59	D			
TRN	07/07/11	17356.43	D			
TRN	07/07/11	8269.39	D			

Figura 4 – Módulo de aquisição: Alocação e/ou transferência de verba do orçamento

Fonte: Sistema Aleph

1. Info. do Orçamento 1 | 2. Info. do Orçamento 2 | 3. Saldo | **4. Transações** | 5. Sub-biblioteca

Todos
 Alocação inicial
 Alocação
 Transferência entre orçamentos
 Transferência

Tipo	Data	Valor local	C/D	Pago	Pedido	Fatura
TRN	07/07/11	21346.15	C			
ENC	07/07/11	0.00	D		BRC11393	
INV	07/07/11	153.50	D	Y	BRC11393	BRC12/208
ENC	07/07/11	0.00	D		BRC11395	
INV	07/07/11	195.10	D	Y	BRC11395	BRC12/209

Figura 5 – Módulo de aquisição: Pedidos e faturas do orçamento

Fonte: Sistema Aleph

Com a utilização dos orçamentos hierárquicos (Figura 6), é possível criar orçamentos filhos para todos os fornecedores de cada pregão e transferir os valores do orçamento pai para os orçamentos filhos. Os pedidos, faturas e itens, então, são vinculados aos orçamentos filhos. Quando a obra é recebida pela biblioteca e realiza-se o pagamento da fatura no Módulo de Aquisição e Periódicos, o sistema debita tanto do orçamento filho quanto do orçamento pai, possibilitando o controle do saldo total e do saldo de cada fornecedor de cada pregão.

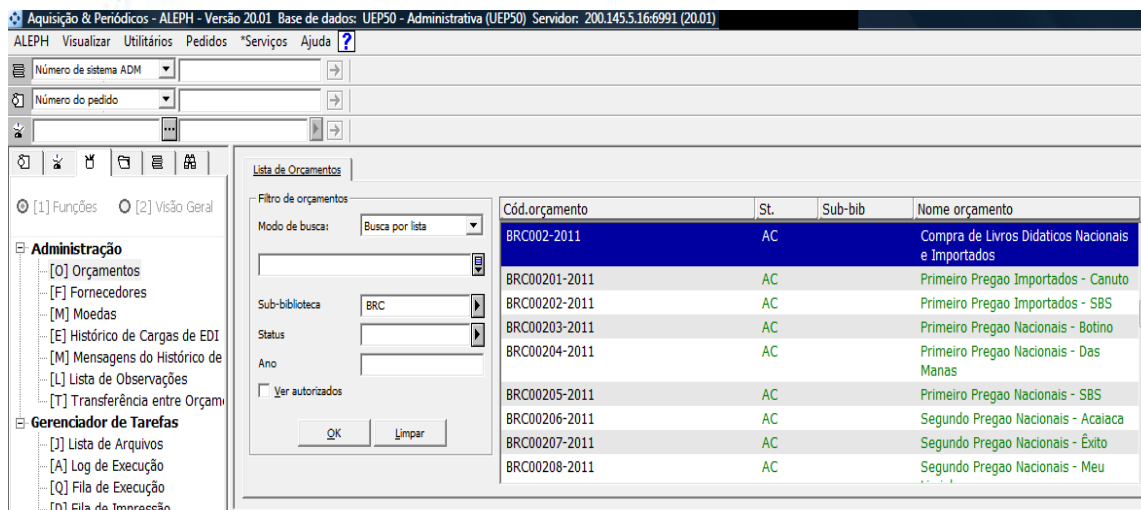


Figura 6 – Módulo de Aquisição: Orçamentos hierárquicos

Fonte: Sistema Aleph

O processo de aquisição na STATI possui as seguintes etapas:

a) receber a verba através de compromisso pela Reitoria:

- solicitar pedidos de livros aos professores através do formulário online;
- conferir os pedidos e completar os dados, tais como: autor, título, ISBN, valor;
- elaborar as listas dos pedidos no Microsoft Excel dos livros nacionais e importados ordenados por editora;
- enviar as listas para a Seção Técnica de Materiais, que agenda a realização dos pregões. Após a realização dos pregões, a STATI recebe as atas e os empenhos com os lotes vencedores e fracassados. Com esses documentos, inicia-se o trabalho no Módulo de Aquisição.

b) criar os pedidos a partir dos lotes ganhos:

- criar os orçamentos (pai e filhos);
- alocar e transferir a verba;
- criar um registro provisório (caso não exista o registro correspondente ao pedido na base de dados);
- criar os pedidos com fornecedor, valor, solicitante;
- criar as faturas.

c) receber as obras:

- conferir o título, o fornecedor e o valor pela nota fiscal;
- lançar o pagamento da fatura;
- lançar a chegada (parcial ou completa) da obra;
- relatar à Seção Técnica de Materiais a conformidade ou a ocorrência de qualquer irregularidade da nota fiscal com os pedidos (obras faltantes na

- nota, valores errados, obras enviadas por engano, etc.);
- encaminhar as obras recebidas e que não tenham nenhuma pendência ao processamento técnico.

Todas as informações da aquisição ficam registradas nos pedidos e itens das obras, e o solicitante do pedido (geralmente professor do Câmpus de Rio Claro) recebe um e-mail automático do sistema Aleph (Figura 7), assim que a STATI registra a chegada da obra. Este procedimento foi amplamente elogiado pela comunidade.

23/09/2011

Material Adquirido

Sra. Marcia Correa Bueno Degasperi
13501--050
mcbueno@rc.unesp.br
ID do usuário: 0101001743

Prezado(a) usuário(a),

Informamos que a sua sugestão de compra (listada abaixo) foi adquirida.

Material:

Gleiser, Marcelo, 1959-
Cartas a um jovem cientista : o universo, a vida e outras paixões /
Marcelo Gleiser. -
Rio de Janeiro : Elsevier, Campus, 2007

160 p. -
Recebido em: 23/09/2011
Na biblioteca: Campus de Rio Claro
No. itens recebidos: 1

Atenciosamente,

Departamento de Aquisição.

Figura 7 – Mensagem eletrônica de aviso de chegada da obra

Fonte: Sistema Aleph

Uma das vantagens da utilização do Módulo de Aquisição do Aleph é que todos os usuários podem acompanhar o andamento do processo através do status da obra, que, se foi solicitada, mas ainda não foi recebida, possui status “Em aquisição”, sabendo-se também quantos exemplares foram solicitados (Figura 8).



unesp **Catálogo Athena - ALEPH VERSÃO 20**

Identificação Encerrar Sessão Usuário Bases de Dados Fale Conosco Pedido de EEB
 Busca por Lista Busca por Palavras Resultados Buscas Anteriores Favoritos

Catálogo Athena - Coleção

Ortiz, Renato,1947-
 A morte branca do feiticeiro negro :umbanda e sociedade brasileira /Renato Ortiz. -
 São Paulo : Brasiliense, 1991
 229 p. : il.

Clique no link "reserva" para submeter pedido de reserva de um item (específico ou qualquer um, dependendo da configuração da Biblioteca)
 Clique em "fotocópia" para submeter pedido de cópia do material.
 Clique na data "Devolver em" para detalhes do usuário com quem está emprestado o item.

Selecione Ano Todos Volume Todos Sub-biblioteca Campus de Rio Claro Esconder itens emprestados

[Página Anterior](#)

Descrição	Status item	Devolver em / Situação	Sub-bib	Coleção	Localização	Exemplar	Pág.	No. reservas	2a. localização	Código barras
detalhes	Em aquisição	Em aquisição	Campus de Rio Claro							569227-30

Figura 8 – Módulo de Aquisição: Status da obra
 Fonte: Catálogo Athena

4 Resultados Parciais/Finais

O uso dos orçamentos hierárquicos facilitou o controle da aquisição de livros didáticos que antes era feito “semiautomatizado” em planilhas do Microsoft Excel. Desta forma, pode-se ter um controle dos títulos solicitados, ou seja, não repetir títulos nos diferentes orçamentos ou processos, saber a data em foi adquirido o último exemplar no caso de decisão para a aquisição de um novo item, e saber quantos empréstimos e reservas o item adquirido possui.

O Aleph possui diversos tipos de relatórios (Figuras 9 e 10) que facilitam o controle dos saldos, das pendências e das obras já recebidas pela biblioteca, possibilitando até mesmo, a conferência de uma nota fiscal (Figura 11).

24/04/2012
 acq-m-order-info-00

Informação do Pedido
 UNESP - Campus de Rio Claro - Biblioteca
 UNESP - Campus de Rio Claro - Biblioteca

Theodorovicz, Antonio.
 Atlas geoambiental : subsídios ao planejamento territorial e a gestão ambiental na bacia hidrográfica do rio Ribeira de Iguape / Antonio Theodorovicz, Angela Maria de Godoy Theodorovicz. -
 2. ed rev. -
 São Paulo : FAPESP, 2007
 91 p. : Il. + 2 CD-ROMs

Número do pedido:	BRC10691	Nome do fornecedor:	BRC552
Data de registro:	01/03/2011	Ciclo do orçamento (ano):	1
Status do pedido:	Novo	Número de unidades:	1
Data do status do pedido:	01/03/2011	Preço unitário:	30,00
Sub-biblioteca:	Campus de Rio Claro	Moeda:	Real
Método de aquisição:	Doação	Preço no catálogo:	30,00
Status da fatura:	Não faturado	Preço final:	30,00
Status de chegada:	Non Arrived	Preço local:	30,00
Tipo de material:	Livros		
Tipo de carta:	00		
Tipo de entrega do pedido:	Lista		
Tipo de entrega:	Entrega		

Tipo de transação	Número do orçamento	Data de registro	Moeda	Valor original	Valor local
Empenho	BRC001-2011	01/03/2011	Real	0,00	0,00

Figura 9 – Relatório do pedido
 Fonte: Sistema Aleph

10/08/2011
budget-statuses-hierarchy-00

Soma de Orçamentos Relacionados

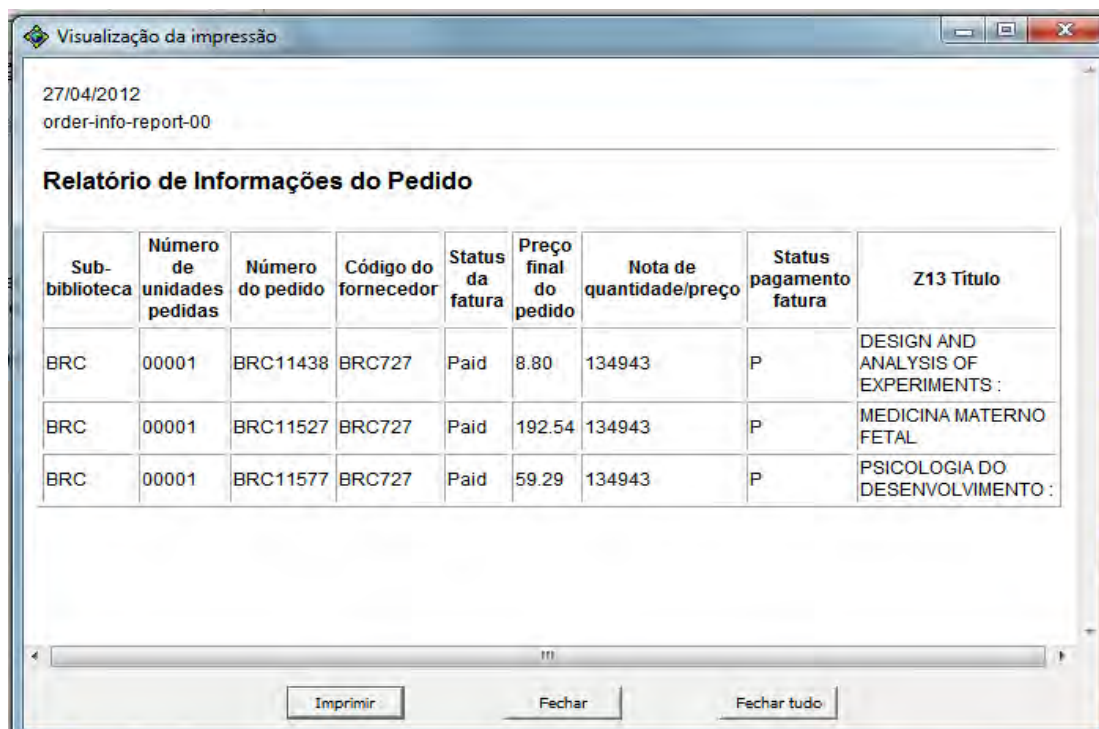
Cód. orçamento	Verba	Alocação inicial	Alocação	Transferências entre orçamentos anuais	Transferências	Empenhos	Faturas	Pagamentos	Faturas-VAT	Pagamentos-VAT	Saldo atual	Saldo disponível
BRC002-2011	Compra de Livros Didáticos Nacionais e Importados	109500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	(58489.74)	(13740.36)	0.00	0.00	37269.90	37269.90
+ BRC00201-2011	Primeiro Pregao Importados - Canuto	0.00	0.00	0.00	21346.15	0.00	(21346.15)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
+ BRC00202-2011	Primeiro Pregao Importados - SBS	0.00	0.00	0.00	9834.59	0.00	(9834.59)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
+ BRC00203-2011	Primeiro Pregao Nacionais - Botino	0.00	0.00	0.00	17356.43	0.00	(15256.94)	(2099.48)	0.00	0.00	0.01	0.01
+ BRC00204-2011	Primeiro Pregao Nacionais - Das Manas	0.00	0.00	0.00	8269.39	0.00	(8269.39)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
+ BRC00205-2011	Primeiro Pregao Nacionais - SBS	0.00	0.00	0.00	15423.55	0.00	(3782.67)	(11640.88)	0.00	0.00	0.00	0.00

Total Budgets: 1
Additional Expanded Budgets: 5

Alocação inicial: 109500.00
Alocação: 0.00
Transferências entre orçamentos anuais: 0.00
Transferências: 0.00
Empenhos: 0.00
Faturas: (58489.74)
Pagamentos: (13740.36)
Faturas-VAT: 0.00
Pagamentos-VAT: 0.00
Saldo atual: 37269.90
Saldo disponível: 37269.90

Figura 10 – Relatório dos orçamentos hierárquicos

Fonte: Sistema Aleph



27/04/2012
order-info-report-00

Relatório de Informações do Pedido

Sub-biblioteca	Número de unidades pedidas	Número do pedido	Código do fornecedor	Status da fatura	Preço final do pedido	Nota de quantidade/preço	Status pagamento fatura	Z13 Título
BRC	00001	BRC11438	BRC727	Paid	8.80	134943	P	DESIGN AND ANALYSIS OF EXPERIMENTS :
BRC	00001	BRC11527	BRC727	Paid	192.54	134943	P	MEDICINA MATERNO FETAL
BRC	00001	BRC11577	BRC727	Paid	59.29	134943	P	PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO :

Imprimir Fechar Fechar tudo

Figura 11 – Relatório de conferência das notas fiscais

Fonte: Elaborado pelos autores



A partir desses relatórios a STATI fornece à Seção Técnica de Materiais uma resposta mais rápida e eficiente da conferência de todas as obras recebidas pela biblioteca, ou seja, a interação entre a STATI e os usuários e com as demais seções envolvidas nesse processo foi ampliada com novos produtos. A partir deste primeiro ano de experiência já se concluiu que a atualização das listas de pedidos no Microsoft Excel após a realização dos pregões podem ser totalmente eliminadas e a utilização dos orçamentos hierárquicos será estendida para a aquisição com outros projetos e verbas, como FAPLIVROS.

5 Considerações Finais

Desde 2004 a STATI trabalha com o Módulo de Aquisição e Periódicos do Aleph, porém apenas com os orçamentos e pedidos sem a utilização de todos os recursos do módulo. A partir de 2011, foi decidido utilizar os orçamentos hierárquicos e as faturas para um controle mais completo da verba para aquisição de livros.

O uso dos orçamentos hierárquicos facilitou o acompanhamento dos pregões, agilizou as consultas necessárias para usuários e para a Seção Técnica de Materiais do Instituto de Biociências do Câmpus de Rio Claro sobre uma determinada obra ou processo, além do uso de relatórios para controle dos saldos, chegadas das obras, pagamentos, conferências de notas fiscais, entre outras vantagens.

Acredita-se que esta forma de controle da aquisição está contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento ao usuário da biblioteca e com o desenvolvimento do seu acervo.

6 Referências

Dias, M. M. K, Pires, D. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

PUERTA, A. A., AMARAL, R. M., GRACIOSO, L. S. Uso de tecnologias da informação e comunicação para participação de usuário na formação e no desenvolvimento de coleções. In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. p. 1-14. Disponível em: <<http://www.siglinux.nce.ufrj.br/~gtbib/site/wp-content/uploads/2010/10/desenvolvimento-colecoes.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

Vergueiro, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, APB, 1989.

DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DEMOCRÁTICA E PARTICIPATIVA DE UMA POLÍTICA DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES NO NÚCLEO INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFMA

Luhilda Ribeiro Silveira¹, Maria de Fátima Oliveira Costa², Darcy de Jesus Moraes Silva³

¹ Bibliotecária, Especialista em Formação de Leitores, UFMA, São Luís – MA

² Bibliotecária, Especialista em Gestão de Arquivos, UFMA, São Luís – MA

³ Bibliotecária, Especialista em Formação de Leitores, UFMA, São Luís – MA

Resumo

Diretrizes para a construção de uma Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA, com ênfase na participação democrática dos profissionais deste Núcleo. Apresenta-se uma revisão de literatura, a metodologia do processo de construção da Política e os resultados parciais da evolução desse processo.

Palavras-chave: Biblioteca universitária; Formação e desenvolvimento de coleções; Gestão participativa.

Abstract

Guidelines for the construction of a Training Policy and Collection Development in the Integrated Core of libraries the UFMA, with emphasis on democratic participation of professionals in this core. It presents a literature review, the methodology of the construction of the Training Policy and Collection Development of UFMA and partial results of the evolution of this process.

Keywords: University Library; Formation and Development of Collections; Participative Management.

1 Introdução

A formação e o desenvolvimento de uma coleção numa biblioteca é um processo que envolve inúmeras etapas que devem ser bem planejadas e executadas para garantir a sua eficiência. Desde o estudo da comunidade e do usuário, até a avaliação do processo, passando pela política de seleção, aquisição e desbastamento deve-se estabelecer um planejamento que norteie todo o trabalho. Isso possibilitará um aumento significativo na probabilidade de haver um bom desempenho das atividades dessa unidade de informação.

A Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções (PFDC) é o instrumento que estabelece critérios, estratégias e diretrizes de caráter geral e específico para o processo de crescimento do acervo e caracteriza-se como fundamental para qualquer biblioteca. Entretanto, não raro, bibliotecas executam suas atividades sem que haja um documento formal da PFDC para respaldar suas ações no que tange ao desenvolvimento de coleções, ou em outros casos, o documento até existe, mas carece de revisão e adequação à realidade da biblioteca a qual deveria servir.

Vale ressaltar que a falta de uma PFDC pode afetar tanto os usuários da instituição, com a formação de um acervo que não condiz com suas necessidades informacionais, quanto os próprios profissionais da biblioteca, já que direta ou indiretamente todos realizam atividades relacionadas ao acervo, e o trabalho com um acervo não condizente com as necessidades dos usuários é um trabalho ineficaz sob o ponto de vista da eficácia da instituição. De tal modo, a construção de uma PFDC é uma atividade que deve envolver o maior número possível de colaboradores da instituição, especialmente os bibliotecários, por terem especial conhecimento técnico no que se refere a formação e desenvolvimento de coleções.

Nessa perspectiva vislumbramos que a construção de uma PFDC que privilegie a participação de todos os bibliotecários da instituição é uma estratégia que se amplia de forma democrática para incluir a multiplicidade e preciosidade de opiniões que poderiam eventualmente não ser ouvidas, quando as políticas são simplesmente instituídas verticalmente pela gestão, ou ainda quando apenas um número muito reduzido de profissionais participa da formulação desse documento. Assim, a construção coletiva de um documento dessa natureza pode proporcionar à instituição o estabelecimento de diretrizes pautadas em decisões coletivas, além de propiciar aos colaboradores o sentimento de valorização nos processos decisórios da instituição a que pertencem.

Destarte, a partir da experiência de construção da PFDC do Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), propomos neste trabalho, diretrizes para a construção de uma PFDC que não apenas normatize os processos decisórios tangentes ao acervo, mas que também divida responsabilidades e propicie uma participação democrática e qualitativa dos bibliotecários que fazem a instituição.

2 A Política de Coleções e a Abertura de Espaço para um Processo Participativo

As coleções nas unidades de informação são insumos a partir dos quais serão gerados conhecimentos, que dependem da sua adequação ao público-alvo. Desse modo, “[...] o reconhecimento da comunidade a ser servida e suas características culturais e informacionais, oferecerá a base necessária e coerente para o estabelecimento de políticas de seleção [...]”. (MACIEL; MENDONÇA 2000, p. 19).

O desenvolvimento de coleções é um trabalho de planejamento que, por vezes, é chamado de planejamento de acervo. A formação do acervo é um processo abordado sob uma perspectiva sistêmica e as atividades ligadas à construção da coleção não podem ser encaradas isoladamente. (SILVA; SILVA, 2003).

O processo formar e/ou desenvolver coleções é uma atividade que segundo Vergueiro (1989, p. 19) “[...] está presente por inteiro em todas as bibliotecas”, embora não da mesma forma, pois o tipo de unidade de informação será um importante determinante para a condução das etapas.

Vale ressaltar a importância da adoção de um modelo sistêmico para a formação e o desenvolvimento de coleções, que evidencie o caráter dinâmico e circular dessa atividade, que é uma pilastra sob a qual se sustenta a eficiência informacional da unidade de informação. Nessa perspectiva podemos definir a formação e o desenvolvimento de coleções como:

[...] processo de identificação dos pontos fortes e fracos de uma coleção de materiais de biblioteca em tempos em termos de necessidades dos usuários e recursos da comunidade, tentando corrigir as fraquezas existentes, quando constatadas; o que vai requerer ‘constante exame e avaliação dos recursos da biblioteca e constante estudo das necessidades dos usuários, como de mudanças na comunidade a ser servida’ [...] ¹.

A PFDC constitui documento imprescindível a qualquer biblioteca, pois é ela quem estabelece as diretrizes que devem nortear um crescimento racional e equilibrado do acervo. Desse modo, os profissionais que participam desde o processo de construção da política, até efetivamente a formação e o desenvolvimento de coleções em uma biblioteca, estão engajados no processo de planejamento, no estabelecimento dos objetivos a serem alcançados e nas ações necessárias para a sua efetivação.

As bibliotecas universitárias em regra, devem contar com um corpo técnico composto por vários bibliotecários, que desenvolvem atividades variadas para garantir o funcionamento da unidade de informação. No processo de construção da PFDC pode ser aproveitada toda essa multiplicidade de ações para o enriquecimento de uma proposta no âmbito da formação e desenvolvimento de coleções. É nessa perspectiva que buscamos construir uma política marcada pela colaboração pautada na diversidade de olhares e na valorização das múltiplas visões de nossos colaboradores.

Kanaane (2006) salienta a importância da adoção de modelos de gestão que ultrapassem os modelos administrativos arcaicos e tradicionais assentados em requisitos autoritários e retrógrados, enfatizando que

O indivíduo almeja mais autonomia em seu trabalho, evitando as concepções burocráticas, pressão da hierarquia na execução do trabalho e os pressupostos da administração científica [...] O homem começa a ser mais exigente, identificando suas reais necessidades; paralelamente, constata-se que o poder assentado em cooperação (participativo) tende a substituir o poder instalado por força da hierarquia. (Kanaane, 2006, p. 29).

A abertura para a participação dos colaboradores nos processos decisórios dentro da instituição é uma iniciativa que pode ser interessante não somente para os processos produtivos da organização, do ponto de vista do enriquecimento das decisões pela multiplicidade de pontos de vista que podem surgir, mas também para o favorecimento da melhoria da qualidade das relações sociais no âmbito profissional, uma vez que há nesse processo a necessidade de uma integração na discussão e construção de propostas que influenciarão a dinâmica da atuação dos próprios profissionais ali envolvidos a partir do exercício da democratização no âmbito

¹ EVANS, 1995 apud VERGUEIRO, 1997, p.16.

organizacional.

O modelo de gestão, onde se compartilham idéias e se dividem responsabilidades é um caminho para a gestão participativa, pois envolve a execução de tarefas atrelada ao engajamento dos membros do grupo, e tal cooperação pode render bons frutos à instituição, pois

É sabido que as relações cooperativas de trabalho são indispensáveis para o aprimoramento e permanência de um ambiente de confiança entre os integrantes do grupo [...] fazendo com que se integrem e assimilem tarefas e responsabilidades de forma interdependente e interativa. (CARVALHO; SERAFIM, 2004, p. 52).

Assim, a construção de uma PFDC pautada num modelo participativo é uma oportunidade que os colaboradores da instituição terão de não apenas executar tarefas, mas também de refletir sobre elas, opinar e até de construir melhores modelos para sua execução, com possibilidades ainda de dar a elas maior significância.

3 Metodologia para a Construção da PFDC no NIB

As diretrizes para a construção da PFDC do NIB da UFMA, nos moldes aqui propostos, é uma iniciativa pautada na experiência de profissionais dessa instituição a partir da integração entre saberes teóricos e percepções do cotidiano profissional da importância de se instituir políticas construídas com base num processo participativo e democrático. Destarte, as diretrizes para a construção da PFDC do NIB se constituem nas etapas a seguir:

- a) expedição de Ordem de Serviço pela direção do NIB designando quatro bibliotecárias para compor Comissão de Estudo com vista na elaboração da PFDC do NIB;
- b) estabelecimento de um cronograma de reuniões para sessões de estudo, pela Comissão designada para levantamento e estudo da literatura pertinente à elaboração da proposta;
- c) definição de um sumário preliminar para nortear os estudos e elaboração da política, considerando aspectos específicos a serem contemplados pela PFDC;
- d) elaboração de um instrumento para a coleta de sugestões pelos bibliotecários da instituição (Apêndice A), elaborado com base no sumário preliminar;
- e) realização de pré-teste do questionário de sugestões, com a sua aplicação em bibliotecários de outras instituições, para que fossem detectados e analisados os erros e posteriormente feitas as devidas correções;
- f) encaminhamento aos bibliotecários do NIB, (por e-mail e impresso) do instrumento de coleta de dados;
- g) organização em formulário específico (Apêndice B) das sugestões dos bibliotecários, a partir da sistematização por tópicos das proposições consideradas pertinentes pela Comissão de Estudo para integrar a PFDC;
- h) reuniões com setores específicos da biblioteca para debater e sanar eventuais dúvidas quanto a processos específicos do setor e

ambiguidades ou imprecisões que possam ter sido geradas a partir das sugestões dos questionários;

- i) elaboração da proposta da PFDC pela Comissão com base nas leituras específicas realizadas, e nas sugestões dos bibliotecários;
- j) Encaminhamento (por via impressa e eletrônica) da proposta da PFDC elaborada pela Comissão aos bibliotecários do NIB para apreciação, comentários e/ou sugestões ao texto apresentado. Com fixação de data para recebimento de eventuais sugestões e nova sistematização da proposta;
- l) apreciação do texto da PFDC com toda equipe do NIB para a aprovação do texto final;
- m) formalização e instituição da PFDC pela gestão do NIB.

4 Resultados e Discussão

Após designada pela direção do NIB, a comissão de estudos iniciou suas atividades no mês de novembro de 2011, seguindo as etapas descritas no item anterior.

Foi acordado pela comissão que as sessões de estudo seriam nas terças e quintas no horário das 9:00 às 12:00 h, inicialmente os estudos concentraram-se no levantamento leitura da literatura pertinente para auxiliar nas discussões que subsidiaram a construção do sumário preliminar de base para a escrita da política. Esse sumário serviu tanto para nortear os estudos, quanto para guiar a construção do instrumento de coleta de sugestões pelos bibliotecários do NIB.

O instrumento para coletar as sugestões foi elaborado de modo a possibilitar que os bibliotecários pudessem colaborar de maneira mais livre possível, utilizando apenas questões abertas, não sendo obrigatório responder todas as questões, abrindo a possibilidade de serem dadas sugestões apenas nas que a pessoa julgasse ter mais afinidade com o tema, e assim pudesse contribuir com seu conhecimento. Houve ainda a possibilidade do instrumento ser respondido individualmente ou em grupo, ficando a cargo dos colaboradores decidirem sobre isso. Assim sendo, o questionário foi encaminhado a 31 bibliotecários do NIB que se encontravam no pleno exercício de suas atividades, excetuando-se aqui os licenciados, afastados, ou cedidos, e desses obtivemos resposta de 43% dessa população.

Atualmente as atividades encontram-se na etapa de sistematização das sugestões recebidas através dos questionários devolvidos pelos bibliotecários. Embora não tenha sido inicialmente fixado uma data para a conclusão da Política, espera-se que ainda no primeiro semestre de 2012 as atividades sejam finalizadas.

Para além do empreendimento da construção da PFDC do NIB, que por si só já seria uma atividade salutar em nível institucional, a experiência de construí-la nesses moldes, serve ainda a fins que poderiam ser aqui descritos como socioprofissionais, na medida em que abre a possibilidade para uma construção de relações interpessoais mais solidificadas mediadas pela interação decorrente da própria natureza do processo democrático e participativo.

Há ainda que se destacar como ponto importante, o percentual de retorno do instrumento de coleta de dados, o número a priori, pode ser avaliado como

expressivo, se considerarmos que foi acima da média de retorno de questionários utilizados em pesquisas de modo geral, mas analisa-se que para consolidar uma gestão participativa, ainda é pouco. Entretanto, não é suficiente para poder-se dizer que inaugura a possibilidade na instituição de se experimentar um processo de trabalho pautado num modelo democrático e participativo.

5 Considerações Finais

A experiência da construção de uma PFDC no NIB utilizando para isso atividades que buscam promover a participação e o engajamento de um maior número possível de colaboradores é uma possibilidade de compartilhar responsabilidades e integrar saberes numa perspectiva participativa e democrática.

Sabe-se que normas e regras em uma instituição podem ecoar de forma muito mais promissora entre os colaboradores quando estes se sentem partícipes do processo. Assim também as políticas de uma instituição tendem a fazer muito mais sentido para quem as executa quando há um engajamento prévio, uma discussão e uma possibilidade de se ouvir as diversas opiniões de quem participa do processo.

No NIB a experiência da construção de uma política no âmbito da formação de acervo nos moldes democrático e participativo, nos abre possibilidades para além da mera política de acervo, é uma oportunidade de construir um modelo decisório que pode extrapolar a mera construção da PFDC do NIB, e se coloque como um ensaio que poderá futuramente influenciar o próprio modelo de gestão da instituição.

Embora se saiba que pode ser difícil conseguir uma unanimidade na aceitação e colaboração de todos, mesmo abrindo-se a possibilidade para o engajamento e a participação de todos num processo decisório em uma instituição, ainda assim, não podemos abrir mão da riqueza de possibilidades que um processo democrático pode propiciar à instituição, ainda que se corra o risco de tornar o processo decisório mais complexo e moroso. Este é por vezes o preço de uma gestão democrática, que mesmo com suas limitações em termos de alcance e agilidade nos parece mais sensato que uma rapidez autocrática e pouco eficiente.

6 Referências

CARVALHO, Antônio Vieira; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 2006.

CASSARES, Norma Cianflone. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. Colaboração: Cláudia Moi. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial, 2000.

CHRISTINA, Maria; ALMEIDA, Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2.ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2005.

FERREIRA, Isabel Sattamini; OLIVEIRA, Zita Prates de. **Informação para**



administração de bibliotecas. Brasília: ABDF, 1989.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações:** o homem rumo ao século XXI. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 1996.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações.** Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

SILVA Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da; SILVA, Daisy Mary Bento da. **Política de desenvolvimento de coleções.** 2003. Disponível em: <web.cesusc.com.br/faag/biblioteca/pdc.doc>. Acesso em: 24 abr. 2007.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções.** São Paulo. Pólis; Associação Paulista de Bibliotecários, 1989.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação.** 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 1997.

APÊNDICE A – ROTEIRO PARA COLETA DE SUGESTÕES PARA CONSTRUÇÃO DA PFDC DO NIB/ UFMA

ROTEIRO DE SUGESTÕES PARA CONSTRUÇÃO DA POLÍTICA DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES DO NÚCLEO INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFMA

Contamos com o seu apoio e participação na construção da PFDC do NIB. Para tanto são importantes as seguintes observações:

- a) o roteiro deste formulário foi construído com base num sumário prévio elaborado pela comissão de estudo;
- b) a política formulada a partir das sugestões aqui coletadas será ainda apreciada e discutida antes de ser instituída pela direção do NIB;
- c) o preenchimento dos campos é livre, e de acordo com as especificidades e áreas de interesse/afinidade e atuação de cada um, portanto, não é obrigatório que sejam dadas sugestões em todos os campos;
- d) As sugestões podem conter pontos que você julgue que devam ser considerados na política.
 - Ex: 1 ESTUDO DA COMUNIDADE E DO USUÁRIO:

Deve ser feito anualmente e com uso de tecnologias da informação.

1 SOBRE O ESTUDO DA COMUNIDADE E DO USUÁRIO:

2 SOBRE O PROCESSO DE SELEÇÃO DE MATERIAIS INFORMACIONAIS PARA O NIB

2.1 Sobre a composição e atribuições da Comissão de Seleção:

	participante	Atribuição

2.2 Sobre os instrumentos auxiliares a serem utilizados no processo de seleção

2.3 Sobre critérios a serem considerado na seleção de materiais para compor o acervo

compra	Doação

3 SOBRE A AVALIAÇÃO DE COLEÇÕES

4.1 Sobre a comissão de avaliação de coleções quem deve participar e com quais atribuições

	participante	Atribuição



4 SOBRE AS ESTRATÉGIAS DE CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO A SEREM ADOTADAS PELO NIB

5 SOBRE O DESBASTAMENTO DE MATERIAIS DO ACERVO DO NIB

5.1 Sobre os critérios adotados para o remanejamento de materiais do acervo do NIB

5.2 Sobre os critérios adotados para descarte de materiais do acervo do NIB

6 OUTRAS SUGESTÕES

APÊNDICE B – FORMULÁRIO PARA SISTEMATIZAÇÃO DAS SUGESTÕES

TÓPICOS		PONTOS A SEREM CONSIDERADOS
1	ESTUDO DA COMUNIDADE E DO USUÁRIO	
2	PROCESSO DE SELEÇÃO	
2.1	Comissão de Seleção	
2.2	Instrumentos auxiliares de seleção	
2.3	Crítérios na seleção de materiais (compra)	
2.3	Crítérios na seleção de materiais (doação)	

3	AVALIAÇÃO DE COLEÇÕES	
3.1	Comissão de avaliação	
4	ESTRATÉGIAS DE CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO	
5	DESBASTAMENTO	
6	OUTRAS SUGESTÕES	

DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES DE PERIÓDICOS CIENTÍFICOS ELETRÔNICOS: ALGUMAS QUESTÕES ATUAIS

**Maria Cristina Szarota Barrios¹,
Mariana Granado de Souza Queiroz²**

¹ Bibliotecária, Universidade Estadual Paulista - Unesp, São Paulo, São Paulo

² Bibliotecária, Universidade Estadual Paulista - Unesp, São Paulo, São Paulo

Resumo

O presente trabalho apresenta referencial teórico acerca das questões referentes ao processo de comunicação científica e seu impacto no desenvolvimento de coleções de periódicos eletrônicos. Face à sua relevância, o Movimento de Acesso Aberto também é abordado. Nesse trabalho as autoras apresentam suas perspectivas acerca das problemáticas relacionadas com o desenvolvimento de coleções de periódicos eletrônicos, uma vez que atuam em uma Universidade Pública (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp), na qual toda a aquisição é regida por legislação específica (Leis 8.666/1993 e 10520/2005) e perante ao atual cenário da comunicação científica. O trabalho apresenta ainda fatos recentes acerca do tema abordado.

Palavras-Chave:

Periódico Científico Eletrônico; Comunicação Científica; Desenvolvimento de Coleções; Acesso Aberto.

Abstract

The present paper presents theoretical background concerning the issues related to the communicating research process and its impact in the development of electronic journals. Due to its relevance, the Open Archive Initiative is also addressed. In this study the authors present their prospects concerning the problematic related to the development of electronic journals collections, given that they work in a Public University (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp), in which every acquisition is regulated by particular legislation (Acts 8.666/1993 and 10520/2005), and in face of the present scenario of communicating research. The paper also presents recent facts concerning the addressed issue.

Keywords:

Electronic Scientific Journal; Communication Research; Collection Building; Open Access.

1 Introdução

Muito se tem discutido na atualidade sobre o impacto da evolução das tecnologias de comunicação nos diferentes setores da vida do homem na Sociedade

da Informação. Podem ser citados: o impacto das mudanças de comunicação nos relacionamentos interpessoais; nas oportunidades e exigências empregatícias; na possibilidade de todo cidadão informar-se como também ser a fonte geradora/publicadora de informação; e a disponibilidade de maior interatividade com as fontes de informação.

Uma faceta que passa por grandes transformações é a comunicação científica. A quantidade de periódicos e livros em formato eletrônico só cresce. Isso gera consequências, pois o acesso à informação tornou-se cada vez mais fácil (desde que se tenham atendidos pré-requisitos, tais como: computador; acesso à internet; assinatura/compra do item a ser consultado).

Com as tecnologias de informação, há mais facilidade em se publicar (para editores é menos custoso o formato eletrônico), gerando aumento na quantidade de materiais publicados. O usuário, por sua vez, sabe da existência desses materiais com maior facilidade hoje do que em décadas passadas.

Dentre as mudanças, há a questão de posse. A assinatura de títulos de periódicos, no formato impresso, garante o acesso ao conteúdo em um longo prazo (desde que o material seja conservado). Já no caso dos periódicos em formato eletrônico, essa segurança nem sempre se verifica. Isso porque a assinatura neste formato, em geral, garante o acesso ao conteúdo assinado no ano da negociação. Quanto aos anos consecutivos, há uma variedade de políticas dos editores: há editores que só permitem o contínuo acesso se houver renovação de assinatura nos anos subsequentes; outros garantem acesso permanente ao que foi assinado, independentemente de novas assinaturas.

Assim como todos os membros da sociedade, bibliotecários também têm de se adaptar às mudanças, buscando adotar a prática mais conveniente para a realidade da instituição em que estão inseridos.

As autoras desta publicação são bibliotecárias na Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp. Atuam na Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB), juntamente com uma equipe, são responsáveis pela aquisição de periódicos internacionais para toda a Rede de Bibliotecas da Unesp. Por se tratar de uma instituição pública, deve-se adotar como procedimento para aquisição as prescritas em lei.

Este artigo irá abordar as questões que emergem na aquisição de periódicos científicos eletrônicos, bem como, o histórico dessa tipologia de publicação; como essas questões estão sendo tratadas pelos cientistas no mundo (como, por exemplo, o movimento de acesso aberto); quais as implicações para a comunicação científica; as políticas de desenvolvimento de coleções adotadas pelas bibliotecas; e, por fim, para as bibliotecárias atuantes no grupo de aquisição da Rede de Bibliotecas da Unesp.

2 Revisão de Literatura

A comunicação científica é de extrema importância. Ela não só possibilita que as novas descobertas sejam divulgadas e avaliadas pelos pares, como também oferece os subsídios para que ocorra o mencionado na célebre frase de Isaac Newton: “Se vi mais longe foi por estar apoiado sobre ombros de gigantes”. Demonstra-se, assim, a importância da comunicação científica para o avanço da ciência, bem como para a evolução do conhecimento (MEADOWS, 2006).

Meadows (1999, p.VII) reitera essa percepção em seu prefácio no livro intitulado “A comunicação científica”:

A comunicação situa-se no próprio coração da ciência. É para ela tão vital quanto a própria pesquisa, pois a esta não cabe reivindicar com legitimidade este nome enquanto não houver sido analisada e aceita pelos pares. Isso exige, necessariamente, que seja comunicada. Ademais, o apoio às atividades científicas é dispendioso, e os recursos financeiros que lhes são alocados serão desperdiçados a menos que os resultados das pesquisas sejam mostrados aos públicos pertinentes. Qualquer que seja o ângulo pelo qual a examinemos, a comunicação eficiente e eficaz constitui parte essencial do processo de investigação científica.

A comunidade científica tem diversas formas de realizar a comunicação científica, tais como publicação de livros, participação em Congressos etc. Segundo Meadows (1999, p. 1):

A maneira como o cientista transmite a informação depende do veículo empregado, da natureza das informações e do público-alvo. Da mesma forma que, com o passar do tempo, isso sofre mudanças, também sofrem alterações a formulação e o acondicionamento das informações.

Meadows (1999) informa que o surgimento dos periódicos científicos no formato impresso, ocorrido na primeira metade do século XVII, suscitou notáveis implicações para a comunicação científica.

Com os periódicos também surgiram novas formas de comercialização, como “sistema de venda por assinatura” existente até hoje (BELO, 2008, p. 85).

O desenvolvimento do periódico científico impresso dependeu da solução de uma série de problemas: a necessidade de fornecer as informações em formato padronizado, manter mecanismos de controle de qualidade e definir prioridades, distribuir grande número de exemplares em âmbito internacional. Os periódicos científicos constituem elementos importantes e fundamentais na disseminação e evolução da ciência e tecnologia, disseminando e recuperando informação atual. (FACHIN; HILLESHEIM, 2006; MEADOWS, 1999).

Mueller (2006) apresenta os objetivos dos artigos publicados nos periódicos científicos: a preservação do conhecimento neles registrado, a comunicação entre cientistas, a divulgação de resultados de pesquisa e dos estudos acadêmicos, e o estabelecimento da prioridade científica. Isso está imbricado com o fato de a comunidade científica ter concedido às revistas indexadas e arbitradas (com revisão por pares – *peer review*) o status de canais preferenciais para a certificação do conhecimento científico e para a comunicação autorizada da ciência, tendo ainda a atribuição de confirmar a autoria da descoberta científica. As revistas indexadas estão, dessa forma, no centro do sistema tradicional de comunicação científica.

Por sua vez, Dias e Mattos (2010) apresentam alguns dos problemas que ocorrem na viabilização do periódico impresso: demora na publicação dos artigos, aumento do custo de aquisição/manutenção das publicações e ineficiência dos instrumentos de busca nestas coleções.

As grandes inovações trazidas pela introdução das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) têm revolucionado o modo como as pessoas se comunicam. Tal revolução, segundo Weitzel (2005), é percebida também na comunicação dos pesquisadores entre si, sobretudo quando da publicação dos resultados de suas pesquisas.

No bojo do desenvolvimento das TICs surgiu o periódico científico eletrônico. Esse novo veículo informacional teve o seu desenvolvimento atrelado às esperanças de que trouxesse as soluções de todos os entraves relacionados à publicação impressa. Entretanto, não foi exatamente assim que o novo elemento comunicacional se apresentou. Lemos (2006) propõe uma definição para periódico eletrônico:

Um recurso eletrônico, com artigos completos, que pode incluir elementos de multimídia, disponível na internet, e que é publicado sequencialmente, com uma designação numérica ou cronológica, e que pretende continuar indefinidamente. Pode ser a reprodução de uma revista impressa ou uma publicação exclusivamente em linha.

O autor apresenta as facilidades do novo veículo comunicacional:

[...] acessibilidade - onde houver um microcomputador ligado à internet, você terá acesso ao periódico; divulgação ilimitada: estaria garantida a distribuição em âmbito planetário, sem necessidade de embalagem, selos, correio, carteiro e atrasos; rapidez de publicação: redução do tempo entre a submissão dos originais e sua publicação; qualidade garantida pelos pares: manutenção da qualidade do sistema, pois continuaria sendo feita a revisão pelos pares; extensão ilimitada: não haveria limite para o tamanho dos artigos; ligação automática do artigo à rede de seus antecessores ou correlatos: isso seria assegurado pela vinculação (linking) do artigo com as referências citadas; utilização de cores sem qualquer limitação; uso de diferentes métodos de indexação; buscas fáceis; utilização de multimídia; interatividade; remissivas para outros recursos disponíveis na rede; e o aumento da utilização de material antigo (LEMOS, 2006).

Acrescente-se às vantagens acima mencionadas a economia de espaço nas bibliotecas. Tais características positivas proporcionadas pelos periódicos científicos eletrônicos são compartilhadas também por Bastos, Bastos e Nascimento (2004), Cruz et al. (2003) e Souza, Foresti e Vidotti (2004).

Em diversos estudos, porém, há a constatação de que a publicação eletrônica não alterou muito as situações encontradas na publicação impressa. Concepção demonstrada por Jean-Mark Sens (apud LEMOS, 2006), na qual o periódico eletrônico "acentua algumas das tensões existentes em termos de flutuação de preços, durabilidade, duplicação de informação, inovação e obsolescência relacionadas com vida efêmera dos periódicos". Uma desvantagem refere-se aos procedimentos de seleção, compra e gerenciamento dos serviços de acesso às publicações eletrônicas, cujos custos são mais altos em comparação aos que eram praticados com os periódicos impressos. (LEMOS, 2006). Isso torna as bibliotecas universitárias reféns dos preços realizados pelos editores, acarretando na prática de preços exorbitantes. Outra desvantagem do periódico eletrônico é a questão da posse, tema que também será abordado em neste artigo.

Weitzel (2005) explica que debates sobre os preços abusivos dos editores comerciais e as funções desempenhadas pelo autor, editor e bibliotecário no sistema de comunicação científica conduziram à emergência do movimento de acesso livre da informação científica, buscando consolidar, irremediavelmente, um novo modelo de comunicação eletrônica sem restrições de uso. Tal modelo procura “tornar o trabalho disponível de forma rápida, favorecendo o acesso democrático e gratuito das publicações” em formato eletrônico (SOUZA, 2004, p. 143).

Weitzel (2005) expõe que a Open Archives Initiative ou Iniciativa dos Arquivos Abertos (OAI), movimento instituído por um grupo de pesquisadores, constituiu uma iniciativa pioneira na reflexão sobre a revisão do processo de comunicação científica. A autora também esclarece que um grupo de pesquisadores entendeu que a lógica vigente para publicações em periódicos eletrônicos encontrava-se errada. Isso porque o pesquisador escreve os trabalhos científicos e avalia os resultados das pesquisas de outros cientistas. Seu salário e os materiais necessários para a sua pesquisa (relacionados à literatura e infraestrutura) são subsidiados pelo Estado. Considerando que o pesquisador é o personagem principal nos diversos momentos da comunicação científica, conclui-se que ele próprio pode disponibilizar seus artigos na internet a qualquer interessado, gratuitamente, sem a necessidade de intervenção do editor. Esse movimento é OAI.

O desenvolvimento de coleções é um processo composto pelas atividades de seleção e aquisição de materiais, tratando-se de um trabalho que exige planejamento (VERGUEIRO, 1989). Tal processo demanda a criação de uma política para determinar os materiais prioritários a serem adquiridos e incorporados ao acervo, pois as verbas destinadas à aquisição não são suficientes para se adquirir tudo aquilo que se deseja. A política de desenvolvimento de coleções deve abarcar qual tipo de material entrará para a coleção e como será avaliada sua importância após sua incorporação ao acervo, de modo que a coleção seja útil e adequada aos usuários (LEROUX, 2007; VERGUEIRO, 1989).

Leal (2011, p. 86-87) alerta que o desenvolvimento de coleções periódicas exige um empenho ininterrupto e “trabalho de manutenção das assinaturas”, pois ao se adquirir um periódico, se está assinando uma coleção de periódico, diferenciando-se assim de um desenvolvimento de coleções de outros tipos de materiais. Também Vergueiro (1989) informa que selecionar um título de periódico ocasiona um compromisso que deverá ser renovado de forma periódica, envolvendo recursos financeiros, humanos e materiais. Para Leroux (2007), o desenvolvimento de coleções eletrônicas deve estar baseado na política de desenvolvimento de coleções tradicional, além de estar disponível para consulta dos usuários.

Em bibliotecas universitárias, os critérios para seleção de materiais devem estar baseados nas atividades de ensino e pesquisa desenvolvidas, de modo que sejam selecionados materiais de assuntos de interesse para elas, conforme aponta Vergueiro (1989). Com relação à seleção de periódicos eletrônicos, vários critérios devem ser considerados: “a possibilidade de acessos simultâneos, o sistema operacional, a interface amigável, a opinião do usuário, custo, inclusão em listas básicas e fator de impacto.” (BASTOS; BASTOS; NASCIMENTO, 2004, p. 9). As autoras indicam que, após a seleção, elege-se a opção de assinatura disponível, quais sejam somente formato eletrônico ou impresso, ou assinatura conjunta de formato impresso e eletrônico.

A atividade de aquisição coloca em prática o que foi decidido na etapa de seleção, de maneira que sua execução de modo centralizado evita que haja duplicações nos itens a serem adquiridos, segundo Vergueiro (1989). Sendo uma função operacional, trata-se de incorporar ao acervo os itens anteriormente selecionados, considerando as necessidades informacionais da biblioteca e os recursos orçamentários disponibilizados pela instituição para essa atividade (LEAL, 2011).

A aquisição planejada busca resolver problemas relacionados a tempo, recursos financeiros, humanos e informacionais. Ao elaborar um programa no qual consta aquilo que será adquirido e de qual maneira, cabe ao órgão centralizador realizar todas as etapas componentes da aquisição, desde a obtenção dos títulos de interesse das bibliotecas até o controle do recebimento e acesso aos materiais adquiridos, bem como ser responsável e “participar de todos os procedimentos de renovação dos contratos” firmados (LEAL, 2011, p. 87-89).

Na Unesp, a atividade de desenvolvimento de coleções de periódicos para a Rede de Bibliotecas é desempenhada pela já referida Coordenadoria Geral de Bibliotecas, ocorrendo de maneira centralizada. Assim, a execução da atividade dá-se de forma planejada.

A Rede de Bibliotecas beneficia-se com a aquisição planejada, uma vez que propicia, de acordo com Leal (2011, p. 90), “agilidade na compra e controle de fascículos, organização eficaz na aquisição dos títulos e no controle das assinaturas dos periódicos e atualização das coleções”.

Na aquisição planejada, as aquisições de assinaturas de periódicos ocorrem geralmente através de representantes ou de agências de assinaturas, também sendo efetuadas diretamente com as instituições ou editoras publicadoras dos periódicos, aponta Leal (2011). A preferência da Unesp é a de aquisição através de agências, pois se reduz a quantidade de contatos comerciais e de procedimentos necessários para aquisição, tendo em vista que um agente representará diversos editores e publicadores.

Em bibliotecas universitárias pertencentes à administração pública, seja em âmbito municipal, estadual ou federal, a aquisição de materiais bibliográficos deve ser feita através de concorrências públicas, fato que atrasa todo o processo dessa atividade, conforme observa Vergueiro (1989). Cabe salientar que todo “procedimento de compra de materiais informacionais precisa seguir as regras financeiras da instituição” à qual está submetida a biblioteca ou a Rede de Bibliotecas (LEAL, 2011, p. 85).

No que diz respeito aos materiais eletrônicos existentes nos acervos das bibliotecas da Rede da Unesp, Fagundes (2011) ressalta que há a busca na garantia de acesso perpétuo a todo conteúdo assinado através do estabelecimento de cláusulas contratuais favoráveis a esse acesso. Segundo a autora (p. 8), “a assinatura de um repositório de preservação da informação eletrônica” permite à biblioteca acessar no repositório o conteúdo de uma publicação comprado do editor, caso este tenha um contrato de depósito de conteúdo com o repositório e não forneça mais acesso através de sua plataforma. Fagundes (2011) cita como exemplos de repositórios: Portico (pertencente a JSTOR) e Lockss (sob a responsabilidade de Stanford University Libraries).

Problemas, tais como atraso nas publicações e aumento de custo para aquisição e manutenção, passaram a inviabilizar a publicação de periódicos

científicos (DIAS; MATTOS, 2010). Mas, a partir dos anos 1990, o uso da internet para gerar publicações eletrônicas possibilitou a solução de alguns daqueles problemas, no momento em que proporcionou rápido acesso à informação, economia de espaço e redução de custos para as bibliotecas universitárias. (BASTOS; BASTOS; NASCIMENTO, 2004; OHIRA; PRADO, 2003).

Tendo em vista que as bibliotecas universitárias têm como preceito o atendimento aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da Universidade a qual pertencem, os professores, pesquisadores, alunos, funcionários e usuários em geral creditam às bibliotecas o dever de assinar e disponibilizar os periódicos científicos. (DARNTON, 2010; VERGUEIRO, 1989). Dessa forma, afirma Darnton (2010), as editoras comerciais vislumbraram um grande enriquecimento na venda de assinatura dos periódicos para as bibliotecas, pois seu público desejava que as edições fossem fornecidas sem nenhuma interrupção e, assim, apesar do aumento do preço das assinaturas, não poderia haver cancelamentos.

As editoras passaram então a estipular valores cada vez mais elevados para as assinaturas (LEMOS, 2006). Entretanto, os recursos financeiros das universidades permitem a assinatura de uma pequena parcela de todos os títulos disponíveis (FERREIRA, 2008). Assim, o aumento desenfreado do valor das assinaturas ocasionou uma crise e, conseqüentemente, uma mudança no modo de trabalho de aquisição das bibliotecas: grande parte do orçamento das bibliotecas foi destinada ao pagamento de assinaturas de periódicos, ficando para segundo plano a aquisição de monografias (DARNTON, 2010; MUELLER, 2006). Os gastos com assinaturas nas bibliotecas crescem a cada ano (DARNTON, 2010; LEMOS, 2006).

Professores e pesquisadores das universidades escrevem artigos e encaminham os resultados de suas pesquisas para os periódicos das editoras comerciais, bem como fazem parte do conselho editorial dos periódicos (CUNHA, 1999; DARTON, 2010; WEITZEL, 2005). Com a publicação dos artigos, os direitos autorais dos mesmos passam a ser das editoras, criando assim uma dificuldade, pois os autores somente acessam às suas próprias produções através de caras assinaturas (CUNHA, 1999; SOUZA, 2004; WEITZEL, 2005). Cabe lembrar que no Brasil o Estado subsidia a formação acadêmica do pesquisador e sua pesquisa, bem como financia a compra nas bibliotecas universitárias públicas (MUELLER, 2006).

Na concepção de Mueller (2006), não houve uma mudança na estrutura de publicação dos periódicos impressos para os eletrônicos. Com agravante, muitas bibliotecas perdem o acesso aos fascículos dos títulos já pagos e não renovados, acessando apenas ao conteúdo do período assinado, de modo que não se pode possuir uma coleção de um título quando a assinatura deste é cancelada (LEMOS, 2006; MUELLER, 2006).

Para Cruz et al. (2003, p. 51), assim como na seleção de outros materiais, a de periódicos eletrônicos considera critérios como “opinião do usuário; custo; inclusão em listas básicas” e “número disponível de acessos simultâneos”. Deve-se considerar também se há possibilidade de acesso aos números já assinados, caso se cancele a assinatura, tendo sempre como norte o orçamento disponível para a atividade (CRUZ et al., 2003; LEAL, 2011).

Tendo em vista que a maioria dos periódicos eletrônicos proporciona acesso através de assinaturas, sua aquisição deve ser baseada na verificação da melhor escolha de assinatura disponível: assinatura de formato impresso e eletrônico (sendo o eletrônico com ou sem custo adicional) ou assinatura somente do formato

eletrônico. (CRUZ et al., 2003; CUNHA, 1999; OHIRA; PRADO, 2003). As vantagens dos periódicos eletrônicos são várias: “acessibilidade em vários locais e a possibilidade de obter o texto integral” (BASTOS; BASTOS; NASCIMENTO, 2004, p. 8); e, “agilidade na recuperação da informação relevante, acesso simultâneo por diversos usuários, acesso a outros anos da publicação que o editor oferece para os assinantes” (FAGUNDES, 2011, p. 2).

Segundo Fagundes (2011), é oferecida pelos editores a possibilidade de compra do conteúdo disponível online. No entanto, para ter acesso a esse conteúdo, se gasta também na adesão a um repositório de preservação digital (FAGUNDES, 2011). Neste contexto, deve-se lembrar que as editoras controlam, em última análise, tudo “que estará ou não disponível para aquisição por parte das bibliotecas”. (VERGUEIRO, 1989, p. 22). Fagundes (2011) ressalta que, dessa forma, adquire-se duas vezes o mesmo conteúdo, isso em comparação com a aquisição do periódico em formato impresso, ocorrida uma única vez.

Fagundes (2011) assinala que desde o ano de 2005 a Coordenadoria Geral de Bibliotecas da Unesp dá preferência a assinaturas de periódicos científicos estrangeiros em formato eletrônico, tendo em vista a distribuição espacial das unidades da Unesp (localizadas em 22 cidades do estado de São Paulo) e de suas bibliotecas (34 ao todo), a otimização dos recursos disponíveis para a Rede de Bibliotecas, considerando também as já citadas vantagens dos periódicos eletrônicos. Ainda para a autora, tal escolha “possibilitou aumentar o número de títulos assinados do nosso núcleo básico de periódicos científicos estrangeiros e também assinar mais bases de dados.” (FAGUNDES, 2011, p. 2).

Para Lemos (2006), as assinaturas de acesso aos periódicos científicos eletrônicos podem ocorrer através de “agregadores comerciais, que reúnem periódicos de múltiplas editoras”; “empresas que prestam serviço de hospedagem de conteúdo para as editoras que mantêm periódicos em linha”; “ou até de sociedades científicas que realizam serviço semelhante”; e “diretamente de cada editora”. De acordo com exposto anteriormente, a Unesp dá preferência em realizar aquisição por meio dos agentes comerciais, tendo em vista as vantagens apresentadas por esse tipo de aquisição.

As compras em órgãos pertencentes à administração pública devem ocorrer através de concorrências públicas. No que diz respeito à compra por licitação, tal modalidade rege-se “pela Lei de Licitações e Contratos nº 8.666, de 21/6/1993 (atualizada pela Lei nº 8.883, de 8/6/1994)” (FAGUNDES, 2011, p. 4). A livre concorrência para a aquisição é o objetivo desse tipo de compra, informa Fagundes (2011). No pregão realizado anualmente pela CGB, os periódicos científicos estrangeiros são adquiridos através dos lotes ganhos pelas empresas habilitadas e participantes do processo, ganhando a empresa que oferece o preço mais vantajoso para a instituição. Conforme a autora, deve-se ter o respaldo de órgãos da instituição, como a Seção de Compras e Contratos (SCC) e a Assessoria Jurídica (AJ) para que o conteúdo eletrônico adquirido seja assegurado, sem nenhuma forma de gasto adicional além do já efetuado.

Cunha (1999) relata que o pagamento pelo acesso à informação é usual no ambiente bibliotecário atual, devendo-se conhecer as modalidades de contratos disponíveis para o acesso dessa informação. Quando o conteúdo adquirido não é acessível através de uma “plataforma de busca”, alerta Fagundes (2011, p. 7), cabe à instituição disponibilizar e permitir o acesso a esse material adquirido. Há outras

questões a que se deve atentar: “controlar se o que está disponível corresponde ao que foi comprado, o desaparecimento, sem mais nem menos de títulos, interrupções no acesso” (LEMOS, 2006); alteração da periodicidade dos fascículos de um periódico; verificar a fusão de dois periódicos e o desaparecimento de um título, pois não se divulga de forma efetiva o desaparecimento de um periódico, principalmente se este possuir periodicidade irregular ou for publicado em longos intervalos (MEADOWS, 1999).

Lemos (2006) também expõe que há uma relação entre o preço da assinatura de um periódico e seu fator de impacto, ou seja, quanto maior o fator, mais elevado é o preço. Ressalta-se também que as assinaturas são realizadas em grande parte por bibliotecas e que seus preços foram sendo elevados pelas editoras, estas certas de que as assinaturas serão renovadas ano após ano, de modo a não prejudicar as pesquisas que estão sendo desenvolvidas, bem como devido à importância da divulgação científica (CRUZ et al., 2003; LEMOS, 2006).

Os pesquisadores, muitas vezes financiados com recursos estatais, dependem do pagamento de assinaturas de periódicos realizadas pelas bibliotecas (que também recebem verbas do Estado) para ter acesso à sua própria produção publicada, produção esta enviada gratuitamente para a editora (CUNHA, 1999; MUELLER, 2006; WEITZEL, 2005). Percebe-se, assim, que o Estado é onerado diversas vezes ao longo desse processo. Além disso, não se adquire um periódico eletrônico, mas sim o direito de acesso, que abrange apenas o período assinado e não é mais acessível caso a assinatura não seja renovada. (LEMOS, 2006; MUELLER, 2006).

Segundo Lemos (2006), desde o início do século XX os cientistas e pesquisadores reclamavam de ter que adquirir um fascículo completo de periódico, sendo que apenas lhes interessava uma pequena parcela de artigos publicados. Para o autor, é notável a insatisfação dessa forma de acesso à comunicação científica por parte dos pesquisadores. Fazendo uso das vantagens e possibilidades advindas do periódico eletrônico, muitas instituições e universidades têm aderido ao movimento do Acesso Livre (Open Access) (LEMOS, 2006; WEITZEL, 2005). Informa Cunha (1999) que em áreas como a física, profissionais divulgam seus trabalhos de forma direta na internet.

3 Considerações Finais

Em 2011, Aaron Swartz foi preso nos Estados Unidos por ter feito download de mais de quatro milhões de textos armazenados na base JSTOR, que reúne milhares de artigos científicos acessíveis através de assinaturas, informa Dias (2012). No ano de 2012, cientistas iniciaram um boicote coletivo à Editora Elsevier, a maior editora de periódicos científicos do mundo, através de um documento que “já conta com quase 5.000 assinaturas de cientistas que, por meio desse documento, se comprometem a parar de submeter seus trabalhos às cerca de 2.000 publicações científicas da Elsevier” (RIGHETTI, 2012). Recentemente foi divulgado que o conselho consultivo da Universidade de Harvard sugeriu aos seus pesquisadores que evitassem publicar artigos ou revisar pesquisas a serem editadas por periódicos científicos que não adotem o modelo de livre acesso, bem como os que praticam preços abusivos (HARVARD..., 2012).

A sociedade como um todo (não só a científica, pois todos subsidiam a pesquisa e os pesquisadores) deve avaliar a manutenção desse sistema de valoração de publicações em periódicos em virtude de seu fator de impacto, portanto de seu prestígio. Prestígio esse transmitido ao pesquisador que no título publica, bem como àquele que avalia as publicações nesse título submetidas, auxiliando-os em sua carreira acadêmica. Esse sistema de valoração é um dos fatores que contribuem para o custo elevado desses periódicos científicos de alto prestígio, bem como para a não completa adesão ao movimento OAI, pois nem sempre o autor tem autorização (da editora) de disponibilizar seu texto em um repositório de livre acesso.

Diante do exposto no presente trabalho, as autoras deste artigo consideram essenciais a ampliação e a maior adesão ao movimento OAI. Portanto, é necessário que a sociedade avalie o quanto é necessário manter esse sistema de comunicação científica em detrimento da comunicação por meio do movimento OAI.

Como foi demonstrado, na publicação eletrônica, ao contrário do esperado pela comunidade científica, houve um agravamento das tensões. Isso porque, apesar de a publicação eletrônica diminuir custos, num primeiro momento, as assinaturas ficaram mais custosas ao longo dos anos.

Um dos exemplos desse aumento de custo é o fato de que no início das assinaturas eletrônicas, estas tinham valores fixos, tais quais as assinaturas de impressos. Na modalidade impressa, o valor fixado não depende da quantidade de pesquisadores a serem atendidos. Com o passar do tempo, as editoras constataram um grande potencial de lucro nas assinaturas eletrônicas, passando a cobrar por número de usuários e não mais um valor fixo. Consequentemente, hoje essas assinaturas de periódicos em formato eletrônico, diversas vezes, tem um valor flutuante. Outro exemplo do aumento de custo é que se paga duas vezes, em determinados casos, para o acesso de um título (ao contrário do que ocorria com o impresso): paga-se pela a licença de acesso no ano corrente da assinatura e posteriormente para acessá-lo em repositórios de conservação (tal como JSTOR e Portico).

Os recursos não despendidos na aquisição dos periódicos científicos poderiam ser disponibilizados para a aquisição e prestação de outros produtos e serviços de biblioteconomia para as instituições, bem como para investimentos em pesquisa, ensino e extensão.

4 Referências

BASTOS, Márcia M. S.; BASTOS, Vanja N. R.; NASCIMENTO, Cecília M. R do. **Periódicos: o gerenciamento da coleção frente as novas tecnologias**. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, Natal: 2004. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/repositorio/Peri%3dicos.pdf>>. Acesso em 10 abr. 2012.

BELO, André. **História & livro e leitura**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

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



CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999.

DARNTON, Robert. **A questão dos livros**: passado, presente e futuro. Daniel Pelizzari (trad.). São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DIAS, Eduardo Wense; MATTOS, Ana Maria. Periódicos eletrônicos sobre administração disponíveis no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior: uma avaliação. **Ciência da Informação**, v. 39, n. 1, p. 51-66, jan./abr. 2010.

DIAS, Tatiana de Mello. Hacker pode ser preso por vazar artigos acadêmicos. Link. **Estadão.com.br**. 26 jun. 2011. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/link/hacker-pode-ser-preso-por-vazar-artigos-academicos/>>. Acesso em 15 abr. 2012.

FACHIN, Gleisy Regina Bories; HILLESHEIM, Araci Isaltina de Andrade. **Periódico científico**: padronização e organização. Florianópolis: Editora da UFSC, 2006.

FAGUNDES, Silvana Aparecida. **Os desafios envolvidos no processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas**. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24, 7-8 ago. 2011. Macéio: UFAL: FEBAB, 2011.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Repositórios *versus* revistas científicas: convergências e convivências. In: FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Mais sobre revistas científicas**: em foco a gestão. São Paulo: SENAC: CENGAGE, 2008.

HARVARD pede aos seus cientistas para publicar em revistas de conteúdo livre. **Público**. 26 abr. 2012. Disponível em: <<http://www.publico.pt/Ci%C3%A2ncias/harvard-pede-aos-seus-cientistas-para-publicar-em-revistas-de-conteudo-livre-1543685>>. Acesso em 19 de jun. 2012.

LEAL, Janaína. A importância da implantação de uma administração voltada para aquisição de periódicos em bibliotecas em sistemas de redes. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, p. 81-91, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/495/pdf_3>. Acesso em 11 abr. 2012.

LEMOS, Briquet. Periódicos Eletrônicos: problema ou solução?. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v.7, n. 3, jun. 2006. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun06/Ind_com.htm>. Acesso em 12 abr. 2012.

LEROUX, Eric. Bibliotecas virtuais e desenvolvimento de coleções: o caso dos repertórios de sites web. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 12, 23, 2007. Disponível em:



<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/316/393>>. Acesso em 10 abr. 2012.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. 2006.

OHIRA, Maria de Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen. Análise de periódicos eletrônicos (*full text*) em Ciência da Informação: América Latina, Caribe, Portugal e Espanha. **Informação e Informação**, v. 8, n. 1, jan./jul. 2003. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10791>. Acesso em 12 abr. 2012.

RIGHETTI, Sabine. Cientistas boicotam a maior editora de periódicos do mundo. **Ciência. Folha.com**. 10 fev. 2012. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/1046769-cientistas-boicotam-a-maior-editora-de-periodicos-do-mundo.shtml>>. Acesso em 15 abr. 2012.

SOUZA, Maria Fernanda Sarmiento e. Mudanças no processo de comunicação científica: a alternativa dos repositórios institucionais. In: VIDOTTI, Silvana Ap. B. Gregorio (coord.). **Tecnologia e conteúdos informacionais: abordagens teóricas e práticas**. São Paulo: Polis, 2004.

SOUZA, Maria Fernanda Sarmiento e; FORESTI, Miriam Celí Pimentel Porto; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti. Periódicos científicos eletrônicos: critérios de qualidade. In: VIDOTTI, Silvana Ap. B. Gregorio (coord.). **Tecnologia e conteúdos informacionais: abordagens teóricas e práticas**. São Paulo: Polis, 2004.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis: APB, 1989.

WEITZEL, Simone da Rocha. E-prints: modelo da comunicação científica em transição. In: FERREIRA, Sueli Mara Soares; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Preparação de revistas científicas: teoria e prática**. São Paulo: Reichmann & Autores Editores, 2005. v.1.



A ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA PARA AQUISIÇÃO DE LIVROS: O CASO DA UNIRIO

Marianna Zattar¹, Luísa Staib², Ana Carolina Petrone³

¹ Mestre em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ), Bibliotecária e Professora Substituta da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

² Mestranda em Ciência da Informação (UFF), Bibliotecária da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

³ Mestranda em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ), Bibliotecária da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

Resumo

Analisa uma nova abordagem de utilização do Termo de Referência no processo licitatório de aquisição bibliográfica por uma biblioteca universitária da Administração Pública. Utiliza para isso o caso específico do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Apresenta a instituição de ensino a partir de seus objetivos. Expõe o Sistema de Bibliotecas através de três vertentes (administrativamente, por unidades físicas e por área do conhecimento), detalha sua estrutura organizacional e administrativa. Emprega metodologia de abordagem exploratória com pesquisa bibliográfica e documental. Examina os principais tópicos do Termo de Referência com destaque para o campo objeto. Descreve a experiência da UNIRIO onde o objeto da licitação passa a ser a contratação da prestação de serviços do fornecedor e destaca as vantagens desse novo formato. Aponta as principais contribuições do profissional bibliotecário na elaboração para a aquisição de acervos dos programas de ensino, pesquisa e extensão.

Palavras-Chave:

Aquisição bibliográfica; Termo de referência; Compra; Bibliotecas universitárias; UNIRIO.

Abstract

It analyzes a new approach to using the Term of Reference in the bidding process of bibliographic acquisition at university library of Public Administration. For it, uses the specific case of the Library System from Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). It introduces the educational institution based on their goals. It exposes the Library System through three areas (administrative, physical units and knowledge area), details its organizational and administrative structure. It uses an exploratory approach methodology with bibliographical and documentary research. It examines the major topics of the Term of Reference with an emphasis on the object field. It describes the experience of UNIRIO where the bidding object turns to be the



services of the supplier hire and highlights the advantages of this new format. It points out the main contributions of the librarian in developing the acquisition of collections by educational, research and extension programs.

Keywords:

Bibliographic acquisition; Term of reference; Purchase; University libraries; UNIRIO.

1 Introdução

A Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) é uma entidade de direito público. Subordinada ao Ministério da Educação (MEC), a instituição foi criada pela Lei 6.655 em 5 de junho de 1979.

Art. 9º - As atribuições específicas da UNIRIO, sua estrutura administrativa e competência de seus órgãos serão estabelecidas no Estatuto e no Regimento, aprovados, respectivamente, pelo Presidente da República e pelo Ministro da Educação e Cultura. (BRASIL, 1979).

Sua formação é composta por discentes, técnico-administrativos e docentes nas diversas áreas de conhecimento que compõe o arcabouço teórico da instituição. Essa instituição tem como objeto principal o **ensino** em nível superior (graduação e pós-graduação), a **pesquisa** científica, filosófica e tecnológica, além das atividades de **extensão**. Essas atividades têm como finalidade a ampliação do acesso da comunidade universitária aos bens culturais e aos seus instrumentos. A estrutura organizacional da UNIRIO tem a seguinte disposição:

- a) Reitoria;
- b) Vice-Reitoria;
- c) Pró-Reitorias;
- d) Decanias;
- e) Unidades Suplementares.

O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO é uma unidade suplementar da instituição e está subordinada diretamente à Reitoria. Em seus processos de aquisição de material bibliográfico, o Sistema trabalha junto com a Pró-Reitoria de Administração (PROAD). Esta pró-reitoria é o órgão superintendente que coordena os serviços da Universidade e assessora o reitor em assuntos pertinentes à área de administração. Tem como principais objetivos o planejamento, o estudo, a orientação, o controle e a execução dos serviços da Administração Geral da Universidade; além de coordenar e articular as atividades com as de outros órgãos da Universidade, fixando as normas de Administração Geral da Universidade. Subordinada à PROAD, a Comissão Permanente de Licitações (CPL) é a unidade responsável pela realização de licitações públicas, tais como: pregão (eletrônico e presencial), concorrências e tomadas de preços. Seus objetivos são: a análise dos processos de aquisições, a elaboração de editais a partir dos termos de referência

enviados pelos requisitantes e o desenvolvimento do certame licitatório.

Este trabalho tem como objetivo principal o detalhamento dos tópicos necessários na elaboração do termo de referência, utilizando a perspectiva do profissional bibliotecário que trabalha com a aquisição de materiais bibliográficos. A importância dessa publicação é percebida dada a necessidade de um maior número de literatura na área sobre a elaboração, pelo bibliotecário, do termo de referência.

2 Revisão de Literatura

A biblioteca é um espaço que permite ao público o acesso livre à informação. Dentro dela o usuário circula pelo tempo e pelo espaço, seja por um interesse específico, seja pelo prazer do conhecimento. O acesso às informações abre um espaço para o conflito e a reflexão, que são os passos fundamentais na busca de um novo modo de agir, pensar, criar e ser. Resumidamente Milanese (2002, p. 12) define a biblioteca a partir de sua condição:

O que define a condição de biblioteca é a existência de alguma forma de organização que permita encontrar o que se deseja, mesmo que só o proprietário, ou poucos, tenham êxito nessa busca. Essa ideia de organização está presente tanto nos acervos primitivos quanto nas informações que circulam pelos milhões de computadores em rede.

O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO pode ser analisado a partir de três vertentes:

- a) administrativamente;
- b) organização por unidades físicas;
- c) organização por áreas do conhecimento.

A organização administrativa é feita da seguinte forma:

- a) Direção;
- b) Secretaria;
- c) Assessoria de comunicação;
- d) Divisão de Processamento Documental (DPD);
- e) Divisão de Desenvolvimento de Acervo (DDA);
- f) Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU);
- g) Bibliotecas Setoriais.

Particularizando as atividades das Divisões, tem-se: a Divisão de Desenvolvimento de Acervo (DDA) tem a função de coordenar o processo de aquisição de material bibliográfico (compra, doação e intercâmbio) e assinaturas de bases de dados, supervisionar a proposta orçamentária de material bibliográfico, acompanhar as despesas com material bibliográfico, orientar os trâmites para o desbaste e descarte. Já a Divisão de Processamento Documental (DPD) tem a responsabilidade de registrar o material bibliográfico incorporado ao acervo de forma qualificada, visando à recuperação e a guarda do acervo. Enquanto a Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) tem a função de disseminar a informação (seja por



meio de pesquisa, seja por marketing dos itens incorporados ao acervo), gerenciar os serviços de empréstimos (domiciliar e entre bibliotecas), manter atualizado o cadastro de usuários.

A organização por unidades físicas das bibliotecas considera a localização das Bibliotecas, sendo elas:

- a) Biblioteca Central;
- b) Biblioteca da Escola de Medicina e Cirurgia;
- c) Biblioteca do Instituto Biomédico;
- d) Biblioteca da Escola de Enfermagem e Nutrição;
- e) Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas e Políticas.

A Biblioteca Central é composta por itens que buscam atender os cursos do Centro de Ciências Exatas e Tecnologia (CCET), Centro de Ciências Humanas e Sociais (CCHS), Centro de Letras e Artes (CLA) e os cursos do Instituto de Biociências (CCBS). A Biblioteca da Escola de Medicina e Cirurgia oferece acervo para o curso de Medicina e auxilia as demais disciplinas da área da saúde. A Biblioteca do Instituto Biomédico atende as disciplinas básicas dos cursos da área da saúde. A Biblioteca da Escola de Enfermagem e Nutrição visa o atendimento dos cursos de Enfermagem e Nutrição. A Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas e Políticas (CCJP) atende aos cursos de Direito, Administração Pública e Ciências Políticas.

A organização por áreas do conhecimento é feita para que os Centros da universidade sejam atendidos de forma mais plena. São cinco as principais áreas do conhecimento da instituição e, por conseguinte, cinco bibliotecas setoriais da UNIRIO:

- a) Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde;
- b) Biblioteca Setorial do Centro de Letras e Artes;
- c) Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Exatas e Tecnologia;
- d) Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas;
- e) Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas e Políticas.

Para Almeida (2005) o planejamento é o oposto da improvisação. É um processo metódico e de abordagem racional/científica. Uma vez que pressupõe uma sequência de atos decisórios, ordenados em fases definidas com base em conhecimentos científicos e técnicos (BAPTISTA, 1991). É nesse contexto que entra o papel do bibliotecário no processo de aquisição:

[...] o bibliotecário de aquisição deve considerar a rapidez na aquisição como fator preponderante para a satisfação das necessidades dos usuários. [...] Logo, a rapidez, a precisão e a economia nos gastos são as palavras-chave do processo de aquisição. (EVANS, 2000, p. 315 apud WEITZEL, 2006, p. 29).

Quando o processo de compra é feito pelo procedimento licitatório, a eficácia e a precisão na aquisição devem ser almejadas ainda na elaboração do **Termo de Referência**. Este documento tem como objetivo central o detalhamento das necessidades do órgão requisitante. Com ele é esclarecido o que se precisa,

trazendo a definição do objeto e os demais elementos necessários à sua perfeita execução.

De acordo com Prado (2011), a licitação é um procedimento administrativo que tem por objetivo a seleção da melhor proposta entre todas aquelas apresentadas, seguindo regras objetivas, respeitando a isonomia entre os participantes.

De acordo com Justen Filho (2009), no termo de referência se demonstrarão as projeções administrativas acerca da futura contratação, garantindo que a Administração tenha o conhecimento sobre as exigências que serão impostas a si e ao particular que vier a ser contratado. Ademais disso, a Administração necessita dispor de todas as informações imprescindíveis para determinar a necessidade, a viabilidade e a conveniência da contratação. O principal é a satisfação do dever administrativo de planejamento eficaz e eficiente acerca do contrato a ser realizado.

No âmbito de suas licitações, a Pró-reitoria de Administração (PROAD) da universidade indica um modelo de Termo de Referência com o objetivo de auxiliar o órgão requisitante, e ainda, servir como base para a elaboração da minuta do edital do certame, desenvolvido pela Comissão Permanente de Licitação (CPL). Compõe o termo de referência:

- a) justificativa;
- b) objeto;
- c) normas e procedimentos;
- d) dotação orçamentária;
- e) definição dos métodos, estratégia de suprimentos;
- f) planilha com as especificações detalhadas e o preço máximo que a administração se dispõe a pagar por item;
- g) critérios de aceitação do objeto;
- h) deveres do contratado;
- i) deveres do contratante;
- j) procedimentos de fiscalização e gerenciamento de contrato;
- k) sanções administrativas.

Com relação às necessidades da biblioteca, esse documento torna-se uma peça importante para orientar a realização dos procedimentos administrativos do processo de compra, neste caso, de materiais bibliográficos.

O Termo de Referência abarca as informações necessárias à fiel execução do objeto da licitação, analisando criticamente os campos do Termo de Referência utilizado pela biblioteca, têm-se:

A **Justificativa** é a exposição das razões necessárias para a aquisição dos materiais bibliográficos e suportes de informação e comunicação. A identificação dessa necessidade é indispensável para o conhecimento dos detalhes que envolvem o ato de uma aquisição, onde a Administração Pública é obrigada a justificar a existência do motivo ao praticar o ato administrativo. O **Objeto** é a descrição sucinta e clara do material a ser adquirido, no qual se observam as condições da adequação à necessidade (justificativa), a preservação da competitividade e a economicidade. Nesse espaço é que ficam nítidas as alterações no que tange a estrutura das aquisições das bibliotecas públicas brasileiras. Uma vez que se torna emergente a alteração da compra de produtos (livros específicos), para contratação de serviços.

No tópico **Normas e procedimentos** são detalhados os pontos de conformidade com os princípios e preceitos da licitação onde são esclarecidos os critérios de escolha da proposta (seja do tipo menor preço por item, seja do tipo maior desconto) sendo também levados em consideração as condições peculiares do edital e procedimentos específicos da aquisição. A **Dotação orçamentária** esclarece o programa de trabalho utilizado, a natureza da despesa e para qual exercício o orçamento se destina. A **Definição dos métodos, estratégia de suprimentos** engloba a estratégia de suprimentos, ou seja, é a especificação dos requisitos de garantia e prazos de entrega dos materiais bibliográficos adquiridos. Na **Planilha com as especificações detalhadas e o preço máximo que a administração se dispõe a pagar por item** é apresentada uma tabela relacionando os elementos que constituem o objeto com suas características e especificações. Os **Critérios de aceitação do objeto** tratam do esclarecimento de alguns itens na verificação da conformidade do material especificado (qualidade e quantidade). Além das definições dos prazos, garantias, local, horário e o setor para recebimento das obras licitadas. Os **Deveres do contratado** é o detalhamento das principais obrigações a serem atendidas da execução do objeto, tais como: o endereço, o horário de entrega, as garantias, as responsabilidades de encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou comerciais, como também os danos causados em decorrência de sua culpa ou dolo; além de manter as condições de habilitação da licitação. Os **Deveres do contratante** é a informação do pagamento das obras bibliográficas fornecidas na licitação e da prestação de quaisquer informações ou esclarecimentos solicitados pelo contratado. Os **Procedimentos de fiscalização e gerenciamento de contrato** esclarecem que fica a cargo de um servidor responsável pela melhor fiscalização do contrato com base nas condições fixadas pelo edital de licitação, além de cuidar do reequilíbrio econômico-financeiro, de incidentes relativos a pagamentos, de questões ligadas à documentação e ao controle dos prazos de vencimentos. As **Sanções administrativas** explicam a indicação e a justificativa das penalidades que podem ser: advertência, multa, suspensão temporária e impedimento de contratação com a Administração e a não declaração de inidoneidade, pelo descumprimento de características relevantes na apresentação de documentos e na entrega do bem.

3 Materiais e Métodos

A metodologia adotada na elaboração deste trabalho tem como classificação da pesquisa empreendida, a pesquisa exploratória. Essa pesquisa “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. (GIL, 2002, p. 41).

Dois foram os modelos adotados no desenvolvimento dessa pesquisa, sendo eles: a) a pesquisa bibliográfica; b) a pesquisa documental.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. A pesquisa documental ampara-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa tendo como fontes as mais diversificadas e dispersas, como os documentos em arquivos de



órgãos públicos.

4 Resultados Parciais

O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO, no uso de suas atribuições, fez a solicitação de abertura do processo de compra de livros para o melhor atendimento à sua comunidade. Visto as experiências, houve a necessidade de modificação do formato da solicitação (**objeto**). O objeto da licitação deixa de ser esse ou aquele título específico e passa a ser a contratação da prestação de serviços do fornecedor.

Essa modificação pode ser embasada no princípio da eficiência da Administração Pública. Para melhor compreensão das vantagens desse formato, podem-se destacar alguns pontos de grande relevância, são eles:

- a) aquisição de títulos publicados após a abertura do processo;
- b) possibilidade de substituição de títulos esgotados;
- c) atualização da necessidade após recebimento de doação;
- d) aumento do número de exemplares;
- e) não são necessárias no mínimo três cotações de cada título; etc.

De forma resumida, o que se espera com a conclusão desse processo é um melhor acervo dada flexibilidade possibilitada pelas características do certame licitatório.

5 Considerações Parciais

Com o objetivo de uma melhor compreensão da dinâmica do sistema de licitação, esta pesquisa buscou apresentar os principais tópicos dos Termos de Referência no processo de compra de livros no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Viu-se que a instituição onde a pesquisa foi desenvolvida, designa as responsabilidades de coordenação dos serviços de aquisição e planejamento à Pró-Reitoria de Administração (PROAD). Em sua estrutura, a PROAD é assessorada pela Comissão Permanente de Licitações (CPL) que realiza as licitações públicas da instituição, tendo como o escopo a preparação dos editais a partir dos termos de referência.

Quanto à Biblioteca, houve a latente necessidade em analisar sua estrutura para que fosse compreendida a Divisão de Desenvolvimento de Acervo (DDA) como parte responsável pela aquisição dos materiais bibliográficos de todas as bibliotecas que compõe o Sistema de Bibliotecas da UNIRIO.

Pode-se perceber também que por ser uma biblioteca universitária, existem particularidades inerentes a sua função, ou seja, o amparo aos programas de ensino, pesquisa e extensão. O que corrobora a necessidade de obras em seu acervo para a consulta da comunidade acadêmica.

No procedimento administrativo para a licitação ficou claro que o solicitante (Biblioteca) pode cooperar substancialmente para o melhor desenvolvimento das etapas iniciais do certame, seja qual for a modalidade adotada. Com relação ao Pregão, que se destina em selecionar as propostas de tipo melhor preço, viu-se que



o formato eletrônico (onde a proposta é dada por meio do Comprasnet¹, facilitando economicamente para a Administração Pública e para o licitante) pode ser o mais vantajoso para os interesses da administração.

A importância da cooperação do órgão solicitante é vislumbrada no procedimento interno de elaboração do termo de referência, em que o órgão requisitante deverá elaborar um termo contendo as informações necessárias e o respectivo detalhamento para a aquisição das obras bibliográficas.

Dessa forma, essa pesquisa torna-se válida uma vez que o termo de referência feito nas dependências da Biblioteca da UNIRIO (órgão requisitante) deve contemplar o maior número de informações relativas daquilo que se necessita e então poderá ser apreciado de uma forma mais consistente pela autoridade competente, nesse caso, a PROAD. E assim, ter subsídios suficientes para promover a abertura do procedimento licitatório aprovando o termo de referência e elaborando a minuta do edital, e logo após, o edital da licitação.

6 Referências

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

BRASIL. Decreto Federal 3.555/00. Aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 9 ago. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3555.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

BRASIL. Decreto Federal 5.450/05. Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 1 jun. 2005. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5450.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

BRASIL. Lei nº 8.666/93. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 22 jun. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666cons.htm>. Acesso em: 25 set. 2011.

BRASIL. Lei nº 10.520/02. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 18 jul. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10520.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

¹ Portal do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para informações de licitações da Administração Pública.



DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Pregão**: Comentários à Legislação do Pregão Comum e Eletrônico. 5. ed. São Paulo: Editora Dialética, 2009.

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

PRADO, Leandro Cadenas. **Licitações e contratos**: a lei nº 8.666/93 simplificada. 3. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2011.

SANTANA, Jair Eduardo. **Pregão presencial e eletrônico**: sistema de registro de preços: manual de implantação, operacionalização e controle. 3.ed. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <www.unirio.br>. Acesso em: 18 out. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Biblioteca**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <www.unirio.br/biblioteca>. Acesso em: 10 out. 2011.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitária**. São Paulo: Interciência, 2006.

ANÁLISE DAS JUSTIFICATIVAS DOS AUTORES DE TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NA UFRGS PARA NÃO DISPONIBILIZÁ-LAS NO REPOSITÓRIO LUME¹

Marilia Batista Hirt¹, Caterina Groposo Pavão², Sônia Elisa Caregnato³

¹ Bacharel em Biblioteconomia

² Mestre em Comunicação e Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

³ Doutora em Ciências da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

Analisa os motivos pelos quais algumas teses e dissertações produzidas no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) não estão disponíveis no Lume, denominação atribuída ao Repositório Digital da UFRGS. Por meio de pesquisa exploratória, levanta a contribuição de cada Programa de Pós-Graduação para o incremento da comunidade de teses e dissertações do Lume, entre os anos de 2001 e 2009. Identifica as teses e dissertações não disponibilizadas e as motivações dos autores para não permitir que o sejam. Pesquisa a publicação dos resultados das teses e dissertações que não estão no Lume, em outros meios de comunicação científica, assim como pedidos ou concessões de patentes registradas no Instituto Nacional da Propriedade Intelectual (INPI). Dentre as justificativas apresentadas pelos autores para não depositar a tese e/ou a dissertação no Lume, identifica as três principais: a intenção de publicação dos resultados, o propósito de patenteamento das descobertas e o caráter confidencial dos trabalhos. Constata que 40,74% dos autores que declararam a intenção de publicação efetivamente publicaram os resultados de seus trabalhos. Entre os autores com o propósito de patentear suas descobertas, apenas 22,73% registraram o pedido de patente no INPI. Conclui que as políticas e mandatos nacionais e institucionais de depósito de teses e dissertações contribuem fortemente para aumentar a divulgação desses trabalhos e para o povoamento dos repositórios institucionais.

Palavras-chave:

Comunicação científica. Repositórios institucionais. Teses e dissertações.

Abstract

This work analyzes the reasons why some theses and dissertations produced at Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) are not available in Lume, denomination for the UFRGS Digital Repository. Through exploratory research, it raises the contribution of each Post-Graduation Program to increase the Lume's community of dissertations and theses, between the years 2001 and 2009. It

¹ Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia da primeira autora, orientado pelas duas seguintes (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011).

identifies the theses and dissertations that were not made available and the authors' motivations for not allowing it. Searches were carried out to locate alternative types of publication of the results of dissertations and theses that are not in Lume, as well as requests for or grants of patents registered with the Instituto Nacional da Propriedade Intelectual (INPI). Reasons given by the authors for the unavailability of their thesis and/or dissertation in Lume, were grouped as follows: intention of publishing the results, patenting of discoveries and confidentiality of the works. It finds out that 40.74% of authors who have declared the intention of publishing effectively published the results of their works. Among the authors with the purpose of patenting their discoveries, just 22.73% reported the patent application at the INPI. It concludes that national and institutional policies and mandates of theses and dissertations' deposit contribute greatly to increase the dissemination of works and settlement of institutional repositories.

Keywords:

Scientific communication. Institutional repositories. Dissertations and theses.

1 Introdução

Entre as atribuições das bibliotecas estão a reunião, a preservação e a divulgação da produção intelectual das instituições às quais são vinculadas. Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação é crescente o número de bibliotecas, principalmente de instituições de ensino superior, que cumprem essa função por meio de repositórios digitais. Sendo assim, o estudo desses repositórios tem sido relevante na Biblioteconomia.

O depósito de teses e dissertações (T/D) em repositórios digitais de universidades representa uma oportunidade para aumentar a visibilidade dos autores e de suas respectivas instituições. Apesar disso, verifica-se que algumas teses e dissertações não são disponibilizadas no Lume, Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Assim, uma questão de pesquisa se coloca: Quais são os motivos pelos quais algumas teses e dissertações geradas no âmbito da UFRGS não são depositadas no Lume?

O objetivo geral deste trabalho é analisar os motivos pelos quais algumas teses e dissertações produzidas no âmbito da UFRGS não estão disponíveis no Lume.

Os objetivos específicos deste trabalho são os seguintes:

- a) levantar a contribuição de cada PPG da UFRGS para o incremento da comunidade de teses e dissertações do Lume, entre os anos de 2001 e 2009;
- b) verificar as motivações para não depositar T/D no Lume;
- c) verificar a publicação dos resultados das teses e dissertações que não estão no Lume, em outros meios de comunicação científica.

O período de estudo escolhido foi de 2001 a 2009, porque em 2001 foi lançada a Biblioteca de Teses e Dissertações (BDTD/UFRGS), a partir da qual se iniciou o Lume. Como um dos objetivos do estudo é verificar se os resultados das teses e dissertações que não estão disponíveis no Lume foram publicados em

outros tipos de documentos, foi preciso desconsiderar os dois últimos anos (2010 e 2011), período em que a publicação pode estar sendo providenciada, mas ainda não foi efetivada.

2 Revisão de literatura

A evolução da humanidade caminha junto com o desenvolvimento da ciência. Esta, por sua vez, avança rapidamente e traz inúmeros benefícios a todos. Porém, a pesquisa científica só pode ser transformada em conhecimento se os seus resultados forem divulgados e utilizados para a criação de novas soluções ou como subsídios para novas pesquisas e, conseqüentemente, novos avanços. Portanto, a comunicação da ciência é tão importante quanto a própria ciência (MEADOWS, 1999), sendo, ambas, fundamentais para a evolução da humanidade.

É por meio da comunicação científica que os pesquisadores recebem o crédito pelos seus trabalhos e estabelecem a prioridade de suas descobertas. A comunicação científica também contribui para a medição dos resultados das pesquisas financiadas por verbas públicas (STUMPF, 2000). De fato, os pesquisadores precisam uns dos outros para concretizar seus projetos. A interação entre eles é o que chamamos de comunicação científica, que estabelece diversas convenções e os caracteriza como integrantes de comunidades científicas. O comportamento dos cientistas com relação aos hábitos de pesquisa e de comunicação dos resultados varia de acordo com as comunidades científicas às quais pertencem.

Para que essa comunicação seja efetivada são utilizados os canais de comunicação científica, que podem ser formais ou informais. Meadows (2000, p. 26) afirma que a distinção entre a comunicação formal e a informal “[...] é bem menos clara no ambiente computacional”. Para ele, “A antiga distinção entre comunicação formal e informal parece agora ser menos importante [...]”. (MEADOWS, 2000, p. 26).

De fato, a diferença entre canais formais e informais de comunicação está cada vez mais tênue, mas pode-se afirmar que, entre os canais informais de comunicação, circula grande parte da chamada literatura cinzenta (LC).

Almeida (2000) conceitua a LC,

[...] como o conjunto de documentos, independentemente de sua tipologia e suporte, ou formato, impresso ou eletrônico, emitidos por centros universitários de pesquisa, empresas, indústrias, sociedades acadêmicas, públicas e privadas, sem intenção de ser publicados e que são de vital importância na transferência do conhecimento. (ALMEIDA, 2000, p. 35-37).

Como exemplo de LC, podem ser citadas as teses e dissertações. Moreira (2005, p. 60) observa que “[...] documentos tradicionalmente cinzentos como as teses e dissertações vêm se tornando cada vez mais visíveis graças aos esforços de criação de bibliotecas digitais de teses e dissertações e aos serviços de alerta com oferecimento de texto completo [...]”. De fato, antes da disponibilização de teses e dissertações por meio de bibliotecas/repositórios digitais, em geral, esses trabalhos ficavam restritos ao público frequentador da biblioteca física em que estavam depositados. As informações ali contidas eventualmente eram transferidas para livros e/ou periódicos. Os dados bibliográficos podiam ser publicados pelas bibliotecas ou pelos programas de pós-graduação produtores, entretanto, é inegável

que a disponibilização de teses e dissertações em bibliotecas/repositórios digitais contribui para um aumento significativo da visibilidade desses trabalhos.

Quanto à confiabilidade da LC, Carvalho (2002, p. 47) salienta que é um engano acreditar que esse tipo de literatura, por não ser produzida comercialmente, mereça menos confiança. A autora afirma que vários documentos de LC passam por processos de revisão mais rigorosos do que os exigidos por periódicos científicos e técnicos. Funaro e Noronha (2006, p. 219) concordam que documentos produzidos sem a finalidade de ser publicados também são confiáveis. Relatórios técnico-científicos produzidos por pesquisadores podem ter grande valor para o desenvolvimento das diversas áreas do conhecimento. Teses e dissertações passam por avaliação de mestres e/ou de doutores, antes de ser aprovadas e divulgadas. Informações que servem de base para importantes decisões de instituições públicas ou privadas devem ser precisas e atualizadas.

Diversas são as definições para monografias, dissertações e teses existentes na literatura. Encontram-se, até mesmo, certas divergências. Comumente, usa-se o termo monografia para designar trabalhos apresentados ao final de cursos de graduação, o termo dissertação para os cursos de mestrado e o termo tese para os cursos de doutorado. Esses três tipos de trabalho são caracterizados pela ordem ascendente em relação à originalidade, à profundidade e à extensão.

Independentemente da nomenclatura, os trabalhos de conclusão dos cursos de pós-graduação são muito importantes para a sociedade e, em especial, para o meio acadêmico. As teses e as dissertações têm funções relacionadas aos seus autores e aos Programas de Pós-Graduação em que são produzidas.

Quanto aos seus autores, segundo Lopes e Romancini (2006, p. 139), as teses e dissertações “[...] correspondem a um momento de aprendizado do pesquisador [e sua elaboração] é uma etapa no longo processo de treinamento para a realização de atividades científicas, em particular, para o desenvolvimento de pesquisas”. Esse processo leva à obtenção do título de doutor ou de mestre, que qualifica o pesquisador a “[...] disputar postos acadêmicos melhor situados no sistema universitário, bem como se integrar a grupos e equipes de investigação, realizando tarefas mais elaboradas”. (LOPES; ROMANCINI, 2006, p. 139).

Quanto aos Programas de Pós-Graduação nos quais as teses e dissertações são produzidas, esses têm interesse na divulgação dos trabalhos. Por meio dessa divulgação, aumentam a sua visibilidade e justificam a sua existência perante instituição e a sociedade. A Capes realiza o acompanhamento anual e a avaliação trienal dos Programas de Pós-Graduação. Os critérios da avaliação trienal² são estabelecidos pelas áreas do conhecimento, que pontuam quesitos como “Corpo docente, teses e dissertações”, no qual se avalia a produção vinculada a esses trabalhos. Sabe-se que a avaliação da Capes pode definir a continuidade ou não de um curso de pós-graduação, bem como a visibilidade e a confiabilidade de uma Instituição de Ensino Superior. Portanto, é de grande interesse dos Programas de Pós-Graduação ter uma boa avaliação por parte da Capes, o que pode atrair novos alunos-pesquisadores determinados a fazer bons trabalhos.

Uma forma de divulgação das teses e dissertações, bem como de outros trabalhos científicos, é o uso de repositórios digitais. Com eles o tempo e o espaço já não são mais empecilhos para que as pessoas possam consultar trabalhos de boa qualidade, realizados no País e no exterior.

² Disponíveis em: <<http://www.capes.gov.br/avaliacao/criterios-de-avaliacao>>. Acesso em: set. 2011.

Pavão (2010, p. 13) explica que “Um repositório é um banco de dados no qual ficam organizados e armazenados os objetos digitais e seus metadados, a fim de facilitar sua consulta e acesso”. Para a autora, os termos “institucional” e “temático” associados a eles caracterizam os repositórios que reúnem a produção científica de uma instituição e de uma área, respectivamente.

O sucesso na implantação e na manutenção de um repositório institucional passa pela formação de uma equipe multidisciplinar, incluindo representantes dos usuários, e os bibliotecários têm uma importante participação nesses processos. (TOMAÉL; SILVA, 2007).

Sem os repositórios institucionais, a produção intelectual da instituição fica dispersa em páginas pessoais ou mantidas pelos departamentos. Sendo assim, eles são uma excelente solução para a reunião, a preservação e a disseminação da informação científica.

A existência e a operacionalização dos repositórios institucionais devem-se, em parte, à Iniciativa dos Arquivos Abertos (*Open Archives Initiative – OAI*) e ao Movimento de Acesso Livre.

A Iniciativa dos Arquivos Abertos (OAI) foi instituída em 1999, na Convenção de Santa Fé. Segundo Triska e Café (2001), nessa convenção foram definidos os princípios básicos da iniciativa. Os autores destacam três desses princípios: o autoarquivamento, a revisão pela comunidade e a interoperabilidade.

O Movimento de Acesso Livre ou de Acesso Aberto teve como marco inicial o encontro *Budapest Open Access Initiative*, ocorrido em dezembro de 2001. Segundo Lara (2006), acesso livre é a

Disponibilização livre na Internet de literatura de caráter acadêmico ou científico (em particular os artigos de revistas científicas), permitindo a qualquer utilizador ler, baixar arquivos, copiar, distribuir, imprimir, pesquisar, indexar, fazer *links* ou referenciar o texto integral dos documentos. A única restrição sobre a reprodução e distribuição é o direito de ser reconhecido e citado, cabendo aos autores o controle sobre a integridade dos trabalhos. (LARA, 2006, p. 389).

Inicialmente, acreditava-se que, ao disponibilizar um trabalho em acesso aberto, o autor poderia ser prejudicado em seus direitos autorais. Na realidade, o que ocorre é o inverso. Weitzel (2006, p. 66) destaca que “[...] os repositórios digitais zelam pelos direitos autorais e que, quanto mais visível estiver o trabalho de um autor, menos chance existe de ele ter seus direitos lesados”.

A Universidade de Manchester, no Reino Unido, iniciou, em 2007, o projeto de criação do seu repositório institucional. Nesse projeto, foram listados os benefícios para os autores efetuarem o depósito de suas publicações em repositórios digitais, os quais são resumidos a seguir:

- a) aumento da visibilidade dos resultados das pesquisas;
- b) facilidade para o gerenciamento da produção científica;
- c) armazenamento permanente de trabalhos acadêmicos;
- d) facilidade para a localização e a citação de trabalhos;
- e) facilidade no acesso a materiais anteriormente disponíveis apenas em meio impresso, por exemplo, teses e dissertações;
- f) fornecimento de um indicador do impacto dos trabalhos;
- g) divulgação rápida das pesquisas, o que auxilia no estabelecimento de prioridades nas descobertas;

h) atendimento às agências de fomento, no que diz respeito à divulgação dos trabalhos.

(THE UNIVERSITY OF MANCHESTER, 2007).

A participação da comunidade é fundamental para o sucesso de um repositório institucional. Os membros da comunidade podem participar como autores, usuários e divulgadores do repositório. Para Tomaél e Silva (2007, p. 6), “O conteúdo de um repositório institucional reflete ou demonstra o conhecimento, a pesquisa e o interesse de uma organização”.

Segundo Leite (2009), estudos demonstram que a política de depósito obrigatório é um fator que maximiza o uso do repositório, mas “[...] é essencial que a comunidade ‘compre’ a ideia do repositório institucional e passe a incorporar os pressupostos do acesso aberto [...]”.

No Brasil, com relação às teses e dissertações, existe a obrigatoriedade de depósito prevista na Portaria nº 13/2006 (Capes), de 15/02/2006. A partir de março de 2006, todas as instituições com cursos em nível de pós-graduação tiveram que tomar as providências necessárias para que as teses e dissertações de seus alunos fossem depositadas em sítio da internet, próprio ou indicado pela Capes.

O Repositório Digital da UFRGS é o Lume. Nele são depositados documentos gerados na Universidade pelo seu corpo docente e técnico e outros documentos de interesse da instituição, entre eles, as teses e as dissertações. É composto por documentos digitais que podem conter texto, imagem, vídeo e áudio.

O Lume, que entrou em operação em janeiro de 2008, foi criado a partir da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFRGS), a qual foi iniciada no ano de 2001. Foi desenvolvido em parceria entre a Biblioteca Central e o Centro de Processamento de Dados da UFRGS (CPD/UFRGS).

Além da Portaria nº 13/2006 (Capes), de 15/02/2006, de âmbito nacional, a Resolução nº 129/2005, da Câmara de Pós-Graduação da UFRGS, de 12/07/2005, foi importante para o povoamento do Lume. Essa resolução determina que o certificado de conclusão de curso de pós-graduação será emitido somente após a entrega da tese ou dissertação, na Biblioteca Setorial determinada pelo PPG, acompanhada do Termo de Autorização para Disponibilidade de Tese ou Dissertação na Biblioteca Digital da UFRGS.

A UFRGS já efetuava a divulgação das teses e dissertações na sua BDTD. Entretanto, como a disponibilização dos trabalhos, até 2005, não era obrigatória, o acervo, até essa data, não contava com muitos dos trabalhos defendidos. A partir da publicação da Resolução nº 129/2005, da Câmara de Pós-Graduação da UFRGS, e da Portaria nº 13/2006 (Capes), verificou-se o aumento de depósitos na BDTD/UFRGS e, conseqüentemente, no Lume, como será analisado posteriormente, neste trabalho.

O Lume adota o padrão *Dublin Core*, que permite uma descrição adequadamente detalhada de objetos digitais, pois utiliza 15 elementos básicos, que podem ser refinados por meio de qualificadores. Também utiliza o protocolo de coleta de metadados OAI-PMH, que garante a interoperabilidade com outros repositórios digitais. Isso permite a transferência praticamente universal de dados entre repositórios. (PAVÃO, 2008). Também foi graças à interoperabilidade que, “[...] a partir de janeiro de 2009, os metadados do Lume passaram a ser coletados pelo Google.” (PAVÃO, 2010, p. 62). Isso permitiu um aumento no número de acessos e de *downloads* dos documentos disponíveis no Lume e incrementou também sua visibilidade e impacto.

Na interface do usuário, as principais características do Lume são: a organização em comunidades, as diversas formas de busca, as estatísticas e a possibilidade de acompanhamento do crescimento das coleções.

Segundo o *Registry of Open Access Repositories (ROAR)*³, as classificações do Lume são as seguintes, em 07/04/2012:

- a) no Brasil:
 - 8º lugar entre os 114 repositórios cadastrados e
 - 2º lugar entre os 53 repositórios institucionais cadastrados.
- b) no mundo:
 - 236º lugar entre os 2.730 repositórios cadastrados e
 - 133º lugar entre os 1.731 repositórios institucionais cadastrados.

3 Materiais e métodos

A técnica de pesquisa escolhida para este estudo foi a da documentação direta. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa de campo do tipo exploratória.

Para a realização deste estudo foram adotados os seguintes procedimentos:

- a) foi obtido um relatório com a quantidade de teses e dissertações defendidas entre 2001 e 2009, registradas no Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS (SABi) e a quantidade destas depositadas no Lume, discriminadas por curso e por ano;
- b) com base no relatório, foi verificada qual a contribuição dos diversos PPGs para o Lume;
- c) foi escolhido um curso de cada área para a realização do estudo, com base nos seguintes critérios: menor percentual de contribuição para o Lume e quantidade significativa de teses e dissertações defendidas;
- d) foi obtido um relatório com os dados bibliográficos das teses e dissertações dos programas escolhidos, registradas no SABi e que não foram depositadas no Lume;
- e) foram analisados os Termos de Autorização para Disponibilidade de Tese, Dissertação, Trabalho de Conclusão de Mestrado ou de Especialização no Lume – Repositório Digital da UFRGS, que acompanham o documento digital, e verificadas quais as justificativas dos autores para não disponibilizar as teses e dissertações no Lume;
- f) as teses e dissertações foram classificadas em três grupos: T/D autorizadas para disponibilização futura, T/D não autorizadas para disponibilização e T/D não enviadas ao CPD/UFRGS;
- g) para as T/D autorizadas para disponibilização futura e as T/D não autorizadas para disponibilização, cuja justificativa foi a publicação, foi verificado se os dados obtidos foram realmente publicados, através de busca na Base de Dados do Currículo Lattes;
- h) para as T/D autorizadas para disponibilização futura e as T/D não autorizadas para disponibilização, cuja justificativa foi o registro de patente,

³ Diretório internacional desenvolvido pela equipe do *software* EPrints, na Universidade de Southampton, do Reino Unido. Fornece dados técnicos breves a respeito dos repositórios nele registrados e seu objetivo é promover o desenvolvimento do acesso aberto, fornecendo informações atualizadas sobre o crescimento e a situação de repositórios do mundo inteiro. Disponível em: <<http://roar.eprints.org/>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

foi verificado se houve solicitação de patente, através de busca na Base de Dados do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI);

- i) os dados relativos às T/D não enviadas ao CPD/UFRGS foram desprezados, pois, sem o termo de autorização, não é possível saber qual a justificativa para a não disponibilização do trabalho no Lume;
- j) os dados obtidos foram agrupados em tabelas, sendo uma para cada PPG.

Salienta-se que, na análise dos trabalhos publicados, foram contados apenas artigos, capítulos de livro e livros que constam no Currículo Lattes dos autores. Os trabalhos publicados ou apresentados em eventos não foram incluídos nas tabelas elaboradas para cada PPG porque as apresentações em eventos não interferem na decisão de disponibilização dos trabalhos no Lume. As publicações em anais de eventos foram computadas fora das tabelas, bem como as publicações que não foram previstas pelos autores nos Termos de Autorização. Não foram considerados os trabalhos publicados em datas anteriores às datas de defesa da tese ou da dissertação, pois também não interferem na decisão de disponibilização dos trabalhos no Lume.

Quanto aos trabalhos patenteados, foram informados todos os trabalhos localizados na Base de Dados do INPI, independentemente de a patente requerida ter sido ou não concedida. As datas de pedido de patente anteriores às datas de defesa da tese ou da dissertação foram consideradas já que, em alguns casos, o trabalho apresentado é a continuação de algum trabalho anteriormente iniciado e cuja patente já havia sido requerida. Isso pode ser confirmado pelo número do pedido de patente que é informado no Termo de Autorização apresentado pelo autor quando encaminha seu trabalho ao CPD/UFRGS.

Periodicamente, o CPD/UFRGS entra em contato com os autores das T/D ainda não disponibilizadas no Lume, para consultar se esses trabalhos já podem ser disponibilizados. Muitos dos trabalhos dos anos de 2001 a 2005 foram autorizados para disponibilização apenas a partir 2007. Portanto, é importante frisar que os dados sobre a disponibilização de trabalhos no Lume referem-se ao ano de defesa da T/D e não ao ano em que elas foram disponibilizadas no Lume.

4 Resultados

Os PPGs que apresentaram maiores percentuais de trabalhos depositados no Lume em relação ao total de trabalhos defendidos e registrados no SABI, no período de 2001 a 2009, foram: Microeletrônica, Design, Ensino de Física, Relações Internacionais e Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde, todos com 100%; Psiquiatria, com 98,88%; Nefrologia, com 98,18%; Sensoriamento Remoto, com 96,05%; e Ciência e Tecnologia de Alimentos, com 95,83%.

O percentual geral de disponibilização de teses e dissertações no Lume, no período de 2001 a 2009, foi de 82,10%.

Os PPGs que menos contribuíram para o incremento da comunidade de teses e dissertações do Lume, no período de 2001 a 2009, em cada grande área do conhecimento, desprezando-se os PPGs com pouca representatividade, são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Percentual de contribuição para o incremento da comunidade de teses e dissertações do Lume, no período de 2001 a 2009

Grande área	Contribuição da grande área (%)	PPG	Contribuição do PPG (%)
Ciências Exatas e da Terra	85,18	Geociências	57,65
Ciências Biológicas	69,33	Botânica	39,74
Engenharias	88,66	Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais	81,73
Ciências da Saúde	89,32	Ciências Farmacêuticas	60,94
Ciências Agrárias	78,83	Microbiologia Agrícola e do Meio Ambiente	68,27
Ciências Sociais Aplicadas	78,73	Direito	43,87
Ciências Humanas	77,64	História	65,92
Linguística, Letras e Artes	83,15	Letras	80,32
Multidisciplinar	88,09	Informática na Educação	77,42

Fonte: Dados da pesquisa.

O percentual geral de contribuição desses PPGs para o Lume, no período de 2001 a 2009, foi de 67,83%.

As três principais razões apresentadas pelos autores para não autorizar a disponibilização de teses e dissertações no Lume foram: a intenção de publicar os resultados (81 autores), o propósito de patentear as descobertas (22 autores) e a confidencialidade dos trabalhos (17 autores). Em pesquisa realizada no Currículo Lattes dos autores, foi verificado que os resultados de 33 trabalhos foram publicados em artigos, capítulos de livros ou livros, o que representa 40,74% do total de intenções de publicação⁴. Na Base de Dados do INPI, verificou-se que os resultados de cinco trabalhos tiveram pedido de patente depositado, ou seja, 22,73% do total de intenções de patenteamento.

Nas Tabelas 2 e 3, são apresentados os dados referentes a dois dos PPGs que menos contribuíram para o incremento da comunidade de teses e dissertações do Lume, no período de 2001 a 2009: Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais e Direito.

Tabela 2 – Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
T/D registradas no SABi	37	50	52	53	50	52	56	58	112	520
T/D registradas no SABi e disponibilizadas no Lume	23	40	33	39	36	47	48	51	108	425
Diferença (SABi-Lume)	14	10	19	14	14	5	8	7	4	95

⁴ Dados atualizados em 31/03/2012.

Percentual de disponibilização (%)	62,16	80,00	63,46	73,58	72,00	90,38	85,71	87,93	96,43	81,73
T/D autorizadas para disponibilização futura	0	0	0	0	0	0	3	2	2	7
T/D não autorizadas para disponibilização	0	0	0	1	0	2	0	1	0	4
T/D não enviadas ao CPD/UFRGS	14	10	19	13	14	3	5	4	2	84
Justificativa: publicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trabalhos publicados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Justificativa: patente	0	0	0	0	0	1	3	1	2	7
Trabalhos patenteados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Justificativa não informada	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Outras justificativas	0	0	0	1	0	0	0	2	1	4

Fonte: Dados da pesquisa.

A influência da Portaria nº 13/2006 (Capes) pode ser percebida nos depósitos dos alunos do PPGE3M. A média de disponibilização de trabalhos no Lume, entre os anos de 2001 e 2005, foi de 70,66%, enquanto no período de 2006 a 2009 foi de 91,37%. O maior índice de disponibilização foi de 96,43%, no ano de 2009. De 2001 a 2009, 80% das teses, 81% das dissertações de mestrado acadêmico e 83% das dissertações de mestrado profissionalizante produzidas no PPGE3M foram disponibilizadas no Lume. A Tabela 2 mostra os percentuais anuais de disponibilização de trabalhos no Lume.

O único trabalho não autorizado para disponibilização no Lume, até 2005, teve como justificativa o fato de ser “confidencial”. Os demais trabalhos não disponibilizados no Lume, até o referido ano, não foram enviados ao CPD/UFRGS, portanto, não é possível identificar a justificativa da não disponibilização. A partir de 2006, houve uma redução na quantidade de trabalhos não enviados ao CPD/UFRGS, como se verifica na Tabela 2. De 2006 a 2009, entre os sete trabalhos autorizados para disponibilização futura e os três não autorizados para disponibilização, sete autores alegaram a intenção de patenteamento, um autor não apresentou justificativa e três autores apresentaram outras justificativas (dados referentes a material de empresa privada; dados sigilosos devido ao caráter confidencial de algumas informações; realização de doutorado na mesma área, sendo a tese, a continuidade da dissertação). Nenhum autor mencionou a intenção de publicar os resultados de seus trabalhos, entretanto, conforme busca realizada no Currículo Lattes dos autores, os resultados de seis trabalhos foram publicados nas seguintes formas: um resumo em anais de evento nacional, oito trabalhos completos em eventos nacionais, seis trabalhos completos em eventos internacionais, seis apresentações em eventos nacionais, quatro artigos de periódicos nacionais e um artigo de periódico estrangeiro. Dos sete autores que alegaram a intenção de patenteamento dos resultados de suas T/D, somente um (14,29%) efetivamente patenteou sua descoberta.

De acordo com Stumpf (2000) e com Mueller (2005), os pesquisadores das Engenharias preferem publicar os resultados de suas pesquisas em anais de eventos, o que foi confirmado pela presente pesquisa.

Os dados do SABi e do Lume, relacionados ao Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da Faculdade de Direito da UFRGS são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 – Direito

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
T/D registradas no SABi	16	18	13	21	38	51	31	39	26	253
T/D registradas no SABi e disponibilizadas no Lume	0	2	1	1	24	40	11	25	7	111
Diferença (SABi-Lume)	16	16	12	20	14	11	20	14	19	142
Percentual de disponibilização (%)	0,00	11,11	7,69	4,76	63,16	78,43	35,48	64,10	27,92	43,87
T/D autorizadas para disponibilização futura	0	0	0	0	1	1	3	2	9	16
T/D não autorizadas para disponibilização	0	0	0	0	1	1	5	7	10	24
T/D não enviadas ao CPD/UFRGS	16	16	12	20	12	9	12	5	0	102
Justificativa: publicação	0	0	0	0	2	2	6	8	18	36
Trabalhos publicados	0	0	0	0	0	1	4	3	8	16
Justificativa: patente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trabalhos patenteados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Justificativa não informada	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4
Outras justificativas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Fonte: Dados da pesquisa.

A Portaria nº 13/2006 (Capes) pode ter influenciado os alunos do PPGD. Entretanto, em 2007 houve um decréscimo no percentual de trabalhos disponibilizados, seguido por um aumento, em 2008, e por um novo decréscimo em 2009. A média de disponibilização de trabalhos no Lume, entre os anos de 2001 e 2005, foi de 26,42%, enquanto no período de 2006 a 2009 foi de 56,46%. O maior índice de disponibilização foi de 78,43%, no ano de 2006. De 2001 a 2009, 48% das teses e 42% das dissertações produzidas no PPGD foram disponibilizadas no Lume. A Tabela 3 mostra os percentuais anuais de disponibilização de trabalhos no Lume.

Todos os trabalhos não disponibilizados no Lume, até o ano de 2004, não foram enviados ao CPD/UFRGS, portanto, não é possível identificar a justificativa da não disponibilização. A partir de 2005, entre os trabalhos autorizados para disponibilização futura e os não autorizados, 14 autores apresentaram como justificativa a publicação em livro e 22, a publicação, sem especificar a forma. Dos 14 autores que anunciaram a publicação em livro, dois publicaram em periódicos nacionais, seis publicaram em livros e seis não publicaram. Dos 22 autores que não

especificaram o tipo de publicação, um publicou em periódico nacional e em capítulo de livro, dois publicaram em capítulo de livro, cinco publicaram em livro e 14 não publicaram. Quatro autores não apresentaram justificativa e um alegou a necessidade de “correções a serem feitas por sugestão da banca”. Portanto, dos 36 autores que alegaram a intenção de publicar os resultados de suas T/D como justificativa para a não disponibilização imediata de seus trabalhos no Lume, 16 (44,44%) efetivamente publicaram esses resultados em artigo, capítulo de livro ou livro. Os resultados das T/D não foram publicados em eventos, de acordo com a busca realizada no Currículo Lattes dos autores.

De acordo com Stumpf (2000), os pesquisadores em Ciências Sociais Aplicadas preferem publicar os resultados de suas pesquisas em anais de eventos. Segundo Mueller (2005), esses pesquisadores costumam utilizar os periódicos nacionais e os livros. Na avaliação trienal dos cursos de pós-graduação, realizada pela Capes, no Curso de Direito⁵, a produção intelectual é valorizada nesta ordem: livros, capítulos de livros, artigos de periódicos internacionais, artigos de periódicos nacionais e produção técnica, representada por seminários, conferências e palestras realizadas fora do Programa e no exterior. Na análise realizada constatou-se a preferência dos autores pelos livros, para a publicação dos resultados de suas teses e dissertações.

A Tabela 4 apresenta os resultados consolidados da pesquisa.

Tabela 4 – Resultados consolidados da pesquisa

	G	B	EMMM	CF	MAA	D	H	L	IE	Total
T/D registradas no SABi	281	151	520	256	104	253	179	569	93	2.406
T/D registradas no SABi e disponibilizadas no Lume	162	60	425	156	71	111	118	457	72	1.632
Diferença (SABi-Lume)	119	91	95	100	33	142	61	112	21	774
T/D autorizadas para disponibilização futura	6	13	7	25	1	16	1	0	0	69
T/D não autorizadas para disponibilização	74	1	4	12	1	24	1	2	0	119
T/D não enviadas ao CPD/UFRGS	39	77	84	63	31	102	59	110	21	586
Justificativa: publicação	4	14	0	23	0	36	2	2	0	81
Trabalhos publicados	3	9	0	3	0	16	1	1	0	33
Justificativa: patente	1	0	7	14	0	0	0	0	0	22
Trabalhos patenteados	0	0	1	4	0	0	0	0	0	5
Justificativa não informada	61	0	1	1	2	4	0	0	0	69
Outras justificativas	15	0	4	2	0	1	0	0	0	22

Fonte: Dados da pesquisa.

Legenda: G: Geociências

⁵ Disponível em: <http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacao/CA2007_Direito.pdf>. Acesso em: dez. 2011.



B: Botânica
EMMM: Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais
CF: Ciências Farmacêuticas
MAA: Microbiologia Agrícola e do Meio Ambiente
D: Direito
H: História
L: Letras
IE: Informática na Educação

5 Considerações finais

Neste trabalho, foram estudadas as razões pelas quais os alunos de nove Programas de Pós-Graduação (PPGs) da UFRGS não disponibilizaram suas teses e dissertações no Lume, no período de 2001 a 2009.

Com este trabalho foi possível verificar a influência que a Resolução nº 129/2005, da Câmara de Pós-Graduação da UFRGS e a Portaria nº 13/2006 (Capes) exerceram sobre os alunos dos PPGs analisados. De 2001 a 2005, 47,82% das teses e dissertações produzidas nesses Programas foram disponibilizadas no Lume. De 2006 a 2009, esse índice passou para 86,80%. Conforme Leite (2009), os repositórios institucionais mais povoados são aqueles cujas instituições determinam o depósito obrigatório. Mesmo não tendo uma portaria, a força de uma lei, é interessante para a instituição que a determinação da Capes seja seguida. Afinal, a citada portaria é clara, quando diz que a quantidade e a qualidade das teses e dissertações disponibilizadas são ponderadas no acompanhamento e avaliação dos programas de pós-graduação. Portanto, a Universidade deve exigir dos alunos o depósito de suas teses e dissertações, sempre que possível.

Destaca-se o trabalho do CPD/UFRGS que, periodicamente, faz contato com os autores das teses e dissertações ainda não disponibilizadas no Lume, para consultar se os trabalhos já podem ser disponibilizados. Grande parte dos trabalhos não seria disponibilizada se não houvesse esse acompanhamento. Nessa oportunidade, aqueles alunos que conseguiram publicar ou patentear os resultados de seu trabalho, geralmente, autorizam o depósito e, aqueles que não conseguiram, solicitam a prorrogação da data.

Como sugestão de investigação, propõe-se um estudo que inclua entrevistas com os coordenadores dos Programas de Pós-Graduação e orientadores de teses e dissertações para pesquisar as motivações para a não disponibilização dos trabalhos no Lume. Seria interessante analisar o quanto os docentes dos Programas de Pós-Graduação estão conscientes e comprometidos com a conscientização dos alunos sobre a importância de tornar públicas as pesquisas, de dar transparência ao trabalho da Universidade e de dar retorno à sociedade de todo o investimento realizado.

Com relação aos resultados, reconhece-se que há pouca representatividade quanto aos hábitos de publicação dos autores. Isso porque foram pesquisadas apenas as publicações de autores de nove Programas de Pós-Graduação da UFRGS, de trabalhos não disponibilizados no Lume, com a justificativa de publicação e que efetivamente publicaram.

Espera-se que este trabalho tenha servido para mostrar como as políticas e mandatos nacionais e institucionais podem contribuir para aumentar a divulgação das T/D e para o povoamento dos repositórios institucionais. Também foi mostrada a necessidade de ampliar-se a divulgação do Lume e de seus objetivos, assim como

sobre o movimento de acesso aberto à literatura científica no Brasil e no mundo. Enfim, espera-se que este estudo contribua para que se conheça um pouco mais sobre a produção intelectual da UFRGS, no âmbito da pós-graduação, que é um segmento importante para o reconhecimento da instituição, perante a sociedade, como um ente produtor e disseminador de conhecimento, inovação e desenvolvimento.

6 Referências

ALMEIDA, Maria do Rosário Guimarães. *Literatura cinzenta: teoria e prática*. São Luís: Edições UFMA/Souzândrade, 2000. 174 p.

CARVALHO, Elizabet Maria Ramos de. La literatura gris y su contribución a la sociedad del conocimiento. *Infodiversidad*, Buenos Aires, v. 4, p. 45-61, 2002.

FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira; NORONHA, Daisy Pires. Literatura cinzenta: canais de distribuição e incidência nas bases de dados. *In: POBLACIÓN, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação*. São Paulo: Angellara, 2006. p. 215-231.

LARA, Marilda Lopes Ginez de (Org.). Glossário: termos e conceitos da área de comunicação e produção científica. *In: POBLACIÓN, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação*. São Paulo: Angellara, 2006. p. 387-414.

LEITE, Fernando César Lima. *Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira: repositórios institucionais de acesso aberto*. Brasília: IBICT, 2009. 120 p.

LOPES, Maria Immacolata Vassalo de; ROMANCINI, Richard. Teses e dissertações: estudo bibliométrico na área da Comunicação. *In: POBLACIÓN, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação*. São Paulo: Angellara, 2006. p. 139-161.

MEADOWS, Arthur Jack. *A comunicação científica*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999. 268 p.

MEADOWS, Arthur Jack. Avaliando o desenvolvimento da comunicação eletrônica. *In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado; PASSOS, Edilenice Jovelina Lima. (Org.). Comunicação científica*. Brasília: Departamento de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, 2000. (Estudos avançados em Ciência da Informação, 1). p. 23-34.

MOREIRA, Walter. Os colégios virtuais e a nova configuração da comunicação científica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p. 57-63, jan./abr. 2005.



MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A publicação da ciência: áreas científicas e seus canais preferenciais. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*, v. 6, n. 1, p. 1-15, fev. 2005. Disponível em: http://www.dgz.org.br/fev05/Art_02.htm. Acesso em: 25 jul. 2011.

PAVÃO, Caterina Groposo et al. Repositório digital: acesso livre à informação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 15., 2008, São Paulo. São Paulo: Consórcio CRUESP Bibliotecas, 2008. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14856/000670413.pdf?sequence=1>. Acesso em: 01 out. 2011.

PAVÃO, Caterina Groposo. *Contribuição dos repositórios institucionais à comunicação científica: um estudo na Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. 2010. 149 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

STUMPF, Ida Regina Chitto. A comunicação da ciência na universidade: o caso da UFRGS. *In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado; PASSOS, Edilenice Jovelina Lima (Org.). Comunicação científica*. Brasília: Departamento de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, 2000. (Estudos avançados em Ciência da Informação, 1). p. 107-121.

THE UNIVERSITY OF MANCHESTER. The John Rylands University Library. *Institutional Repository Project*. 2007. Disponível em: <http://www.irproject.manchester.ac.uk/>. Acesso em: nov. 2011.

TOMAÉL, Maria Inês; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Repositórios institucionais: diretrizes para políticas de informação. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Disponível em: <http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/GT5--142.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2011.

TRISKA, Ricardo; CAFÉ, Lígia. Arquivos abertos: subprojeto da Biblioteca Digital Brasileira. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 3, p. 92-96, set./dez. 2001.

WEITZEL, Simone da Rocha. O papel dos repositórios institucionais e temáticos na estrutura da produção científica. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 51-71, jan./jun. 2006.

DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

***Clemilda dos Santos Sousa¹, Francisco Jonatan Soares²
Geovanice Maria Anselmo da Silva³, Neiliane Alves Bezerra⁴***

¹Bibliotecária do Sistema de Biblioteca da UFC(SB/UFC), Especialista em Metodologia Científica, Componente da Comissão de Acessibilidade do SB/UFC e da Secretária de Acessibilidade UFC Inlui, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

² Diretor do SB/UFC, Mestrando em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Componente da Comissão de Acessibilidade do SB/UFC, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

³Bibliotecária do SB/UFC, Especialista em Metodologia Científica, Componente da Comissão de Acessibilidade do SB/UFC, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

⁴ Bibliotecária do SB/UFC, Coordenadora da Comissão de Acessibilidade do SB/UFC, Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

Resumo

Trata-se de um relato cujo objetivo é descrever a experiência realizada pela Comissão de Acessibilidade do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará no processo de desenvolvimento de acervo para pessoa com deficiência visual, com o serviço de digitalização de acervo. A proposta de inclusão da pessoa com deficiência na educação superior traz implicações para a biblioteca universitária que precisa assumir a responsabilidade de proporcionar aos usuários com deficiência, igualdade de oportunidades no processo de busca e uso da informação, por meio do acesso aos acervos informacionais, recursos, produtos e serviços. Espera-se com o serviço de digitalização de acervo formar uma coleção de materiais digitais ou digitalizados para atender a demanda dos usuários com deficiência visual, promovendo a igualdade de oportunidade no acesso à informação, proporcionando à pessoa com deficiência visual uma aprendizagem, autônoma e satisfatória.

Palavras-Chave:

Desenvolvimento de Coleções; Educação inclusiva; Acessibilidade; Pessoas com Deficiência Visual.

Abstract

This is an experience report, whose to describe the experiment conducted by the Commission's Accessibility Library System at the Federal University of Ceará in the process of developing collections for people with visual disabilities. The proposed inclusion of people with disabilities in higher education has implications for the

university library that needs to take responsibility for providing users with disabilities, equal opportunities in the search process and use information through access to collections of informational resources products and services. It is hoped that this service form a collection of digital or digitized materials to meet the needs of visually impaired users, promoting equality of opportunity in access to information and providing at the people with visual disabilities autonomous learning and satisfactory.

Keywords:

Collection Development; Inclusive Education; Accessibility; People with Visual Impairment.

1 Introdução

O acesso ao conhecimento é indispensável na formação acadêmica de qualquer estudante universitário, entretanto esse acesso ainda constitui um desafio para o aluno universitário com deficiência na Universidade Federal de Ceará (UFC). No caso de pessoas com deficiência visual o acesso ao acervo da biblioteca apresenta diversos entraves.

A problemática vivida por este grupo de pessoas é bem específica: os estudantes não encontram os livros que compõem as bibliografias dos cursos que estão matriculados, em formato acessível o que gera prejuízos na sua formação profissional, visto que não podem realizar todas as leituras que precisariam para aperfeiçoar seus conhecimentos.

Conscientes da importância das bibliotecas na formação acadêmica como fonte de informação e conhecimento no processo ensino-aprendizagem, foi criado o serviço de "digitalização de acervo para pessoas com deficiência visual" que vem responder a uma demanda dos discentes por materiais bibliográficos acessíveis.

O serviço de digitalização de acervo faz parte das ações conduzidas pela Secretária UFC Inclui e vem sendo desenvolvido em parceria com a Comissão de Acessibilidade do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC), no início de 2010.

O presente trabalho objetiva apresentar a metodologia utilizada para desenvolver uma coleção para pessoas com deficiência visual, com base no serviço de digitalização de material bibliográfico.

2 Componentes de uma Universidade Inclusiva

Pensar na inclusão da pessoa com deficiência na educação requer das instituições educacionais o compromisso de oferecer a igualdade de oportunidades para todos. Conforme a visão de Riera (2011, p. 3) para responder, adequadamente, a toda esta diversidade é necessário que as instituições adotem modelos que acolham as diferenças individuais, aplicando recursos metodológicos e estratégias que facilitem o desenvolvimento das capacidades, tanto pessoais como sociais dos seus alunos.

Portanto o referido autor compreende que no âmbito da educação superior, uma universidade é considerada inclusiva na medida em que se

responsabiliza pela diversidade de seu alunado, de forma a assegurar que o sistema favoreça a aprendizagem de todos. A construção de um sistema educacional inclusivo é aquele que vê a pessoa com deficiência não como um obstáculo ou problema, e sim como uma realidade complexa e que enriquece o processo de ensino-aprendizagem, e ao mesmo tempo, dá a oportunidade de todos os envolvidos com o ato de educar exercitar suas competências para conviver com a diversidade.

Uma universidade inclusiva, conforme Borland e James (1999) *apud* Lissi (2009, p. 310) devem apresentar os seguintes componentes:

- a) políticas internas na instituição - que promovam a inclusão e que considerem medidas antidiscriminatórias que favoreçam o desempenho e que permitam revisar normas e regulamentos que velem seu cumprimento. Por exemplo, velar por um acesso igualitário à informação e aos serviços;
- b) aspectos relativos à docência - para apoiar o ensino em contextos inclusivos se deve orientar e assessorar aos docentes acerca das necessidades, adequações metodológicas e adaptações curriculares;
- c) capacitação em ferramentas tecnológicas - que favorecem o processo de aprendizagem e de avaliação que demanda que o estudante com deficiência. Além disso, incorporar a temática da deficiência dentro da grade curricular poderá contribuir para a formação de professores facilitadores de inclusão no futuro;
- d) aspectos relativos à infraestrutura - a necessidade de acessibilidade física implica não somente que os estudantes possam ter acesso aos espaços físicos com maior independência, sim também a todos os serviços e apoios tecnológicos necessários ao bom desempenho acadêmico;
- e) aspectos relativos aos estudantes com deficiência - dependendo da deficiência e das características de cada estudante, os apoios específicos podem implicar a disposição de recursos humanos, materiais e tecnológicos, tais como: intérprete de língua de sinais, leitores, materiais em *Braille* ou outro formato alternativo, tecnologia assistiva;
- f) programa de pares - estudantes voluntários ou ajudantes financiados por programas de bolsas de estudo para dar suporte acadêmico e contribuir na sensibilização da comunidade universitária;
- g) aspectos relativos à pesquisa - por último, as intervenções realizadas com estudantes requerem do conhecimento da própria população ou comunidade universitária e dos resultados que tenham as ações realizadas em ou com os estudantes com deficiência. Portanto, a pesquisa constitui um dos pilares para a manutenção e a otimização das intervenções.

Dentre os aspectos mencionados acima, os recursos humanos têm relevância significativa na construção de metodologias, tecnologias que envolvem competência, isto é, conhecimentos, habilidades e atitudes que redundem na efetivação da cultura inclusiva.

A proposta de inclusão da pessoa com deficiência na educação superior

traz implicações para a biblioteca universitária que precisa assumir a responsabilidade de proporcionar aos usuários com deficiência, igualdade de oportunidades no processo de busca e uso da informação, por meio do acesso aos acervos, recursos, produtos e serviços.

As atividades de planejamento e avaliação na biblioteca são os instrumentos que possibilitam definir objetivos estratégicos, metas e indicadores para a construção da cultura inclusiva. Somente assim, a biblioteca se converterá em um espaço como diz Ferres (2006, p.21) “que permite a presença e proveito de todos, e acolha a maior variedade de público possível para as suas atividades, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas antropométricas e sensoriais da população.”

Conforme Riera (2011), a inclusão da pessoa com deficiência na educação será muito difícil de ser aceita em um modelo de instituição seletiva, baseada no conceito unidirecional de aprendizagem em que a ação do professor consiste exclusivamente na transmissão de conhecimentos que devem ser aprendidos pelos alunos, sem estabelecer nenhuma interação entre os aprendizes.

Para esse conceito de educação, a inclusão será, para os docentes e gestores, uma tarefa educativa muito dolorosa, cuja realização só será possível mediante uma série de exigências por parte de docentes e gestores que não se sentem responsáveis pela atenção à educação da pessoa com deficiência.

A resistência à adesão ao processo de educação inclusiva se manifesta em alguns comportamentos, tais como:

Tendência a exigir que as instituições ponham mais ajudas e especialistas para se responsabilizarem pelos “diferentes” ou os “não normais”. Consideram que os problemas e dificuldades para aprender são do aluno e do entorno, porém não da instituição. Não se avaliam nem se questionam as atuações pedagógicas e organizativas. Exigem medidas terapêuticas que consideram “imprescindíveis (RIERA, 2011, p.136)

Um modelo de universidade inclusiva é baseado no enfoque construtivista de ensino e aprendizagem que valoriza o aumento das interações dos estudantes, consideradas um fator primordial de aprendizagem.

É nessa perspectiva que a Comissão de Acessibilidade do SB/UFC definiu como uma de suas ações o desenvolvimento de coleções para os usuários com deficiência visual.

2.1 Desenvolvimento de coleções

Para Shera (1976) *apud* Lima e Figueiredo (1984, p.138), o desenvolvimento da coleção de uma biblioteca é um ato de criação intelectual e o bibliotecário para realizá-lo deve conhecer livros e homens, e os usos que os últimos farão dos primeiros.

A afirmação dos referidos autores remete a um olhar da biblioteca para o usuário com deficiência (homens) que também fazem parte da comunidade que precisa utilizar o seu acervo em suas necessidades de informação para a aprendizagem e produção do conhecimento científico.

Na temática da educação inclusiva, a pessoa com deficiência visual apresenta enormes dificuldades para ter acesso a informação, contida em livros,

revistas, visto que tradicionalmente esses materiais estão em formato impresso, e quando digitais nem sempre as especificações necessárias para que esses possam ser lidos por leitores de tela por exemplo, são conhecidas ou respeitadas no momento da elaboração ou editoração.

Essas situações são interessantes para serem consideradas, observadas no desenvolvimento de coleções, fatores como: a aquisição de livros eletrônicos, criação de coleções para bibliotecas digitais, repositórios institucionais, periódicos eletrônicos, digitalização de coleções especiais, merecem atenção diferenciada.

Há uma carência muito grande de literatura sobre metodologias de desenvolvimento de coleções para pessoas com deficiência visual. É preciso não se esquecer que estes usuários produzem e consomem informação e conhecimento de forma diferenciada que precisa ser respeitada no momento de aquisição dos materiais, como também os sistemas de gestão da informação, nos produtos e serviços.

3 Relato de Experiência

A proposta de inclusão da pessoa com deficiência no SB/UFC teve origem nas discussões da Comissão de Acessibilidade que faz parte das Comissões Especializadas de Estudo (CEE) da Biblioteca Universitária da UFC, criadas com o objetivo de descentralizar as decisões administrativas, objetivando diagnosticar as necessidades de mudanças para a solução de problemas técnicos e estruturais do Sistema de Bibliotecas da UFC.

O objetivo da Comissão de Acessibilidade, criada em 2010 em primeiro lugar é identificar os usuários com deficiência, diagnosticar as condições de acessibilidade física, tecnológica e recursos humanos do Sistema de Bibliotecas, como também definir políticas de desenvolvimento de acervo e capacitar os recursos humanos.

A primeira ação da Comissão de Acessibilidade foi obter um diagnóstico das condições de acessibilidade nas bibliotecas da UFC em relação aos aspectos físicos, tecnológicos de produtos e serviços. Após esse estudo, enviamos propostas de intervenção e melhorias, objetivando a promoção das condições necessárias à acessibilidade nas bibliotecas.

Na conclusão do trabalho recomendou-se:

Para que o Sistema de Biblioteca da UFC possa atender às exigências do MEC é necessário; criar uma política de acessibilidade que envolva: a capacitação profissional, o desenvolvimento de acervo acessível, a eliminação de barreiras arquitetônicas, elaboração de serviços e produtos como também aquisição de tecnologia assistiva. (BEZERRA, 2011).

Neste sentido o serviço de digitalização de materiais bibliográficos se constituía como uma das possibilidades para o desenvolvimento de um acervo acessível.

Indo ao encontro das recomendações baseadas no diagnóstico da comissão, um fato importante na trajetória das pessoas com deficiência na UFC aconteceu: a criação da Secretária de Acessibilidade UFC Inlui, como estrutura administrativa na universidade, sendo aprovada pelo Consuni em 30 de agosto de 2010, ligada à reitoria, esta potencializou e faz eco às propostas da Comissão de

Acessibilidade do SB/UFC.

A Secretária de Acessibilidade UFC Inclui tem um olhar para toda a universidade e sua intenção é acelerar o processo de inclusão de cegos, surdos, cadeirantes e pessoas com outros tipos de deficiência ou mobilidade reduzida, tendo como principais atribuições:

- a) elaborar, executar e gerenciar ações e pesquisas realizadas na área de acessibilidade;
- b) dar suporte às unidades acadêmicas e aos órgãos administrativos da UFC, sobre as necessidades físico-arquitetônicas, pedagógicas e atitudinais;
- c) promover discussões, debates, palestras, seminários, oficinas de trabalho e ciclo de estudos sobre o tema.

Em sua estrutura a Secretária UFC inclui tem comissões de trabalho composta por vários profissionais de diversas áreas do conhecimento e dentre eles um bibliotecário, representante do SB/UFC.

No plano de políticas de inclusão das pessoas com deficiência, elaborado pela Secretária UFC inclui, consta o desenvolvimento de acervo de caráter científico, em formato acessível para pessoas com deficiência visual. Que no momento tem no serviço de digitalização de materiais bibliográficos seu principal alimentador.

3.1 Metodologia Geral do serviço

O serviço de digitalização de materiais bibliográficos conta com uma equipe coordenada por uma bibliotecária do SB/UFC e sete bolsistas de projetos de graduação e Iniciação Acadêmica, com suporte técnico da Secretaria de Acessibilidade UFC Inclui, situada ao lado da Biblioteca de Ciências Humanas. O serviço é realizado no laboratório da Secretária, equipado com computadores, scanners e programas específicos para digitalização.

3.2 Metodologia de atendimento

A dinâmica do serviço engloba sete passos:

- a) entrevista de referência onde é feito um levantamento da demanda informacional do aluno, de sua bibliografia para o semestre corrente;
- b) pesquisa em bases de dados da Biblioteca como: Portal de Periódicos CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (TEDE), nos livros eletrônicos, entre outros do material indicado na entrevista de referência, porque existe a possibilidade do material solicitado já estar disponível, o que evitaria a digitalização. Caso o material não seja encontrado é feito o pedido para digitalização;
- c) cadastro do usuário com deficiência visual no Sistema Pergamum para que o mesmo tenha acesso ao material digitalizado;
- d) digitalização das obras indicadas pelos alunos. Nesse caso, os livros ou artigos são digitalizados em formato acessíveis para leitura com programa leitores de tela;
- e) quando esse material é digitalizado, em formato de texto, o mesmo

- sofre alterações, o que exige a correção de imperfeições provenientes de rasuras, manchas, riscos, uso de marcadores de texto, entre outros;
- f) em decorrência desse procedimento, surge o sexto passo: áudio-descrição das imagens (ilustrações, gráficos ou tabelas) que não são lidas pelos programas leitores de tela e, por esse motivo, precisam ser áudio descritas para que a informação não se perca. Segundo Vieira e Lima (2010, p. 4) o termo áudio-descrição é definido como:

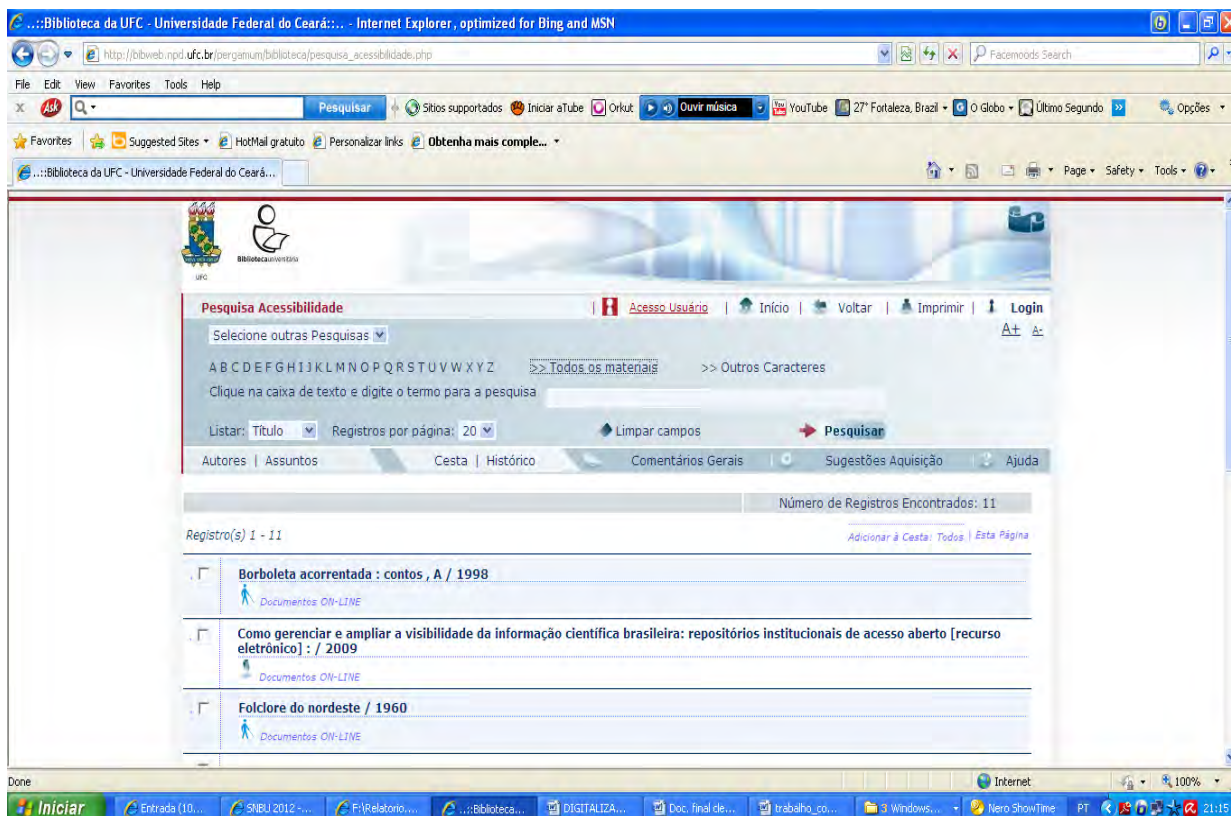
A áudio-descrição é uma técnica de representação dos elementos-chave presentes numa dada imagem que, ao dialogar com os elementos de um texto verbal, pode ser descrita também de forma verbal para formar uma unidade completa de significação. A áudio-descrição pode ser de uma imagem estática como uma pintura no museu, de uma escultura em três dimensões, da gravura bidimensional presente nos livros didáticos; ou de imagens dinâmicas que nada mais são do que um conjunto de imagens estáticas que juntas criam a ilusão de movimento como o que se processa nos filmes de cinema, televisão, peças de teatro, ou vídeos de computador.

A áudio-descrição das imagens na literatura científica, que é o caso das obras digitalizadas na UFC, é de fundamental importância para a compreensão dos textos, o que se torna mais complexo dependendo da área do conhecimento. No que se refere à relação texto e imagens, os autores acima citados argumentam:

Diante desta interdependência imagem e texto, o aluno com deficiência visual enfrenta uma situação de desigualdade e de exclusão por lhe ter sido historicamente denegado o acesso ao pólo imagético desta dualidade. A áudio-descrição poderia lhe permitir compreender e exercitar mentalmente estas inter-relações. A oferta da áudio-descrição das imagens presentes no material didático vem a ser, portanto, crucial no estabelecimento dessas conexões mentais entre imagem e texto para o aluno com deficiência visual. (VIEIRA; LIMA, 2010, p. 3)

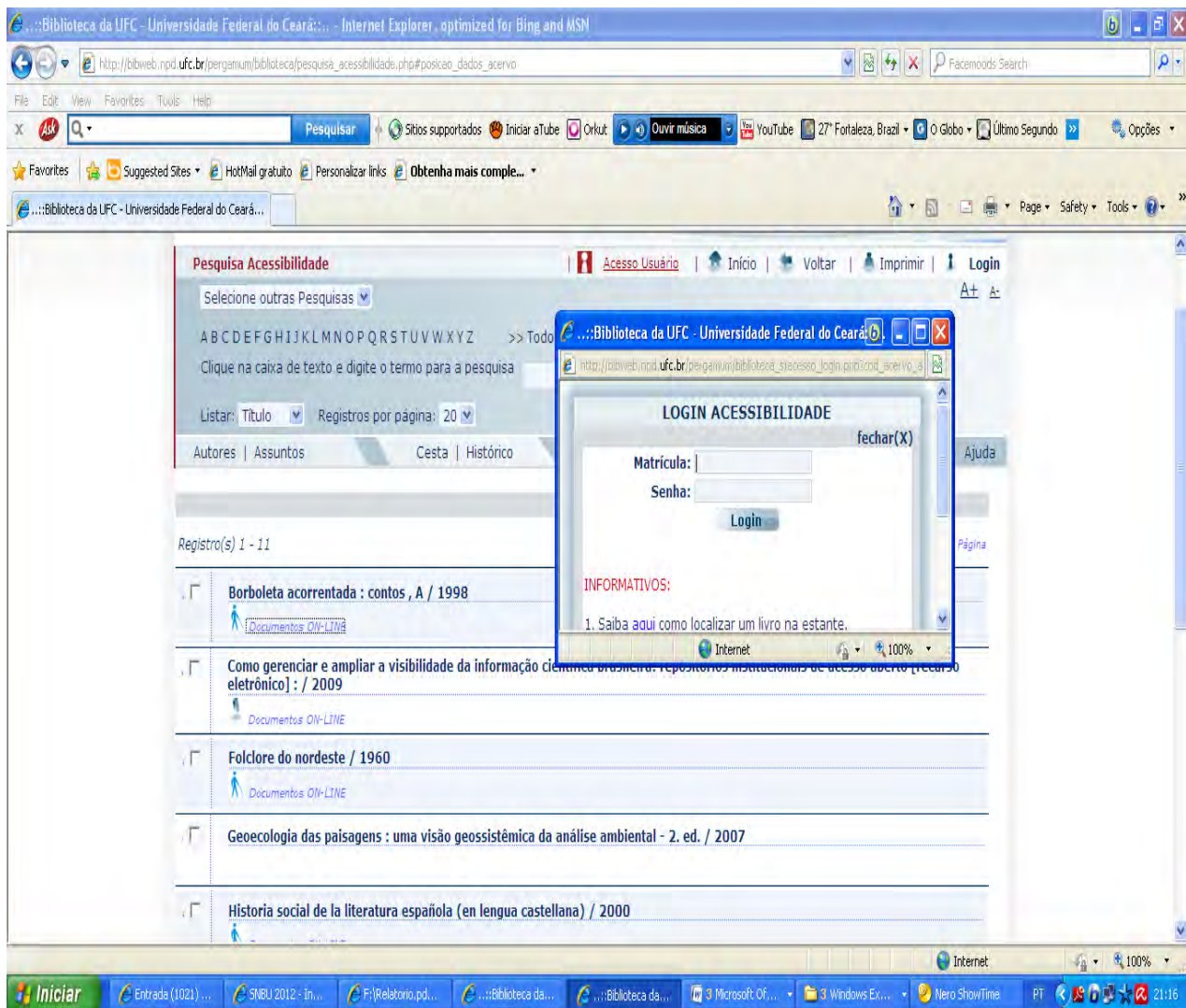
A última etapa é a catalogação do material digitalizado no catálogo *online* da biblioteca. O Sistema Pergamum oferece a opção de criar essa coleção no módulo “Pesquisa acessibilidade” onde o material pode ficar catalogado com segurança, podendo ser acessado somente através de *login* e senha, garantindo, com segurança, que o acesso ao material seja exclusivo para o uso de pessoas com deficiência visual, obedecendo a Lei do Direito Autoral (Lei nº 9610).

Figura 1 – Página do catalogo online, modulo pesquisa acessibilidade



Fonte: Biblioteca Universitária da UFC. Site. 2012. Disponível em: <
[http://bibweb.npd.ufc.br/pergamum/biblioteca/index.php?resolution2=1024_1&tipo_pesquisa=
=&filtro_bibliotecas=&filtro_obras=&id=/>](http://bibweb.npd.ufc.br/pergamum/biblioteca/index.php?resolution2=1024_1&tipo_pesquisa=&filtro_bibliotecas=&filtro_obras=&id=/>). Acesso em: 10 mar. 2012.

Figura 2 – Página do catalogo online, acesso ao material digitalizado através do login



Fonte: Biblioteca Universitária da UFC. Site. 2012. Disponível em: <
[http://bibweb.npd.ufc.br/pergamum/biblioteca/index.php?resolution2=1024_1&tipo_pesquisa=
=&filtro_bibliotecas=&filtro_obras=&id=](http://bibweb.npd.ufc.br/pergamum/biblioteca/index.php?resolution2=1024_1&tipo_pesquisa=&filtro_bibliotecas=&filtro_obras=&id=)>. Acesso em: 10 mar. 2012.

4 Considerações Parciais

Espera-se com o serviço de digitalização formar uma coleção de materiais digitais ou digitalizados para atender a demanda dos usuários com deficiência visual, promovendo a igualdade de oportunidade no acesso a informação e, dessa forma, a pessoa com deficiência visual tenha uma aprendizagem, autônoma e satisfatória, interagindo com todos.

Nessa experiência, constata-se que as características dos usuários com deficiência visual não são homogêneas. Quando se conhece a história de vida do usuário, compreende-se que existem singularidades no que se refere processo de aquisição da leitura e da escrita.

Essa informação é essencial para adequar produtos e serviços às características dos usuários, “pois nem toda pessoa cega lê em Braille” como comenta Torres, Manzoni e Mello (2007, p. 369). Para quem perdeu a visão após o domínio da escrita, muitas vezes tem dificuldades com o Braille. Por outro lado, muitas pessoas com deficiência visual congênita dominam muito bem o Braille e usam com menor intensidade tecnologias assistivas como leitores de tela.

Nessa ambiência tem sido essencial a colaboração dos usuários com deficiência visual na avaliação de produtos e serviços, como também na participação em cursos e treinamentos que estão ajudando a modelar a biblioteca inclusiva. Além disso, a colaboração de profissionais das várias áreas do conhecimento como educação e informática é imprescindível.

Referências

BEZERRA, Neiliane Alves *et al.* A biblioteca universitária na proposta do desenho universal: um diagnóstico do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO*, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió, 2011. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/379/443>>. Acesso em: 14 mar. 2012.

FERRÉS, Sofia Pérez. *Acessibilidade Física*. *In: PUPO, Deise Tallarico. Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas*. Campinas, SP: UNICAMP/Biblioteca, 2006.

LIMA, Regina Célia Montenegro de; FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Seleção e aquisição da visão clássica a moderna aplicação de técnicas bibliométricas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 13, n. 2, p. 137-150, jul./dez. 1984.

LISSI, Rosa *et al.* Discapacidad en contextos universitarios: experiencia del plane uc en la Pontificia Universidad Católica de Chile. **Revista Calidad en La Educacion**, n. 30, jul. 2009, p. 306-324. Disponível em: <http://www.cned.cl/public/secciones/seccionpublicaciones/doc/63/cse_articulo808.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2012.

RIERA, G. El aprendizaje cooperativo como metodología clave para dar respuesta a la diversidad del alumnado desde un enfoque inclusivo. **Revista Latinoamericana de Inclusión Educativa**, v. 5, n. 2, 2011, p. 133-149. Disponível em: <<http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol5-num2/art7.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2012.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; MELLO, Anahi Guedes. Nem toda pessoa cega lê em Braille nem toda pessoa surda sem comunica em língua de sinais. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 369-386, maio/ago. 2007.



Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas e repositórios digitais

Trabalho completo

VIEIRA, Paulo André de Melo; LIMA, Francisco José de. A teoria na prática: áudio-descrição, uma inovação no material didático. **Revista Brasileira de Tradução Visual**, v. 2, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.rbtv.associadosdainclusao.com.br/index.php/principal/issue/view/3/showToc>>. Acesso em: 15 mar. 2012.



AVALIAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ COM RELAÇÃO À BIBLIOGRAFIA BÁSICA DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

Loiri Antônia Spader¹, Eglem Maria Veronese Fujimoto², Paula Carina de Araújo³, Pedro Paulo Aquilante Junior⁴

¹Especialista em Gestão de Pessoas (FACEL), Bacharel em Biblioteconomia (UFPR), Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná.

²Especialista em Administração de Pessoas (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia (UFSCar), Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná.

³ Mestre em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação (UFPR). Bacharel em Biblioteconomia – Hab. Gestão da Informação (UDESC), Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná.

⁴Especialista em Gestão de Pessoas (FACEL), Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação (UFSCar), Bibliotecário da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná.

Resumo

Avalia o acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR) em relação à bibliografia básica do Curso de Graduação em Direito, a partir dos parâmetros de avaliação de cursos de graduação estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Consiste em uma pesquisa quantitativa, qualitativa, exploratória e avaliativa. Descreve os assuntos: biblioteca universitária, avaliação de acervo e bibliografia básica. Para o desenvolvimento da pesquisa levantou-se a bibliografia básica das disciplinas obrigatórias do Curso de Graduação em Direito. O segundo passo foi verificar a disponibilidade dos itens levantados no catálogo eletrônico da Biblioteca de Ciências Jurídicas da UFPR e fez-se uma análise da comparação entre o acervo da biblioteca e a bibliografia básica. Verificou-se que o acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas da UFPR atende parcialmente à demanda da bibliografia básica do Curso de Graduação em Direito da UFPR. Baseando-se nos parâmetros estabelecidos pelo MEC e no grande peso atribuído à biblioteca na avaliação do curso de graduação, entende-se que é necessário um trabalho imediato voltado para a adequação total do acervo com relação à bibliografia básica.

Palavras-Chave:

Biblioteca universitária; Avaliação de acervos; Bibliografia Básica; Bibliografia Básica – Graduação em Direito.



Abstract

Evaluate the collection of the Law Library of Universidade Federal do Paraná (UFPR) in relation to the basic bibliography of the Law Degree, considering the evaluation parameters of graduation programs established by the Ministério da Educação (MEC). It's a quantitative, qualitative, exploratory and evaluative research. It describes the subjects: university library, collection evaluation and basic bibliography. It was collected the basic bibliography of the obligatory courses of the Law Degree to develop this research. The second step was to verify the availability of the basic bibliography items in the electronic catalog of the Law Library and It was done an analysis comparing the library collection and basic bibliography. It was found that the Law Library partially attends the demand of Law Degree basic bibliography of the UFPR. Based on the parameters set by the MEC and the large weight given to the library in the evaluation of the course, it means that it's necessary an immediate work focused on the total adequacy of collection in relation to the basic bibliography.

Keywords:

University library; Collection evaluation; Basic bibliography; Basic bibliography – Law Degree.

1 Introdução

As bibliotecas universitárias são, em geral, organizações que não visam lucro, mas como qualquer outra instituição deve sempre melhorar a qualidade dos produtos e serviços que oferecem, almejando atingir um padrão de excelência na satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

Cunha diz que “o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com o seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização”. (2000, p. 73). Acredita-se que, mais do que isso, a biblioteca universitária tem papel muito importante como um setor dentro da instituição de ensino superior que organiza toda a informação, independente do suporte físico, sendo fundamental para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão.

O principal papel da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica e, para isso, é importante direcionar a coleção para os conteúdos programáticos das disciplinas e/ou projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade na qual se encontra inserida. (MIRANDA, 2007, p. 4).

Nesse contexto, a política de formação e desenvolvimento de coleções é muito importante para a gestão do acervo de uma biblioteca universitária. Manter o acervo bibliográfico atualizado e disponível aos usuários é tarefa primordial.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) do Ministério da Educação (MEC) é o órgão responsável pela avaliação das Instituições de Ensino Superior (IES). Essa avaliação é constituída por quatro processos: Auto-Avaliação (AA); Avaliação Externa (AE); Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE); Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG). Em relação aos Cursos de Graduação o MEC avalia as condições para o funcionamento dos cursos de acordo com alguns padrões de qualidade, a saber: Corpo Docente, Instalações

Físicas e Organização didático-pedagógica.

A biblioteca universitária representa o indicador um na categoria “Instalações físicas” no instrumento de avaliação do MEC para os cursos de graduação. Inúmeros pontos são avaliados, como acervo, espaço destinado para estudo, computadores com acesso às fontes de informação digitais, número de servidores, acessibilidade, etc. Entretanto, para o escopo desta pesquisa interessa apenas a avaliação do acervo e os itens que são analisados, são: livros da bibliografia básica e complementar e periódicos especializados. Cabe salientar que é observado pelo avaliador: a quantidade de exemplares disponíveis; a proporção com relação ao número de alunos; se o material é tombado.

Desta maneira, o objetivo desta pesquisa foi avaliar o acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR) em relação à bibliografia básica das disciplinas obrigatórias do Curso de Graduação em Direito, a partir dos parâmetros de avaliação de cursos de graduação estabelecidos pelo MEC.

Foram traçados como objetivos específicos: - fundamentar teoricamente a avaliação de acervo e bibliografia básica; - levantar a bibliografia básica das disciplinas obrigatórias do Curso de Graduação em Direito; - verificar no acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas, a disponibilidade dos itens que compõem a bibliografia básica; - comparar os itens disponíveis no acervo da biblioteca e a bibliografia básica do Curso de Graduação em Direito.

Diante dos argumentos apresentados, realizar esta avaliação foi fundamental para Biblioteca de Ciências Jurídicas e o Curso de Graduação em Direito, uma vez que foi identificada a real situação do acervo com relação as necessidades dos usuários e os critérios estabelecidos pelo MEC. Este estudo servirá como instrumento para tomada de decisão quanto à aquisição de material bibliográfico para a biblioteca.

2 A Biblioteca Universitária e a Bibliografia Básica do Cursos de Graduação

A avaliação de um serviço de informação tem papel fundamental no gerenciamento de uma biblioteca, uma vez que por meio dela é possível detectar as falhas, tomar decisões, propor melhorias na qualidade dos serviços e ainda serve de canal de comunicação entre os bibliotecários e usuários (FUJIMOTO; THOMAZ, 2009).

Nesse sentido, o grau de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos por uma biblioteca, deve ser avaliado constantemente.

Segundo Oberhofer (1983) as bibliotecas são sistemas sociais que tendem a ação planejada, onde a avaliação é uma ferramenta que auxilia o administrador da biblioteca verificar os efeitos de seus serviços e fazer as mudanças necessárias.

Orr (1973, citado por Lancaster, 1996, p. 9) diz que a avaliação serve de apoio para a gerência de uma biblioteca, a saber:

- 1) Definir as metas da organização.
- 2) Obter os recursos necessários para alcançar essas metas.
- 3) Identificar os programas e serviços necessários para atingir as metas e otimizar a alocação de recursos



para esses programas e serviços. 4) Assegurar que os recursos alocados a uma atividade específica sejam usados de maneira melhor possível.

A biblioteca deve dar suporte ao ensino e à pesquisa dentro das IES e, por outro lado, o professor universitário deve atuar como estimulador do uso de bibliotecas. Nocetti e Schleyer (1981) apontam que o uso da biblioteca aumenta consideravelmente com a participação de docentes. Os autores verificaram que, mesmo documentos que não constavam das listas de recomendação, foram mais solicitados por estudantes cujos professores estavam sensibilizados quanto ao uso e valor de bibliotecas universitárias.

O acervo bibliográfico é fundamental para a formação de uma biblioteca e deve ser avaliado constantemente. Segundo Gusmão et al.(2009, p. 293):

A biblioteca universitária, para alcançar a meta de atender as necessidades de informação de seus clientes, deve esforçar-se em garantir a eficiência e a eficácia de seus serviços e produtos, através da adoção de uma política de formação e desenvolvimento do acervo e de acessibilidade ao documento desejado.

Lugar de destaque é ocupado pelo acervo de um biblioteca universitária na avaliação realizada pelo MEC, essa avaliação dos cursos de graduação no Brasil é feita periodicamente de acordo com o regulamento do ministério. Ele é o responsável pela autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos (REIS, 2007). Esse mesmo autor ainda afirma que:

A avaliação de cursos de graduação foi concebida para favorecer a obtenção de informações de caráter qualitativo e quantitativo, que juntamente com os dados coletados na AA, na AE e no ENADE, possibilitam uma análise do valor e do mérito dos cursos de graduação brasileiros, com vistas a avaliar a qualidade deles (REIS, 2007, p. 26).

A lei 10.861 de 14 de abril de 2004 criou o Sistema de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que é o instrumento de avaliação do ensino superior do MEC. Seus principais componentes de avaliação são: o ensino, a pesquisa a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações, além de vários outros aspectos, o que pode ser verificado na tabela 1:

**TABELA 1 - INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO
EXTRATO**

Categorias de Avaliação	Pesos
1. Organização didático-pedagógica	40
2. Corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo	35
3. Instalações físicas	25
Total	100
Categorias, Grupos de Indicadores e Indicadores	
1. Organização didático-pedagógica	
1.1. Administração acadêmica: coordenação do curso	
1.2. Administração acadêmica: colegiado de curso	
1.3. Projeto Pedagógico do Curso - PPC: concepção do curso	
1.4. Projeto Pedagógico do Curso - PPC: currículo	
1.5. Projeto Pedagógico do Curso - PPC: avaliação	
1.6. Atividades acadêmicas articuladas à formação: prática profissional e/ou estágio	
1.7. Atividades acadêmicas articuladas à formação: trabalho de conclusão de curso - TCC	
1.8. Atividades acadêmicas articuladas à formação: atividades complementares	
1.9. ENADE	
2. Corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo	
2.1. Corpo docente: perfil docente	
2.2. Corpo docente: atuação nas atividades acadêmicas	
2.3. Corpo discente: atenção aos discentes	
2.4. Corpo técnico-administrativo: atuação no âmbito do curso	
3. Instalações físicas	Pesos
3.1. Biblioteca: adequação do acervo à proposta do curso	50
3.2. Instalações especiais e laboratórios específicos: cenários, ambientes e laboratórios para a formação geral e básica	10
3.3. Instalações especiais e laboratórios específicos: cenários, ambientes e laboratórios para a formação profissionalizante e específica	20
3.4. Instalações especiais e laboratórios específicos: cenários, ambientes e laboratórios para a prática profissional e prestação de serviços à comunidade	20
Forças/Potencialidades	
Fragilidades/Pontos que requerem melhoria	
Recomendações	
Parecer Analítico Final da Comissão de Avaliação Externa da IES	
Avaliação do Instrumento pela Comissão	
Avaliação do Instrumento e da Comissão de Avaliação pela IES	

FONTE: Brasil (2006, p. 91)

A partir dos dados apresentados na Tabela 1 se percebe que o maior peso da

nota e atribuído à biblioteca na categoria Instalações físicas. Mesmo com todo esse grau de importância, muitas vezes não é estabelecido diálogo entre professores e bibliotecários, o que dificulta a manutenção do acervo. Botelho (1983) concluiu que os acervos ficam incompletos devido a falta de diálogo entre as duas partes.

Para Miranda (2007), a literatura básica é imprescindível para o andamento das atividades acadêmicas, ou seja, é obrigatória na formação da coleção, devendo ser adequada, pertinente, atualizada e com relevância acadêmico-científica. O MEC faz recomendações com relação à quantidade de exemplares a serem disponibilizados no acervo proporcionalmente ao número de alunos e a partir disso atribui um conceito, como pode ser constatado nas tabelas a seguir:

**TABELA 2 – CATEGORIA DE ANÁLISE: BIBLIOTECA
LIVROS: BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

Conceito	Critério de Análise
1	Quando o acervo referente aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de 3 bibliografias) atende aos programas das disciplinas do curso, na proporção de um exemplar para mais de dez (10) alunos de cada turma, ou não está adequadamente atualizado ou tombado junto ao patrimônio da IES.
2	Quando o acervo referente aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de 3 bibliografias) atende precariamente aos programas das disciplinas do curso na proporção de um exemplar para mais de 8 (inclusive) alunos até 10 (exclusive) alunos de cada turma, não está adequadamente atualizado ou tombado junto ao patrimônio da IES.
3	Quando o acervo referente aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de 3 bibliografias) atende aos programas das disciplinas do curso, em quantidade suficiente , na proporção de um exemplar para mais de 6 (inclusive) alunos até 8 (exclusive) alunos para cada turma, e está atualizado e tombado junto ao patrimônio da IES. [Observar o disposto no critério de análise 1, a respeito de atualização e tombamento].
4	Quando o acervo referente aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de 3 bibliografias) atende aos programas das disciplinas do curso, em quantidade suficiente , na proporção de um exemplar para mais de quatro(4) (inclusive) alunos até 6 (exclusive) alunos para cada turma, e está atualizado e tombado junto ao patrimônio da IES. . [Observar o disposto no critério de análise 1, a respeito de atualização e tombamento].
5	Quando o acervo referente aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de 3 bibliografias) atende aos programas das disciplinas do curso, em quantidade suficiente , na proporção de um exemplar para até quatro(4) alunos para cada turma, e está atualizado e tombado junto ao patrimônio da IES. . [Observar o disposto no critério de análise 1, a respeito de atualização e tombamento].

FONTE: Brasil (2008, p. 11).

Para a bibliografia complementar também são estabelecidos critérios de avaliação, conforme a Tabela 3:

TABELA 3 – CATEGORIA DE ANÁLISE: BIBLIOTECA LIVROS: BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Conceito	Critério de Análise
1	Quando o acervo não atende às indicações bibliográficas complementares, referidas nos programas das disciplinas.
2	Quando o acervo atende, insuficiente, às indicações bibliográficas complementares, referidas nos programas das disciplinas.
3	Quando o acervo atende, suficientemente, às indicações bibliográficas complementares, referidas nos programas das disciplinas.
4	Quando o acervo atende, plenamente, às indicações bibliográficas complementares, referidas nos programas das disciplinas.
5	Quando o acervo às indicações bibliográficas complementares, referidas nos programas das disciplinas de forma excelente .

FONTE: Brasil (2008, p. 12).

Para os periódicos especializados também são estabelecidos critérios para atribuição de determinado conceito:

TABELA 4 - CATEGORIA DE ANÁLISE: BIBLIOTECA PERIÓDICOS ESPECIALIZADOS

Conceito	Critério de Análise
1	Quando os periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou informatizada, não atingem o número mínimo de 5 títulos de doutrina jurídica ou a maioria deles não está disponível em acervo em relação aos últimos três anos.
2	Quando existe assinatura e renovação de periódicos especializados, indexados, e correntes, sob a forma impressa ou informatizada, entre 5 (inclusive) a 10 (exclusive) títulos de doutrina jurídica, distribuídos entre as principais áreas do direito, a maioria deles com acervo disponível em relação aos últimos três anos.
3	Quando existe assinatura e renovação de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou informatizada, entre 10 (inclusive) a 15 (exclusive) títulos de doutrina jurídica, distribuídos entre as principais áreas do direito, a maioria deles com acervo disponível em relação aos últimos três anos.
4	Quando existe assinatura e renovação de periódicos especializados, indexados e correntes sob a forma impressa ou informatizada, entre de 15 (inclusive) a 20 (exclusive) títulos de doutrina jurídica, distribuídos entre a principais áreas do direito, a maioria deles com acervo disponível em relação aos últimos três anos.
5	Quando existe assinatura e renovação de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou

	informatizada, num total de, no mínimo, vinte (20) títulos de doutrina jurídica, distribuídos entre as principais áreas do direito, a maioria deles com acervo disponível em relação aos últimos três anos.
--	---

FONTE: Brasil (2008, p. 12).

Reis (2007) desenvolveu um modelo de avaliação dos acervos de bibliotecas universitárias com vistas a sua adequação às necessidades dos cursos de graduação, com foco nos critérios de avaliação estabelecidos nos processos de regulação e avaliação do Estado. Apresenta um modelo de avaliação de estoques informacionais de bibliotecas universitárias, fundamentado em padrões e critérios de qualidade elaborados com base em documentos técnicos do Sistema de Avaliação da Educação Superior e em bibliografias de referência. Em sua pesquisa constatou que o acervo avaliado não atendia aos padrões de quantidade e atualização e atendia parcialmente aos critérios de pertinência e relevância acadêmico-científica.

Para Baptista, Rueda e Santos (2008), em uma biblioteca universitária a composição do acervo deve incluir livros e periódicos técnico-científicos de acordo com os cursos oferecidos pelas IES. No plano pedagógico do curso constam as bibliografias básicas e complementares das disciplinas de cada curso, sendo estas avaliadas por meio dos indicadores relacionados ao tópico: biblioteca: adequação do acervo à proposta do curso.

Em estudo realizado nas bibliotecas da UFMG, na Faculdade de Direito da mesma universidade sobre avaliação do MEC, Barcelos e Gomes (2009) frisam que para ter o MEC como aliado e para se obter uma ótima avaliação as bibliotecas deve-se: atualizar seu acervo, atender o usuário como uma das metas, às necessidades ao apoio, ensino e extensão, ter bibliotecários durante todo tempo em que a biblioteca se encontrar aberta e possuir equipamentos adequados e cujo acervo se encontrar disponível na Internet.

3 Materiais e Métodos

Esta pesquisa caracteriza-se como quantitativa, qualitativa, exploratória e avaliativa. Os objetos de estudo foram os planos de ensino do curso de graduação em Direito da UFPR e o acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas da mesma universidade.

A Biblioteca de Ciências Jurídicas (JU) foi criada em 1913 para atender a Faculdade de Direito da então Universidade do Paraná, tendo funcionado em conjunto com as bibliotecas das demais faculdades até 1948, quando estas foram desmembradas. A partir de 1974, passou a integrar o Sistema de Bibliotecas da UFPR.

O acervo da Biblioteca é composto por 54 mil volumes de livros, 490 títulos de periódicos, sendo 154 títulos correntes, além de folhetos, fitas de vídeos, CD's, DVD's, monografias e um acervo de teses com 913 títulos, compreendendo as áreas de Direito, Sociologia Política, Economia Política e Filosofia (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2008).

Esses títulos são adquiridos por doação e compra, anualmente a universidade lança editais que possibilitam a aquisição de novos exemplares. A Biblioteca também conta com a Associação dos Colaboradores da Faculdade de Direito (ACBF)



fundada em 2003, com o objetivo de manter a qualidade e atualização de seu acervo.

O curso de Ciências Jurídicas e Sociais foi criado em 1913, desde o início marcou uma posição de vanguarda no meio intelectual paranaense. Era apenas o começo da trajetória de um curso que iria atravessar o século contribuindo para a transformação da sociedade paranaense. (SIQUEIRA, 2000).

O Estatuto da Universidade do Paraná de 1913, estabelecia 16 cadeiras para o Curso de Ciências Jurídicas e Sociais, a saber:

1º. ano: encyclopédia jurídica, direito romano. 2º. ano: direito público constitucional, direito internacional e diplomacia, parte geral do direito civil, direito civil das obrigações. 3º. ano: contractos, direito civil das cousas, direito comercial terrestre, parte geral do direito criminal, sociologia criminal, criminologia. 4º. ano: direito civil das famílias e sucessões, direito commercial marítimo, fallências, liquidações judiciais, direito criminal, sistemas penitenciários, direito penal militar, economia política e finanças, contabilidade do Estado. 5º. ano: theoria e prática do processo civil e comercial, theoria e prática do processo criminal, medicina legal, sciencia da administração e direito administrativo. (UFPR, 1913, citado por SIQUEIRA, 2000, p.15).

O Setor de Ciências Jurídicas foi instalado em 19 de maio de 1983, na gestão do professor Alcides Munhoz Netto. (SIQUEIRA, 2000). Atualmente o Curso de Graduação em Direito é formado por quatro departamentos: Direito Público, Direito Penal e Processual Penal, Direito Civil e Processual Civil e Direito Privado.

Na Tabela 5 estão relacionadas as disciplinas obrigatórias ministradas do 1º. ao 5º. ano do Curso de Graduação em Direito:

TABELA 5- DISCIPLINAS MINISTRADAS NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

DISCIPLINAS MINISTRADAS NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO				
1º. Ano	2º. Ano	3º. Ano	4º. Ano	5º. Ano
Economia política	Direito Ambiental	Direito constitucional B	Direito Administrativo B	Direito Tributário
Teoria do Estado e Ciência Política	Direito Constitucional A	Direito Financeiro e Políticas Públicas	Direito Penal C	Direito Econômico
Direito e Sociedade	Direito Internacional Público	Direito Administrativo A	Direito Processual Penal A	Criminologia
Teoria do Direito	Antropologia Jurídica	Direito Penal B	Direito Empresarial B	Direito Processual Penal B
Metodologia do Trabalho Científico em Direito	Direito Penal A	Direito Empresarial A	Direito do Trabalho	Direito Processual do Trabalho
História do Direito	Direito Internacional Privado	Direito Civil C	Direito Civil D	Direito Civil E
Direito Romano	Direito Civil B	Direito Processual Civil B	Direito Processual Civil C	Tópica E1
Direito Civil A	Direito Processual Civil A	Tópica A1	Tópica C1	Tópica E2
	Filosofia do Direito	Tópica A2	Tópica C2	Tópica F1
		Tópica B1	Tópica D1	Tópica F2
		Tópica B2	Tópica D2	Trabalho de conclusão de curso
			Trabalho de conclusão de curso	Prática Jurídica
				Estágio supervisionado

FONTE: Os autores (2012).

Para alcançar os objetivos propostos, primeiramente, realizou-se o referencial teórico com base em textos (livros e artigos) nas áreas de desenvolvimento de coleções, avaliação de acervos e bibliografia básica em bibliotecas.

Para a operacionalização do trabalho, foram identificadas as disciplinas obrigatórias do curso de Direito da UFPR. Deve-se salientar que os Tópicos indicados na Tabela 5, referem-se às disciplinas optativas do curso de direito, as quais não foram analisadas neste trabalho. Foram levantadas trinta e sete

disciplinas obrigatórias ministradas do primeiro ao quinto ano do curso (TABELA 5). Os planos de ensino de cada disciplina, disponíveis na página do curso na Internet, foram avaliados para fins dessa pesquisa.

Posteriormente, as referências indicadas em cada plano de ensino foram listadas e a partir dessa lista fez-se uma consulta ao catálogo eletrônico da Biblioteca de Ciências Jurídicas, visando a identificação dos títulos que fazem parte do acervo desta biblioteca. Não foram considerados os números de exemplares.

Após este levantamento foram gerados gráficos que facilitaram a visualização e elucidação da situação atual do acervo em relação à bibliografia básica apresentada nos planos de ensino, a partir dos quais, pode-se desenvolver a análise dos dados.

4 Resultados Finais

Para iniciar a pesquisa foram levantados os planos de ensino das 37 disciplinas obrigatórias do Curso de Graduação em Direito da UFPR, a partir da página do curso na internet. Os planos de ensino das disciplinas: Direito Econômico, Filosofia do Direito e Direito do Trabalho não estavam disponíveis, por isso não foram analisadas para esta pesquisa.

Foram analisados 34 planos de ensino das disciplinas obrigatórias e sua bibliografia básica. A maioria dos planos de ensino apresenta mais de três referências como bibliografia básica de cada disciplina. Constatou-se que não há um entendimento, por parte dos professores, de quais são as exigências do MEC relativas à bibliografia básica. Alguns planos de ensino tem até 30 referências indicadas, o que torna praticamente impossível para a biblioteca acompanhar a aquisição desses livros na quantidade necessária para obter a nota máxima nas avaliações.

Dos 34 planos de ensino, 28 tem mais de 50% das referências disponíveis no acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas, o que representa aproximadamente 82% dos planos. Entre esses, apenas 5 (14%) tem a totalidade dos títulos indicados como bibliografia básica disponíveis no acervo na biblioteca. Os outros 4 títulos indicados tem metade das referências no acervo e a outra metade não consta no catálogo.

Tendo em vista a grande importância da biblioteca na avaliação dos cursos de graduação, percebe-se a partir desta pesquisa a necessidade investimento na compra de bibliografia básica para o acervo da biblioteca, bem como o diálogo entre professores e bibliotecários para que seja possível o gerenciamento do acervo voltado para a disponibilização de material bibliográfico que será usado durante o curso.

5 Considerações Finais

Pode-se constatar a importância de avaliar o acervo das bibliotecas universitárias e adequá-lo às necessidades dos acadêmicos do Curso de Graduação em Direito da UFPR. A partir da análise dos planos de ensino ficou clara a necessidade de esclarecer para os professores quais são as exigências do MEC com relação à bibliográfica básica, para que a biblioteca possa acompanhar a compra de acervo bibliográfico.

Contatou-se também que é preciso adequar o acervo da biblioteca aos planos



de ensino do curso de graduação em direito bem como às exigências do MEC. Tendo em vista que o MEC exige que sejam indicados apenas três títulos de livros na bibliografia básica, caberá ao bibliotecário responsável pela aquisição estabelecer junto com o professor de cada disciplina quais são as principais referências para aquisição por parte da biblioteca.

No ano de 2011 foram submetidos projetos para a Pró-Reitoria de Planejamento e Pró-Reitoria de Graduação visando a obtenção de orçamento para aquisição de livros indicados na bibliográfica básica, o que tem possibilitado a resolução do problema apresentado a partir desta pesquisa.

Apesar do curso de graduação em Direito ter sido aprovado há muitos anos pelo MEC, a biblioteca busca a excelência na disponibilização de um acervo compatível com as necessidades dos acadêmicos. Por isso, as parcerias com a coordenação do curso são incentivadas para a obtenção de orçamento e o enriquecimento do acervo da biblioteca.

6 Referências

BAPTISTA, R.; RUEDA, D.; SANTOS, N.B. A biblioteca universitária no contexto das avaliações do MEC: uma reflexão. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008. **Anais...** São Paulo: Unicamp, 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3274.pdf> Acesso em: 26 jul. 2010.

BARCELOS, M. E. A. S.; GOMES, M. L. B. M. **Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC**. 2009. Disponível em: <http://www.portalbibliotecario.com.br> . Acesso em: 26 jul. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação de cursos de graduação: instrumento**. Brasília: MEC, 2006. Disponível em: http://www.uepg.br/cpa/pdf/instrumento_cursosabril_2006.pdf . Acesso em: 20 ago. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: instrumento de avaliação do curso de direito**. Brasília: MEC, 2008. Disponível em: http://www.inep.gov.br/download/superior/2009/Direito_Reconhecimento.pdf Acesso em: 20 jul. 2010.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

FUJIMOTO, E. M. V.; THOMAZ, M. de P. T. **Avaliação da qualidade dos produtos e serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas: um estudo de usuários**. 72 f. Monografia (Especialização em Administração de Pessoas) – Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009.



GUSMÃO, A. O. M. et al. Avaliação da adequação do acervo da Biblioteca Regional de Rondonópolis da UFMT à bibliografia do curso de história. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 14, n. 1, p. 293-312, jan./jun.; 2009.

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

MIRANDA, A. C. C. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan./jun. 2007.

NOCETTI, M., SCHLEYER, J. R. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1981, Brasília. **Anais...** Brasília: CAPES, 1981. p. 219-238.

OBERHOFER, C. A. Conceitos e princípios para avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 1, p. 45-51, 1983.

REIS, L. C. M. dos. **Modelo de avaliação de estoques informacionais de bibliotecas universitárias**. 124 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia – Gestão da Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

SIQUEIRA, M. D. **Faculdade de Direito: 1912-2000**, Universidade Federal do Paraná. Curitiba, UFPR, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Biblioteca de Ciências Jurídicas. **Relatório anual de atividade: 2008**. Curitiba, 2008. [10 folhas digitadas].



EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS A PARTIR DA AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES FÍSICAS DA COLEÇÃO EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Ana Cristina de Freitas Griebler¹, Ivone Job²

¹ Bibliotecária, Mestre em Gerência da Informação pela North Carolina Central University. ESEF/UFRGS, RS

² Bibliotecária, Doutoranda em Ciências do Movimento Humano na ESEF/UFRGS. ESEF/UFRGS, RS

Resumo:

Diagnóstico do acervo da Biblioteca da Escola de Educação Física da UFRGS quanto ao estado físico dos livros, objetivando o planejamento da alocação de recursos financeiros, na prática. Optou-se pela não utilização de amostra e sim pela análise livro a livro. Os resultados indicam que grande parte dos danos ao acervo origina-se no manuseio incorreto dos materiais. Os escassos recursos para consertos podem tornar-se mais úteis se direcionados para uma educação preventiva.

Palavras-chave:

Desenvolvimento de coleções; Educação de usuários, Tomada de decisão, Preservação, Gestão de recursos.

Abstract:

Assessment of the physical condition of the book collection from the Physical Education School library at UFRGS. The goal of the survey is to provide some guidance for the allocation of the library's financial resources. The study analyzed the entire collection, as opposed to just a sample of it. The results indicate that most of the detected damage is due to book mishandling. The scarce resources for repairs may be more effectively used if directed for preventive education.

Keywords:

Collection Development; User Education; Decision-Making; Preservation; Resources Management.

1 Introdução

Talvez o assunto mais discutido hoje, em qualquer esfera seja preservação ambiental. A preocupação é necessária, uma vez que, já sabemos, se continuarmos a consumir no ritmo atual, não terá espaço, em nosso planeta, para colocarmos tanto lixo, seja em sua superfície ou no espaço. Provavelmente, nossos avós eram mais sábios, pois produziam bens duráveis e reutilizáveis (em linguagem moderna eles customizavam), ao contrário do que fazemos ao preferir o descartável e o efêmero.

E é esse o ambiente onde convivem (ou sobrevivem) as bibliotecas, criando paradoxos que vão desde o prognóstico do fim do livro e das bibliotecas à biblioteca universal e virtual, em que o papel será, totalmente, substituído pelo suporte eletrônico. Por outro lado, vemos o magnata da Internet, Bill Gates, adquirir um manuscrito de Leonardo da Vinci “Codex Leicester” pelo valor de 30 milhões de dólares (valor em 1994). Ou, outros exemplos, como “Apocalipse, segundo São João”, que pesa 120 Kg, avaliado em 10 milhões de reais, “Ulisses” de James Joyce, 1ª edição avaliado em 180 mil dólares. Entre outros tantos, podemos afirmar que alguém conservou, preservou este material durante séculos, acreditando no valor do livro como memória e registro do homem e há séculos há pessoas que fizeram o que fazemos.

Para problematizar mais o assunto, na tomada de decisão a esse respeito, precisa-se levar em consideração o patrimônio cultural, material e imaterial do que está circunscrito ao acervo da biblioteca. Sendo uma biblioteca pública, o livro é um patrimônio na classificação de bem permanente, ou seja, recebe um número de tombamento, supostamente durável, mesmo que o tempo, o uso, o tipo de impressão e de papel lhe dê uma vida útil mais apropriada a um bem de consumo¹.

Aprendemos com Ranganathan que “os livros são para serem usados”, e é isso que realmente desejamos de nossos usuários. Mas o livro tem uma vida útil, e com o tempo, uso e manuseio incorreto se deteriora e necessitamos decidir o que fazer com ele. Por isso, nos parece contraditório manter fora de circulação documentos que não estão em condições ideais de uso, por todas as razões apontadas acima.

Na biblioteca da Escola de Educação Física da UFRGS temos muitos itens do acervo em condições não favoráveis ao uso, bem como muitos já aguardam pelo conserto há tempo. Tudo isso resulta no impedimento ao uso e o usuário acaba tendo que recorrer a outras fontes. A conservação e preservação é uma realidade, acreditamos premente nas bibliotecas universitárias.

Hoje, preservação é uma palavra que envolve inúmeras políticas e opções de ação, incluindo tratamentos de conservação. Preservação é a aquisição, organização e distribuição de recursos a fim de que venham a impedir posterior deterioração ou renovar a possibilidade de utilização de um seletivo grupo de materiais. (CONWAY, 2001)

¹ Maiores informações sobre o livro ser material permanente ou não na esfera pública pode ser obtido no trabalho disponível em <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a09.pdf>, acesso em 11 abr. 2012. Este assunto não será aprofundado neste trabalho.

Além de todas as fases da preservação previstas por Conway (2001) que se referem às práticas profissionais é decisivo pensarmos nas medidas preventivas. Verifica-se, assim, a necessidade de buscar aliados no corpo discente e docente para o uso adequado do material, alertando para o aumento na degradação do acervo. Os usuários têm participação na preservação do acervo que é, na verdade, da comunidade acadêmica a que se insere a biblioteca.

O objetivo deste trabalho é apresentar a fase de diagnóstico realizado, na Biblioteca da ESEF, das condições físicas do acervo, visando futuras ações tais como: alocação de recursos financeiros e humanos, criação de tomadas de decisão para preservar o material. Este é o primeiro passo para poder avaliar se os documentos devem permanecer no acervo, se vale o investimento do reparo ou se é necessário proceder ao desfazimento. Repetindo Ranganathan (2009), a “biblioteca é um organismo em constante crescimento”, mas estamos limitados a um espaço físico e econômico, em função das leis vigentes.

Uma sugestão apresentada por Griebler, Mattos (2008) enfatiza as decisões quanto ao modo de reparo, inclusive quanto ao local de conserto, se na biblioteca ou fora dela. No entanto, quando não entram recursos financeiros é necessário criar soluções e/ou parcerias.

2 Revisão de literatura

A Biblioteca da Escola de Educação Física (BIBESEF) foi fundada em 1946, porém iniciou seu funcionamento efetivo em 1971, quando houve uma expressiva doação de livros e outros materiais à escola. Hoje, conta com uma coleção de 31.200 itens, incluindo impressos, periódicos e materiais especiais que atendem aos cursos de Educação Física, Dança, Fisioterapia e Ciências do Movimento Humano.

Criados em 2009, os cursos de Fisioterapia e Dança agregaram cerca de 1.500 títulos, sendo 836 em dança e 345 em fisioterapia, exclusivos desses assuntos, representando cerca de 11% da coleção circulante de livros. A biblioteca ainda conta com a coleção de Acervo Histórico que totaliza 4.983 itens.

A comunidade acadêmica da ESEF é composta por cerca de 1.590 pessoas entre corpo discente, docente e funcionários. Entre várias ações desenvolvidas, chama a atenção o projeto levado a cabo em 2006. A biblioteca realizou um Projeto de Extensão em parceria com o Centro de Memória (CEME) denominado: **Saber preservar é preservar o saber**, com exposição, distribuição de folhetos, cartazes, camisetas, marcadores de páginas, palestras e divulgação eletrônica (e-mail), com o intuito de chamar a comunidade à responsabilidade de ajudar a manter um acervo em condições de uso. Em 2011 realizou outra exposição mostrando livros danificados e recuperados com a intenção de mostrar à comunidade da ESEF a importância de todos colaborarem para evitar a degradação física dos materiais. E, regularmente, por ocasião da visita dos calouros à biblioteca, apresentam-se as formas corretas de manuseio e atitudes simples que podem ser adotadas para ajudar na preservação.

Entretanto, observando-se o estado físico dos itens, identificam-se materiais que sofreram a ação do tempo e, em outros, relativamente novos, de manuseio inadequado. “O objetivo da educação de usuários, sob o enfoque da preservação, é informar e educar o público a usar os materiais da biblioteca de modo a trazer

menos desgaste ao material” (GRIEBLER; MATTOS, 2008, p. 47) e com isso, evita-se que os novos acréscimos ao acervo sofram a mesma degradação rápida.

Assim, realizou-se um diagnóstico com o objetivo de traçar linhas de ação, quanto à educação de usuários, como medidas preventivas, visando o prolongamento do tempo de vida útil dos itens do acervo. É importante essa análise do acervo para definir, entre outros, quais documentos necessitam de tratamento emergencial. Da mesma forma, espera-se criar um roteiro para desenvolvimento de coleções e desbastamento a partir da identificação dos tipos de danos que sofreu o acervo circulante, de 12.699 itens.

Estamos conscientes da necessidade de realizar um diagnóstico quantitativo num primeiro momento, e depois a análise da qualidade do material, uma vez que a intenção não é ter um acervo cumulativo. O importante nos acervos é que se mantenha os que possuem uma relevância científica e cultural e com valor permanente no campo científico da qual se insere a biblioteca (PINHEIRO, 2009).

O trabalho de reparos dos livros é realizado na biblioteca da ESEF de forma simples, com poucos recursos materiais e financeiros e sem um funcionário específico para tal, aproveitando-se muitas vezes, os bolsistas que gostem da tarefa e os próprios bibliotecários. Com isso, muito tempo se passa até que o livro retorne à estante e a qualidade do reparo, muitas vezes, fica a desejar, fazendo que o ciclo seja repetido em pouco tempo. Isso gera insatisfação de todas as partes envolvidas. Uma necessidade é a definição de metas, decisões gerenciais, quanto à permanência do item no acervo e quanto ao tipo de reparo a ser desenvolvido, se na biblioteca ou fora dela, levando-se em conta também quantos exemplares existem do mesmo título.

Se uma biblioteca tem um programa de conservação ou reparos ativo e desenvolvido, a pesquisa deverá ser estruturada de forma a recolher informações específicas sobre quantos itens precisam de conserto simples ou tratamento de conservação integral. Esta informação ajudará a biblioteca a planejar o tempo do pessoal, definir orçamentos e melhor definir tratamentos. (BAIRD, 2004) (tradução nossa)

Mais adiante, Baird (2004) afirma que, equilibrando as necessidades de preservação da coleção com os recursos disponíveis, a biblioteca pode desenvolver estratégias para otimizar esforços. Nessa linha, Franco (2006) sugere procedimentos e decisões a serem tomadas antes do envio para a encadernação terceirizada. Uma das vantagens é a otimização de recursos humanos da biblioteca, pois estes ficam com mais tempo para outras atividades (CUNHA, 2000).

A preocupação com a avaliação do acervo da biblioteca encontra respaldo em vários autores. Destacamos a produção relativa ao método SERVQUAL, que analisa a qualidade dos serviços da biblioteca do ponto de vista da percepção do usuário. Neste método são analisadas serviços tais como: aparência física, disposição física, atualização do acervo, atenção personalizada, cortesia ao telefone e confidencialidade (BRITO; VERGUEIRO, 2011). Não é aplicável neste momento na pesquisa que realizamos, mas oferece subsídios para futuras reflexões com o resultado deste diagnóstico que ora realizamos.

3 Materiais e Métodos

Durante 18 dias úteis (19/12/2011 a 11/1/2012), quatro bolsistas avaliaram 12.669 itens, pertencentes à coleção de livros circulantes e os de referência. Estes alunos receberam orientação para atuar de forma padronizada.

O instrumento utilizado foi baseado no formulário criado por Baird, (2004, p. 20-26) e adaptado para uma linguagem mais simplificada em que são registrados dados de identificação da obra (coleção, número de chamada e código de barras) e as condições físicas do livro, subdivididos conforme o tipo de encadernação (capa dura, brochura ou folhas soltas). O problema é identificado (lombada, folha de guarda, ou costura danificada entre outros) bem como a sua extensão (conserto pequeno, médio ou longo), ou ainda, se é apenas uma etiqueta ilegível ou solta, o que demandava conserto imediato.

Com os objetivos traçados, instrumento pronto e equipe treinada, o levantamento foi realizado em praticamente 100% da população-alvo, salvo os livros que estavam emprestados na época, ou seja, menos de 1% pois já era período de férias. Além disso, aproveitou-se para verificar as condições das estantes e fez-se a retirada de sujidades não pertencentes aos livros, conforme visto na figura 1.



Figura 1 – Materiais retirados dos livros durante diagnóstico
Fonte: Arquivo pessoal Griebler (BIBESEF, 2012)

Para verificar quantos desses livros fazem parte da coleção da biblioteca com mais urgência de conserto, separou-se pelo critério de pertencerem ou não à bibliografia básica ou complementar dos cursos.

A bibliografia básica é material bibliográfico indispensável para o entendimento do conteúdo da disciplina. Portanto, estas devem ser consideradas de extrema importância para o acadêmico e, neste sentido, item obrigatório como critério de aquisição para a biblioteca.

Bibliografias complementares são, como o próprio nome sugere, bibliografias que complementam as bibliografias básicas das disciplinas. A bibliografia complementar é parte importante na formação do acervo da biblioteca, contudo, não poderá ter o mesmo tratamento da bibliografia básica.²

Ambas advêm das sugestões de bibliografias das disciplinas elaboradas pelos professores no início de cada ano, sendo praxe na UFRGS, que, na básica, seja adquirido um exemplar para cada 5 alunos e a complementar, dois exemplares por disciplina. Os dados coletados foram posteriormente digitados em planilha eletrônica e chegou-se aos resultados relatados abaixo.

4 Resultados

O levantamento de dados revelou que 1.618 itens, ou seja, 12,71% do acervo, limitados a livros de circulação e os de referência, necessitam de algum tipo de reparo. A grande maioria dos problemas detectados afeta livros tipo brochura que possuem danos na lombada ou capa solta precisando reforço na folha de guarda. Os materiais possuem o indicador de 2º grau de deterioração³. No entanto, a observação de que 256 itens, ou seja, 2,01% do acervo, possuem durex® ou papel contact® ressecado nos indica que os usuários tentam consertar os livros, mas de forma indevida.

No formulário de coleta de dados também houve outras especificações, como:

- a) 60 itens (0,47%) são bibliografia básica ou complementar das disciplinas de Educação Física, Dança ou Fisioterapia;
- b) 280 itens (2,2%) terão seu problema resolvido com conserto rápido;
- c) 232 itens (1,82%) apresentam alto grau de deterioração, necessitando reparo urgente, embora não pertençam à bibliografia básica ou complementar.

O total de livros com problemas equivale, em termos econômicos, a R\$ 48.540,00 se levarmos em consideração que o preço médio do reparo de um livro é de R\$ 30,00. Se fosse realizada uma nova compra, pensando em R\$ 70,00 (o que é pouco se for um livro, por exemplo, de fisioterapia) o gasto repetido extrapolaria em quase três vezes o valor recebido pela biblioteca da ESEF para adquirir o acervo inicial do curso de Fisioterapia.

Continuando esse raciocínio, se os 1.618 itens fossem encaminhados para encadernação terceirizada, com certeza não haveria recursos financeiros liberados para tal, o que demanda em conserto na própria biblioteca. A tentativa de reparar um

² Disponível em:

[http://www.faatensino.com.br/img_sis/download/118df46ebd7ddc61058bedeb427dc983.pdf]. Acesso em: 11 abr. 2012.

³ (Wendhausen, 2004, p. 119-120)

livro na biblioteca reduz consideravelmente o preço, no entanto é necessário lembrar que, no custo total, deva ser incluído o valor-hora dos recursos humanos e que, no caso da ESEF, não existe funcionário específico para isso ocorrendo quase que um desvio de função, pois este funcionário poderia estar se dedicando à sua atividade principal.

Tabela 1 - Tipos de problemas detectados no diagnóstico

PROBLEMAS DETECTADOS	ITENS	% em relação ao total de livros com problemas	% em relação ao acervo total
Capa dura toda solta	28	1,73	0,22
Capa dura solta lado	54	3,34	0,42
Capa dura e lombada danificada	61	3,78	0,48
Brochura toda solta	221	13,65	1,74
Brochura solta 1 lado	284	17,55	2,23
Brochura Lombada muito ruim	237	14,65	1,86
Brochura Lombada Pouco ruim	200	12,36	1,57
Brochura costura ruim	56	3,46	0,44
Folhas soltas	221	13,66	1,74
Durex, contact ressecados	256	15,82	2,01
TOTAL	1.618	100	12,71

Fonte: autores, 2012.

Se fizermos outro tipo de cálculo do que é necessário para produzir esses 1.618 livros, somente o papel, sem contar nenhum custo adicional de fabricação do livro em si, pagamento de serviços, editoras, designers, enfim, se contarmos somente o número de folhas necessárias e tendo um livro 100 páginas ou 50 folhas em média, (o que é pouco se for um livro, por exemplo, de anatomia) serão necessários cerca de 80.900 folhas, ou mais de 7 árvores serão derrubadas somente para essa ínfima produção na obtenção da matéria prima dos nossos livros danificados. De acordo com dados da Wikipedia uma árvore produz 20 resmas de papel, ou seja, $500 \times 20 = 10.500$ folhas. Outro dado estarrecedor é de que para se produzir uma folha A4 são consumidos cerca de 10 litros de água.

Não conseguimos tão facilmente avaliar o patrimônio imaterial de todos estes livros, porque dependem de vários fatores para se chegar a dizer quais títulos refletem as práticas, as representações, expressões e conhecimentos da nossa época. Eles precisam resistir ao tempo para que futuras gerações possam avaliá-los por seu conteúdo cultural e imaterial.

Por tudo isso, as soluções propostas reforçam mais a necessidade de se pensar, urgentemente, em novas formas para atrair e engajar a comunidade acadêmica a sentir e pensar o problema.

Outros resultados possíveis deste levantamento foram:

- a) identificar livros com maior urgência de reparo, pois são de Bibliografia Básica ou Complementar;
- b) remanejar livros do acervo geral para o acervo histórico; (data de publicação anterior a 1979);
- c) quantificar os livros por tipo de reparo;
- d) prever custos e quantidades de materiais necessários, por tipo de reparo;
- e) criar espaços no acervo geral;
- f) iniciar um levantamento prévio dos livros para futuro desfazimento;
- g) planejar mais ações educativas a partir da identificação dos tipos de estrago mais comuns.

5 Considerações

O diagnóstico realizado permitiu identificar problemas de danos físicos presentes na coleção de livros da Biblioteca de Educação Física da UFRGS. Apesar de frequentes orientações sobre cuidados com o acervo, observou-se a taxa de 12,71% da coleção comprometida. Não há solução imediata para resolver o aspecto comportamental, uma vez que se acredita que muitos desses problemas apresentados se originam do mau uso por parte dos usuários, tais como capa solta, presença de fita adesiva, sujidades deixadas dentro dos livros, etc. Mesmo admitindo-se deficiências na produção do livro, espera um cuidado maior no transportar e utilizar o material.

Na ESEF, mais campanhas e exposições serão realizadas no sentido de exibir os objetos deixados nos livros, mostrar materiais danificados para sensibilizar principalmente quem inicia na universidade, os alunos calouros. É necessário entretanto, fazer um acompanhamento da eficácia destas ações. Espera-se, a médio prazo, uma redução dos problemas observados através de uma constante conscientização da comunidade usuária. Programas desta natureza requerem recursos financeiros para garantir a preservação deste material.

Atualmente, muito é investido na atualização bibliográfica impressa e eletrônica. Entretanto, como podemos fazer para manter a coleção impressa em condições de uso? Entendemos que é urgente um orçamento específico para esse fim, bem como dispor de pessoal qualificado. Além disso, modificações nas leis que possam favorecer a renovação de acervo e a reformatação dos suportes onde o conteúdo intelectual está é extremamente necessária.

Diante do exposto, preocupa-nos o futuro dos grandes acervos que estão sendo adquiridos⁴ se não for realizado um trabalho de educação preventiva e sistemática. Acredita-se que os problemas de uso podem se agravar com a política de aquisição de acervos de bibliotecas definida pelo Ministério da Educação (MEC). O acervo aumentará ano a ano e, conseqüentemente, mais itens serão desgastados. Entretanto, o MEC não disponibiliza recursos financeiros para a preservação de acervos. Segundo MACIEL; MENDONÇA, (2000, p.4):

⁴ e já analisados em GRIEBLER, MATTOS, JOB, 2011

Para conviver com este cenário em que a incerteza é uma constante, as organizações em geral, e as bibliotecas universitárias em particular, resguardadas suas peculiaridades, precisam se adequar à situação vigente, principalmente aquelas organizações calcadas em propostas que apresentam uma rigidez estrutural, capaz de provocar um choque com uma realidade que não as permitam mais atender aos propósitos para os quais foram criadas.

6 Referências

BAIRD, B. J. **Library collection assessment through statistical sampling**. Scarecrow Press, 2004. ISBN 9780810850385. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=Zawkqkm1HusC>>.

BRITO, G.; VERGUEIRO, W. Avaliação da qualidade orientada ao usuário: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 24. 2011. Maceió, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/329/357>>. Acesso em: 22 jun. 2012.

CONWAY, P. **Preservação no universo digital**. 2. ed. – Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/cpba_52_1253284406.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2012.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf**, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000.

GRIEBLER, A. C. F.; MATTOS, A. M.; JOB, I. A importância do repositório institucional impresso. **Bibliotecas Universitárias**, v. 1, v. 1 (2011). Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/22/24>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

GRIEBLER, A. C. F.; MATTOS, A. M. Preservação de documentos: educar para conscientizar. *In*: ABRUNHOSA, J. J.. **Coletânea sobre preservação e conservação de acervos em bibliotecas brasileiras**. Nova Friburgo: Exito, 2008. p. 37-51.

FRANCO, S. A. O. Política de preservação do acervo bibliográfico do serviço de documentação odontológica da Universidade de São Paulo, SP-Brasil. *In*: 2º CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 2., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Febab, 2006. CD-ROM.

MACIEL, A. C., MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD.

MERCUR S.A.. **Reproveitar ajuda a reduzir a lista de material escolar e contribui para a conservação do Planeta.** Disponível em: <<http://www.mercur.com.br/site.php/conteudo/showN/id/296?symfony=ea7c6a69495681a6c361172ef540d765>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

PINHEIRO, A. V. Livro raro: antecedentes, propósitos e definições. In: SILVA, H. C.; BARROS, M. H. (Org.). **Ciência da Informação: múltiplos diálogos.** Marília: Oficina Universitária Unesp, 2009. p.31-44.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da biblioteconomia.** Brasília: Brique de Lemos / Livros, 2009.

RESMA. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Resma>). Acesso em: 10 abr. 2012

WENDHAUSEN, M. **Planejamento em conservação preventiva de acervos: roteiro básico para arquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus brasileiros.** 2004. Trabalho de conclusão de curso. (Graduação em Biblioteconomia), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.



FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES DE LIVROS ELETRÔNICOS: TENDO COMO CRITÉRIO O USO DO ACERVO IMPRESSO

Silvana Aparecida Fagundes¹

¹ Mestre em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (UNESP)/Coordenadoria Geral de Bibliotecas, São Paulo/SP

Resumo

O processo de formação e desenvolvimento de coleções de livros eletrônicos exige procedimentos específicos e ocorre em contexto diferenciado. O objetivo desta investigação é identificar os requisitos envolvidos na formação e desenvolvimento de coleções de livros eletrônicos no contexto das bibliotecas universitárias. O presente estudo adotará revisão de literatura sobre: formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas; bibliotecas híbridas, mercado editorial do livro eletrônico envolvendo observações sobre os produtores e comercializadores. Os resultados esperados envolvem identificar informações relevantes na revisão de literatura, bem como, na análise e avaliação do mercado editorial do livro eletrônico, que possibilitem atingir o objetivo proposto de identificar as variáveis envolvidas na formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas e as modalidades de negócios existentes no mercado. Concluímos que a análise dos resultados obtidos nesta pesquisa propiciará ao bibliotecário de aquisição conhecer o mercado de livro eletrônico e identificar os requisitos para formar e desenvolver coleções de livros eletrônicos, assegurando o acesso perpétuo ao conteúdo comprado.

Palavras-Chave:

Formação e Desenvolvimento de Coleções; Processo de Aquisição; Informação Eletrônica; Livro Eletrônico.

Abstract

The process of formation and development of collections of electronic books requires specific procedures and occurs in different context. The objective of this research is to identify the requirements involved in the formation and development of collections of electronic books within academic libraries. This study will adopt the review of literature on: training and development of electronic collections; hybrid libraries market of electronic book involving observations on the producers and traders. The expected results involve information identification relevant of the review of literature as well as in the analysis and evaluation of electronic book market, which allow to achieve the proposed objective to identify the variables involved in the formation and development of electronic collections and the type of business existing on the market. We conclude that the analysis of the results obtained in this research will provide at the librarian of acquisition the knowledge of the market of electronic book and will enable identify the requirements to train and develop collections of electronic books, ensuring perpetual access for the bought content.

Keywords:

Formation and Development of Collections; Acquisition Process; Electronic Information; Electronic Book.

1 Introdução

A biblioteca universitária por meio do seu acervo e serviços oferecidos busca atender as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

O acervo de uma biblioteca pode ser especializado, ou, multidisciplinar, englobando todas as áreas do Conhecimento: Exatas, Humanas e Biológicas.

Os documentos que compõem o acervo de uma biblioteca universitária englobam: livros; periódicos; teses; dissertações; TCCs; memoriais; mapas; fotografias; DVDs; partituras, e-books, entre outros.

A presente investigação direciona as observações à formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros em bibliotecas universitárias.

O livro desde o seu surgimento, busca cumprir a função de registrar a informação, produzida pela humanidade, propiciando a comunicação e consequentemente a produção de conhecimento.

Com o advento da Internet o contexto de acesso aos livros sofreu grandes alterações, modificando consequentemente os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas.

No contexto do livro eletrônico (e-book) e de outras tipologias documentárias digitais, a biblioteca que possui acervo somente eletrônico é denominada de biblioteca digital.

É relevante mencionar que as bibliotecas denominadas de tradicionais, por possuírem acervo impresso, estão a cada dia incorporando ao seu acervo tipologias documentárias digitais, ou, eletrônicas (e-book, enciclopédias entre outras), sendo por isso, denominadas de bibliotecas híbridas.

Com a possibilidade de incorporar ao acervo produtos eletrônicos, ou, digitais surge a preocupação em se identificar as variáveis envolvidas no processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas que afetam o fazer bibliotecário.

No âmbito do processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros surgiu alguns questionamentos que necessitam de respostas, demandando estudos sobre o tema: O que compensa comprar, e o que compensa assinar? Qual o tempo de vida média das publicações por área do Conhecimento? O que vamos fazer com a publicação, cujo à edição está desatualizada? Vamos optar por ter acesso direto a plataforma do editor, ou, queremos receber o conteúdo em mídia? Como preservar o conteúdo digital recebido em mídia?

As respostas a estes questionamentos direcionarão a atividade de formação e desenvolvimento de coleções e a aquisição de livro em formato eletrônico.

O objetivo desta investigação é identificar os requisitos necessários para formar, desenvolver e adquirir coleções eletrônicas de livros assegurando a guarda, preservação e o acesso por prazo perpétuo.

2 Revisão de Literatura

Dentre as tipologias documentárias presentes em uma biblioteca o livro é o mais conhecido e o que se apresenta em maior quantidade no acervo. Sendo assim, parte considerável do conhecimento humano produzido, circula através dos livros.

Segundo Rosetto (1997)

o aparecimento do livro trouxe para a humanidade o instrumento capaz de consolidar os conhecimentos adquiridos através dos séculos, tornando-se o veículo de comunicação predominante. Em sua evolução, o mais importante evento foi à transição dos rolos de papiros para os livros de pergaminho. Posteriormente, foi na construção do corpora, isto é, a coleção de textos escritos em um mesmo livro físico (códice) e, com Gutenberg, o processo de impressão é implementado, permitindo a multiplicação e circulação de textos mais agilmente, consolidando as características básicas de sua identificação, tornando-o um instrumento clássico para a troca de informação.

No estabelecimento de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros devem participar profissionais bibliotecários e a comunidade.

Para formar coleções eletrônicas, ou, impressas, deve-se estabelecer uma política de desenvolvimento de coleções que contemple:

- a) que material fará parte da coleção (tanto em termos de conteúdo quanto de formato, incluindo a política da biblioteca para acesso aos materiais cuja posse não lhe é de interesse);

- b) quando e sob quais condições este material poderá ingressar no acervo (políticas de seleção, aquisição, doação, etc.);
- c) que necessidades específicas e de que parcelas da comunidade ele deve atender (incluindo-se os métodos para obtenção destas informações);
- d) como será avaliada a importância do material para a biblioteca, uma vez incorporado à coleção (métodos para avaliação da coleção);
- e) quando e sob quais condições ele será retirado do acervo (políticas de remanejamento e descarte). (VERGUEIRO, 1989, p.27).

De acordo com Weitzel (2002, p. 64) com o desenvolvimento da área de formação e desenvolvimento de coleções houve

introdução metodologias e abordagens que passaram a fazer parte das atividades relacionadas ao desenvolvimento de coleções: de um lado, atividades técnicas específicas da área de biblioteconomia como avaliação de coleções e estudo de usuários, e descarte de itens, elaboração de políticas específicas para orientação das tomadas de decisão; de outro, a associação de áreas correlatas, em especial oriundas da administração de empresas tais como planejamento estratégico, organização e sistemas de informação, marketing, contabilidade e controle gerencial, logística, operações e tecnologia.

A comissão de formação e desenvolvimento de coleções, composta por profissionais bibliotecários e a comunidade deve planejar a aquisição das tipologias documentárias estabelecidas pela política de formação e desenvolvimento de coleções, verificando os requisitos apontados por Vergueiro (1989, p. 64-65):

- a) obter informações sobre os materiais desejados pela biblioteca;
- b) efetuar o processo de compra dos materiais;
- c) manter e controlar os arquivos necessários;
- d) administrar os recursos disponíveis para aquisição.

Conforme Weitzel (2002, p. 63) o processo de formação e desenvolvimento de coleções

funciona como filtro do conhecimento registrado, separando o joio do trigo para consumo adequado. Exige do bibliotecário e de sua equipe de especialistas grande capacidade de análise da informação para selecionar as mais relevantes e pertinentes produzidas em cada área de interesse.

O processo de formar e desenvolver coleções exige planejamento, conhecimento sobre o objeto a ser adquirido, conhecimento das necessidades informacionais da comunidade, gerenciamento de recursos financeiros e conhecimento dos requisitos que garantam a guarda, preservação e o acesso à informação, por meio, da consulta ao documento adquirido.

Sendo assim, a biblioteca é vista como um elo de ligação entre os recursos a serem adquiridos e os interesses informacionais da comunidade a ser servida. (LANCASTER, 1996)

Evidenciando a atividade de aquisição como item integrante do processo de

formação e desenvolvimento de coleções, destacamos as observações referentes às aquisições de coleções eletrônicas de livros.

Conforme Rosetto (1997) a aquisição de coleções na biblioteca eletrônica engloba:

- “a) solicitação eletrônica do material;
- b) conversão do material existente para a forma eletrônica;
- c) administração do copyright;
- d) transferência eletrônica de fundos.”

Elucidamos a opinião de Weitzel (2002, p. 65) referindo-se ao documento eletrônico em que menciona que

não há precedente na história da humanidade de um formato de registro da informação que ofereça tantos recursos de edição e recuperação de dados em questão de segundos e, o que é mais importante, sem a necessidade de deslocar-se fisicamente para obtê-los. Basta dispor-se da infra-estrutura necessária para se conectar a Internet, como um, microcomputador com modem, uma linha telefônica, softwares apropriados para este fim e um provedor.

Na formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros existem duas modalidades de aquisição: a assinatura e a compra.

A atividade de assinatura de coleções eletrônicas de livros engloba a modalidade de acesso pela plataforma do editor e por um prazo definido, geralmente as assinaturas são anuais.

A atividade de compra de coleções eletrônicas de livros apresenta duas modalidades, compra também com acesso direto na plataforma do editor e compra com entrega de conteúdo em mídia (fita dat, DVD e transferência de arquivo por FTP). É relevante mencionar que nestas modalidades de aquisições o período, ou, prazo de acesso é perpétuo.

É relevante mencionar que no mercado de comercialização de livros eletrônicos, encontramos a possibilidade de comprar livros, título a título e também coleções fechadas de títulos, já definidas pelos editores e comercializadores.

Cabe às bibliotecas planejar o que comprar e como comprar dentre as modalidades de negócios presentes no mercado. No caso dos livros eletrônicos a compra deve ser muito bem planejada, considerando que algumas publicações sofrem frequentes atualizações em suas edições e disponibilizar acesso perpétuo a uma edição desatualizada pode ser inviável.

Quanto à administração de coleções em biblioteca eletrônica, Rosetto (1997) destaca:

- “a) seleção do material apropriado para a conversão eletrônica e para adicionar na biblioteca;
- b) controle da versão das bases de dados;
- c) manutenção do sistema.”

Segundo Cunha (1999, p. 267-268)

o sucesso na transição da biblioteca tradicional para biblioteca digital exige estabelecimento de componentes prioritários:

- a) coleção básica;
- b) infra-estrutura eletrônica;
- c) acesso remoto aos documentos;
- d) equipe treinada.

Evidenciamos que na administração de coleções eletrônicas também devem estar contidas as garantias legais e contratuais. Na administração pública as garantias legais são regidas pela Lei de Licitações e Contratos nº 8.666, de 21/6/1993 (atualizada pela Lei nº 8.883, de 8/6/1994). Quanto às garantias contratuais, os contratos devem ser regidos de maneira a preservar o acesso ao conteúdo perpetuamente, ou, pelo prazo definido na modalidade de aquisição.

De acordo com Rosetto (1997)

as instituições responsáveis pela gestão da informação se encontram no momento de refletir sobre os conceitos que esses produtos atualmente já disponíveis, e os novos que virão, estarão estabelecendo no novo contexto que se propõe.

Segundo Weitzel (2002) a área de formação e desenvolvimento de coleções é marcada por dois grandes momentos históricos que influenciaram a atividade profissional do bibliotecário, sendo estes: a exploração bibliográfica e o advento da Internet.

Nesse sentido no dia-a-dia do fazer bibliotecário decidimos investigar as variáveis envolvidas no processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros na era da Internet, visando identificar técnicas e metodologias para as soluções dos conflitos entre demandas e as necessidades informacionais da comunidade usuária, bem como, a escassez de recursos financeiros disponíveis nas bibliotecas para formar e desenvolver coleções com eficiência e eficácia.

3 Materiais e Métodos

É relevante mencionar que nesta investigação estamos analisando o processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros a partir do uso do acervo impresso em língua estrangeira, tendo, como provável comunidade usuária, os cursos de pós-graduação ofertados na Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP).

Ressaltamos que a pesquisa está em fase de desenvolvimento, primeiramente estamos analisando se os 2000 livros impressos em língua estrangeira, mais emprestados durante o período de 2008 a 2011 estão disponíveis em formato eletrônico (e-book).

Nesta fase estamos fazendo contato com editores e comercializadores de livro eletrônico e solicitando cotações das 2000 publicações em formato eletrônico.

Enquanto realizamos contatos com editores e comercializadores de livros eletrônicos, estamos levantando na revisão de literatura quais as modalidades de

aquisição de conteúdos eletrônicos existentes para o objeto livro e consultando instituições que estão desenvolvendo coleções eletrônicas, bem como, coletando experiências dos profissionais da área de bibliotecas.

É relevante mencionar que com a análise dos dados identificados na revisão de literatura, contatos com editores e comercializadores de livros eletrônicos e consulta a instituições que trabalham com coleções eletrônicas, visamos identificar requisitos para desenvolver ações quanto:

- a) aquisição dos e-books identificados nesta pesquisa;
- b) estudo da comunidade buscando mapear as necessidades informacionais dos usuários quanto ao livro eletrônico;
- c) avaliações das coleções de livros impressos;
- d) expandir a amostra das necessidades informacionais dos usuários, além dos 2000 livros estrangeiros impressos mais emprestados;
- e) inclusão do editor na base de Conhecimento da ferramenta de metabusca Metalib/Primo, da empresa Ex libris;
- f) elaborar uma proposta de política de formação e desenvolvimento de coleções de e-books na UNESP, a partir das necessidades informacionais da comunidade unespiana e considerando as especificidades das três grandes áreas do Conhecimento humano: Ciências Exatas, Ciências Humanas e Ciências Biológicas.

Assim, acreditamos ser possível identificar requisitos envolvidos no processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros, visando planejamento, custo versus benefício, otimização dos recursos e satisfação das necessidades informacionais da comunidade usuária.

4 Resultados Parciais/Finais

A Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) possui coleções eletrônicas tanto de livros como de periódicos estrangeiros.

É importante mencionar que as coleções eletrônicas compradas pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), partiram da seleção do que o mercado oferecia e que condizia com as necessidades informacionais da comunidade usuária.

Analisando a característica da UNESP, está localizada em 22 cidades do Estado de São Paulo, a aquisição de recursos eletrônicos garante economia porque elimina as duplicações de publicações impressas e possibilita acesso a informação científica 24 horas por dia através de plataforma específica.

Neste ano estamos realizando a investigação sobre o que existe em formato eletrônico dos 2000 livros impressos em língua estrangeira mais emprestados durante o período de 2008 a 2011.

Conforme mencionamos a pesquisa está em fase de desenvolvimento e apresentamos a seguir os resultados parciais obtidos até o momento.

Destacamos que somente com a análise dos dados de todas as editoras que

identificaremos as variáveis atribuídas na formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros.

Selecionamos, primeiramente dentre os editores dos 2000 livros impressos mais emprestados, o editor que mais tinha publicações, considerando também que este é provavelmente um dos maiores editores do mundo, no caso a editora Elsevier.

Solicitamos a editora Elsevier que cotasse as suas publicações impressas em formato eletrônico.

Evidenciamos que na cotação solicitada, tínhamos livros de três grandes áreas do Conhecimento, na proporção representada na figura abaixo:

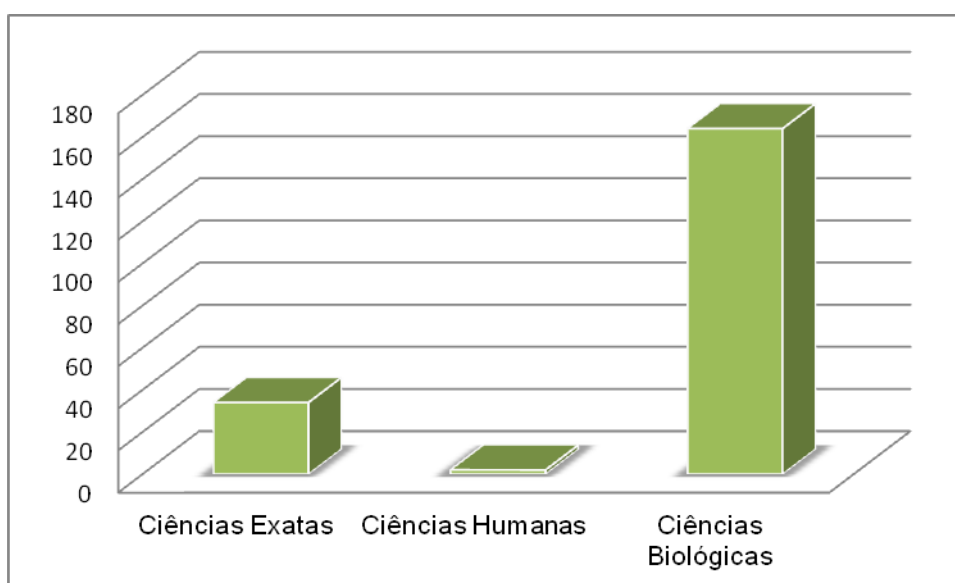


Figura 1: Solicitação de Cotação à editora Elsevier

É importante mencionar que os livros enviados a cotação pertencem, em sua maioria as décadas de 1990 e 2000.

A editora nos retornou a cotação, informando que das 200 publicações enviadas para cotação, localizou em formato eletrônico, a quantidade de publicações, representadas na figura 2:

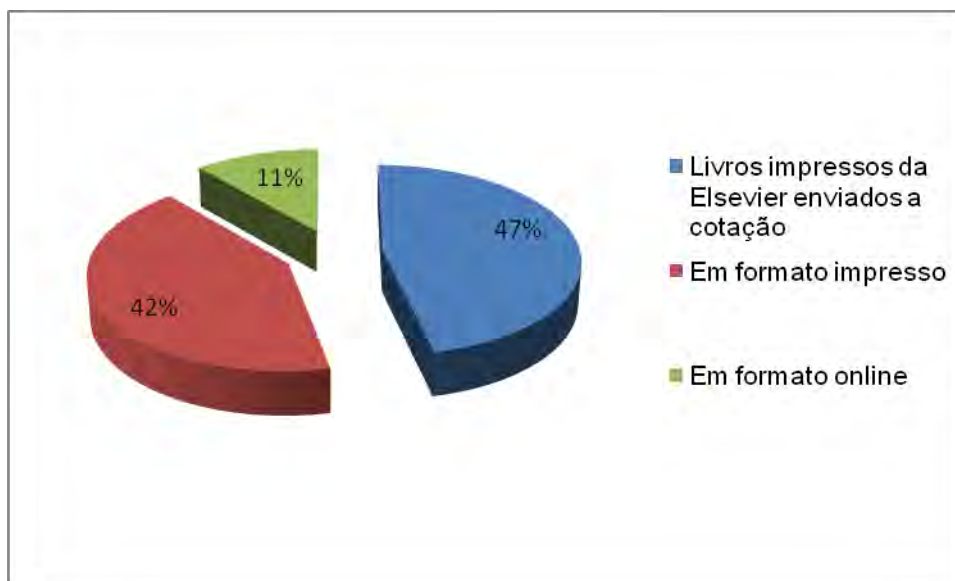


Figura 2: Cotação da editora Elsevier

Analisando o resultado da cotação demonstrado na figura acima se percebe que dos livros impressos, somente 11% estão disponíveis em formato online, sendo das áreas de Ciências Biológicas e Ciências Exatas.

Destacando os requisitos envolvidos na formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros, mencionamos abaixo o modelo de negócio que nos foi oferecido pela editora Elsevier para os e-books cotados:

- a) acesso a plataforma Science Direct;
- b) plataforma permite várias formas de busca: por texto, imagem e vídeo;
- c) acesso disponível 24/7 e sem limites de usuários;
- d) os livros são adquiridos de forma perpétua;
- e) acesso por reconhecimento de IP da instituição;
- f) o conteúdo está disponível em arquivos PDF, e-Pub e Mobipocket para e-readers e I pads;
- g) arquivos MARC 21 para adição dos livros ao catalogo online.

Evidenciamos que um requisito considerado para a seleção dos e-books, bem como, de qualquer outro recurso eletrônico na UNESP, é o editor fazer parte da base de Conhecimento da ferramenta de metabusca Metalib/Primo da empresa Ex libris. A UNESP possui a ferramenta Metalib/Primo (denominada na UNESP de P@rthenon), está trabalhando para ter somente uma porta de acesso aos conteúdos disponíveis na Rede de Bibliotecas (recursos eletrônicos e os catálogos) visando atingir um grau de usabilidade que contemple efetividade, eficiência e satisfação da comunidade usuária, quanto ao uso do sistema de bibliotecas, através do uso do produto P@rthenon, disponível no endereço (<http://www.parthenon.biblioteca.unesp.br>).

Embora não conste da proposta, mas é sabido que a plataforma Science Direct da editora Elsevier faz parte da base de Conhecimento da ferramenta de metabusca Metalib/Primo.

Ressaltamos que estamos na fase inicial da pesquisa, a partir de dados encontrados na revisão de literatura e retorno do mercado de comercialização de livros eletrônicos, pretendemos identificar e sistematizar os requisitos envolvidos no processo de formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas de livros a partir do acervo impresso.

5 Considerações Parciais/Finais

Destacamos que a formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas é uma realidade no âmbito das bibliotecas.

Sendo assim, é relevante investigar as variáveis envolvidas nesta atividade, assegurando aos profissionais da informação confiança no desenvolvimento de coleções eletrônicas, considerando que os procedimentos para desenvolver coleções eletrônicas, muito se diferem da tradicional tarefa de desenvolver coleções impressas.

Ressaltamos que é sabido que existem preocupações dos profissionais bibliotecários e usuários quanto à vida útil do documento eletrônico, sendo importante investigar as desvantagens que podem surgir devido à falta de conhecimento quanto à formação e desenvolvimento de uma coleção eletrônica, que vão desde a perda do acesso à informação, até a má aplicação de recurso financeiro para a aquisição.

Consideramos que há a necessidade de estudos críticos sobre esta nova realidade de desenvolver coleções no contexto das bibliotecas universitárias, promovendo discussões, envolvendo toda comunidade acadêmica, visando buscar soluções técnicas (gerenciais) e tecnológicas a curto e longo prazo, para enfrentar este desafio de formar e desenvolver coleções eletrônicas, assegurando a guarda e o acesso do conteúdo que não se encontra nas estantes das bibliotecas e muitas vezes não está armazenado em um servidor institucional.

6 Referências

BRASIL. Lei nº 8666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o Art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 jun. 1993. Seção 1, p.1.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 1996.

ROSETTO, Marcia. Os novos materiais bibliográficos e a gestão da Informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e Caribe. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n.1, jan./abr. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-



19651997000100008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 15 abr. 2012.

VERGUEIRO, W. de C. S. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis: APB, 1989. 96p. (Coleção Palavra-Chave, 1)

WEITZEL, Simone R. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61-67, jan./jun. 2002.

DIRETRIZES PARA O ESTABELECIMENTO DE LINHAS DE SELEÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Keyse Rodrigo Fonseca Silva¹, Luhilda Ribeiro Silveira²

¹ Bibliotecário, Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas, IFMA, São Luís - MA

² Bibliotecária, Especialista em Formação de Leitores, UFMA, São Luís – MA

Resumo

A coleção de uma biblioteca deve, além de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, se coadunar com os objetivos da instituição a qual está vinculada. As bibliotecas universitárias se situam num contexto sustentado pelo tripé ensino-pesquisa-extensão, portanto, não podem deixar de considerar essa máxima no planejamento e na execução das suas atividades. O presente trabalho propõe o estabelecimento de linhas de seleção para as bibliotecas universitárias pautadas no atendimento das necessidades de cada uma das bases que sustentam o princípio da indissociabilidade. Especificam-se os fundamentos de cada uma das linhas de seleção proposta, abrindo-se ainda o espaço para inclusão de outras linhas alternativas, que seriam complementares às que sustentam o tripé universitário. As proposições aqui apresentadas visam delinear estratégias para estabelecer uma harmonia entre a biblioteca e a instituição na qual está inserida.

Palavras-Chave: Universidade; Ensino Superior; Formação e Desenvolvimento de Coleções; Biblioteca Universitária.

Abstract

The collection of a library should not only meet the information needs of users, she must be consistent with the objectives of the institution which is attached. University libraries are located in an environment sustained by tripod teaching-research-extension and, therefore, can not fail to consider this maxim in planning and implementing its activities. In this paper we propose the establishment of guidelines for selection in the university libraries in meeting the needs of each of the bases that support the principle of inseparability. Specify the fundamentals of each of the selection lines proposed, opening up space for further inclusion of other alternative lines, which would be complementary to the tripod supporting the university. The propositions presented here aim to devise strategies to establish a harmony between the library and the your institution.

Keywords: University; Higher Education; Formation and Development of Collections; University Library.

1 Introdução

O processo de seleção é uma das etapas mais importantes, senão a mais importante, dentro de uma política de formação e desenvolvimento de coleções. A formação e o crescimento dos acervos devem seguir parâmetros racionais e adequados, devendo identificar e suprir claramente as necessidades informacionais dos usuários, se alinhando aos objetivos da instituição.

Selecionar obras é uma tarefa complexa para as bibliotecas, apesar de haver na literatura especializada diversos critérios para isso. O grande problema é que esses critérios não podem ser aplicados universalmente, por um motivo óbvio, mas que é facilmente desconsiderado: as instituições apresentam realidades bem diferenciadas. Nesse sentido, a biblioteca universitária situa-se num contexto onde seus objetivos e suas atividades, inclusive a seleção de obras que devem compor seu acervo, devem estar alinhados aos objetivos da universidade na qual está inserida.

Destarte, no âmbito das bibliotecas universitárias, não é possível estabelecer padrões universais para seleção de obras, no entanto alguns princípios podem se aplicar no processo de seleção deste tipo de biblioteca de modo a estabelecer diretrizes norteadoras pautadas em suas especificidades.

Em linhas gerais, o princípio que rege as universidades é a indissociabilidade do tripé: ensino, pesquisa e extensão. Assim, as bibliotecas universitárias não podem esquivar-se da responsabilidade de considerar também esse tripé como norteador para o desenvolvimento de suas atividades, e mais especificamente para a formação e o desenvolvimento de suas coleções, já que essa relação triádica é característica fundamental para que a instituição seja denominada – Universidade.

Nessa perspectiva, observa-se que estabelecer diretrizes eficientes e eficazes para a seleção de materiais informacionais é tarefa tão árdua quanto necessária para essas bibliotecas, pois no âmbito das bibliotecas universitárias é salutar destacar um aspecto que insere suas atividades num processo vital para a própria instituição – as avaliações pelos órgãos competentes para avaliar cursos de Graduação e Pós Graduação. Assim, além do seu compromisso com seus usuários, a biblioteca universitária tem que seguir parâmetros que se alinhem com o que órgãos como Ministério da Educação (MEC), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) estabelecem para a autorização, credenciamento e avaliação de cursos oferecidos pela universidade. Nessa esfera, a biblioteca responde por grande parte da responsabilidade pelas notas recebidas nas avaliações dos cursos da instituição da qual faz parte.

Apresentaremos neste trabalho uma proposta para o estabelecimento de diretrizes norteadoras no estabelecimento de linhas de seleção para conduzir as políticas de formação e desenvolvimento de coleções nas bibliotecas universitárias, considerando o enodamento ensino–pesquisa–extensão.

2 Ensino, Pesquisa e Extensão: o tripé guiando a seleção em bibliotecas universitárias

A necessidade de definição de critérios de seleção em uma política ou procedimento específico é inquestionável para um processo de seleção adequado. No entanto, os critérios podem ser problema quando são considerados de forma isolada da própria instituição. Toda política e/ou procedimento representam a própria instituição, de forma que a mesma precisa ser considerada como um todo na sua elaboração. Falando especificamente sobre políticas de formação e desenvolvimento de coleções, Ogden (2001, p. 17) diz:

A política de coleção baseia-se nos estatutos institucionais que mencionam os objetivos que as coleções têm que atingir. [Define] As prioridades de aquisição [...]. Falando de modo coloquial, é como se os estatutos lhe dissessem para onde você está indo; a política de coleção lhe desse os detalhes de como chegar lá.

Nesse sentido, os critérios de seleção podem variar de acordo com o objetivo do acervo. Basicamente, podemos afirmar que os acervos universitários objetivam apoiar o ensino, a pesquisa e a extensão. Estes objetivos podem ser traduzidos em uma política na forma de linhas de seleção que se sustente no tripé da universidade (ensino - pesquisa – extensão).

Vergueiro (1989, p.43) já destacava a importância de se considerar a especificidade desse tipo de instituição, afirmando que: “[...] em bibliotecas acadêmicas e universitárias tanto o fator pesquisa como o ensino terão quase que pesos idênticos [...]. O critério básico de seleção, no caso, é o valor do item para as atividades de ensino e pesquisa desenvolvidas naquela unidade universitária em particular [...]”. Há ainda que se somar a esses dois, a extensão universitária, dotada do mesmo status que os dois primeiros, constituindo-se como atividade que compõe o tripé universitário. A Constituição de 1988 coloca: “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão”. (BRASIL, 1988).

O Fórum Nacional da Educação na Constituinte liderou a aprovação de emenda popular que formulava o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão como paradigma de uma universidade socialmente referenciada e expressão da expectativa de construção de um projeto democrático de sociedade, que se tornou o artigo 207 da Constituição. (MAZZILLI, 1996, p.4).

Nesse contexto, a biblioteca é um elemento fundamental para autenticar essa, que é a máxima da universidade, e para isso as atividades desenvolvidas nesse espaço devem, assim como toda a instituição, ter como foco esse princípio. Uma forma de garantir essa atuação pode ser através do estabelecimento de linhas de seleção (Figura 1) pautadas na hegemonia do princípio da indissociabilidade.

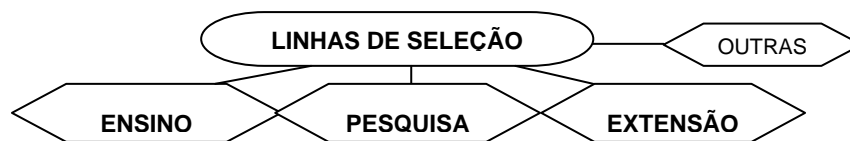


Figura 1 - Linhas de Seleção para Bibliotecas Universitárias
Fonte: Produzido pelos autores

2.1 Linha de apoio ao ensino

O funcionamento e o reconhecimento de cursos superiores necessitam da aprovação do Ministério da Educação (MEC). Suas ações são desenvolvidas pelas secretarias do Ministério que recorre ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) para conduzir o sistema de avaliação de cursos superiores no País. Este processo é subsidiado através de instrumentos como o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) e as avaliações in loco realizadas pelas comissões de especialistas. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2011).

Dito de forma simples, para um curso ser aprovado pelo MEC deve-se encaminhar um projeto pedagógico para prévia apreciação. Esse projeto

É o documento orientador de um curso que traduz as políticas acadêmicas institucionais. Entre outros elementos, é composto pelos conhecimentos e saberes necessários à formação das competências estabelecidas a partir do perfil do egresso; estrutura e conteúdo curricular; ementário; bibliografia básica e complementar; estratégias de ensino; docentes; recursos materiais; laboratórios e infra-estrutura de apoio ao pleno funcionamento do curso. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2010, p.16).

Entre os itens constantes no projeto pedagógico encontra-se a grade curricular, juntamente com as ementas das disciplinas. Tais ementas devem prever tanto a bibliografia básica quanto a complementar. Assim, o estabelecimento de uma linha de seleção para apoiar as necessidades do ensino deve levar em consideração esses requisitos, que, por sua vez orientarão na escolha ou exclusão de determinados critérios e instrumentos de seleção.

Obviamente, as obras da bibliografia básica é o essencial para o acervo sendo prioridade de aquisição. Em segundo lugar viriam as obras presentes nas bibliografias complementares. Sob esta ótica o projeto pedagógico de cada curso é o principal instrumento auxiliar de seleção, desta linha.

E o que dizer de listas de solicitações de departamentos ou docentes, ou listas de sugestões de usuários? Embora, possam ser utilizadas em outras linhas de seleção, não seria adequado alistá-lo como instrumento auxiliar de seleção. Afinal, do ponto de vista documental o que é prioridade é o que está no projeto.

Evidentemente, para evitar prejuízos aos usuários a biblioteca terá que desenvolver ações para garantir uma adequada seleção no momento da elaboração das bibliografias básicas e complementares de cada curso, que, em geral é atribuição do corpo docente da instituição. É necessário, também, medidas para a atualização regular das bibliografias de curso. Por este motivo o acervo da biblioteca tem um crescimento relativamente pequeno quando formado para atender as necessidades de ensino.

2.2 Linha de apoio à pesquisa

Embora parte das bibliografias dos cursos possa servir como apoio as atividades de pesquisa, é possível que necessidades específicas de grupos e pesquisadores da instituição não sejam contempladas por esses acervos. Nessa

perspectiva, o desenvolvimento de uma linha de formação de acervo voltada especificamente para as necessidades de pesquisa exige levantamento dos grupos e projetos de pesquisa que a instituição possui. A forma como são gerenciada as atividades de pesquisas podem variar de uma instituição para outra. Assim a redação da política deve levar em consideração os procedimentos, normas e práticas dos departamentos acadêmicos e dos setores ligados à pesquisa.

Podemos exemplificar o estabelecimento de critérios e instrumentos de seleção voltados para a linha de pesquisa utilizando o gerenciamento feito pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Na Plataforma Lattes é possível cadastrar grupos de pesquisa e seus respectivos pesquisadores. O cadastro de grupos de pesquisa é simples e envolve elementos como: instituição; linha de pesquisa (conforme tabela de áreas do conhecimento própria do órgão); pesquisadores etc.

Caso uma universidade utilize uma forma de gerenciamento similar, a informação da linha de pesquisa ajuda a definir o assunto no qual deve ser formado o acervo para aquele grupo. Assim, assunto passa a ser o principal critério nessa linha. O diretório de grupos passa a ser um importante instrumento auxiliar de seleção. Visto que não há regras rígidas para formação de bibliografias, a adoção de lista de sugestões direcionadas torna-se uma alternativa viável.

2.3 Linha de apoio à extensão

A extensão é o retorno social oriundo das atividades de ensino e pesquisa. “Trata-se, pois, do ensino e da pesquisa articulados com as demandas sociais.” (RODRIGUES, 2007, p. 48). Assim a extensão universitária foi conceituada no I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Extensão:

A Extensão Universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade. A Extensão é uma via de mão dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico. (FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS, 1987, p.11)

Observa-se que grande parte das universidades adota a monografia, dissertação ou tese como requisito para aquisição de grau. A ideia central é que o indivíduo deve ser capaz de desenvolver soluções para problemas sociais (pesquisa), utilizando o conhecimento científico adquirido na universidade (ensino) e apresentar essas soluções a sociedade (extensão). Durante o trabalho de conclusão de curso (TCC) o aluno deverá mostrar que está habilitado para isso.

Visto que os TCC apresentam resultados de pesquisa que interessam a sociedade, a biblioteca deve além de salvaguardar a produção institucional, disponibilizá-los para a consulta, não somente da comunidade acadêmica, mas também, da comunidade externa. O mesmo se pode dizer da produção científica dos grupos de pesquisa e pesquisadores independentes vinculados a instituição. Assim, como critério de seleção pode-se definir *produção acadêmica desenvolvida por pessoas vinculadas a instituição, avaliada pelos pares ou produzida por grupos de pesquisa oficiais*. Critério similar ao utilizado para criação de repositórios institucionais e de bibliotecas de teses e dissertações ou de monografias.

Vale ressaltar ainda que alguns projetos de extensão oficiais da universidade exigem apoio de fontes de informação. A comunidade na qual se encontra a universidade pode carecer de bibliotecas, de modo que um acervo voltado para suas necessidades pode ajudar a dar um retorno social. Esses são outros exemplos de aspectos institucionais que podem interferir na formação de critérios e na escolha de instrumentos de auxílio da seleção.

3 Linhas Alternativas de Seleção

Embora possam não ser assim especificadas, as linhas de seleção voltadas para o ensino, pesquisa e extensão devem sempre existir em uma universidade, e além delas pode-se ainda, criar linhas adicionais de seleção para atender a necessidades informacionais dos usuários que eventualmente não estejam inseridas no contexto dessas linhas. Consideremos, a exemplo, dois casos:

a) necessidades detectadas pela biblioteca que não podem ser enquadradas em nenhuma das linhas básicas – a biblioteca dispõe de uma série de dados estatísticos que podem servir de auxílio na tomada de decisões da seleção. Como estatísticas de termos pesquisados, frequência de um determinado item em listas de sugestões, número de empréstimo e reservas de uma obra. Nem sempre pode-se enquadrar uma determinada obra em uma das três linhas básicas. Isto pode acontecer por diferentes fatores, como necessidade de informação ainda não foi identificada, bibliografias de curso não atualizadas, erros de seleção. Nem sempre convém esperar a atualização da bibliografia, a oficialização de uma linha de pesquisa, ou um estudo rigoroso para identificação de uma lacuna;

b) apoio às atividades meio da instituição – A biblioteca vista atender as necessidades institucionais. Estas necessidades incluem as relacionadas a atividades administrativas da instituição. Assim, a biblioteca deve manter um acervo voltado para os setores da administração da universidade nas mais diversas áreas, como planejamento, contabilidade, gestão de pessoas etc.

Em todos os casos os critérios de seleção e os instrumentos auxiliares de seleção poderão sofrer mudanças de uma instituição para outra. Cabe ao bibliotecário estudar e definir os que melhor se adéquem a sua realidade.

4 Considerações Finais

Embora o princípio da indisociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão possa apresentar uma tendência a acontecer muito mais no contexto das universidades públicas do que nas universidades privadas, a construção de políticas de seleção baseadas no apoio ao tripé universitário é uma possibilidade de garantir um processo de seleção eficiente e condizente com os preceitos constitucionalmente estabelecidos para essas instituições. Assim, cabe à biblioteca ser não apenas uma mera executora de ações definidas por outras instâncias dentro da universidade, mas ser um agente capaz de atuar de modo a ir além e propiciar abertura para

ampliar as possibilidades do conhecimento a partir do cumprimento do seu papel frente ao universo acadêmico.

O ensino superior é regulado por instâncias públicas governamentais, podendo se exercido tanto pela iniciativa pública, quanto pela iniciativa privada. As políticas de seleção sofrem forte influência das determinações governamentais. Não sendo negociáveis, as leis e normas do governo, estas devem estar presentes no texto das políticas dessas bibliotecas.

Além disso, para que uma política de formação e desenvolvimento de coleções seja eficaz e eficiente é necessário que, além de respeitar questões relacionadas à Ciência da Informação e ao governo, ela esteja em harmonia com a instituição como um todo, na qual a biblioteca está inserida. Deve conversar, por assim dizer, com os departamentos e setores ligados ao ensino, a pesquisa e extensão. Esta característica torna toda política particular, uma vez que cada universidade tem a sua individualidade.

Por este motivo, embora seja necessária a elaboração ou determinação de critérios gerais de seleção, deve-se trabalhar especificamente cada uma das três áreas indissociáveis da universidade, redigindo políticas específicas para cada uma das linhas de seleção.

5 Referências

BRASIL. Constituição. (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 02 abr. 2012.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. Conceito de extensão, institucionalização e financiamento. In: ENCONTRO DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS, 1., 1987, Brasília, DF. **Documento Final...** Brasília, DF: FORPROEX, 1987. Disponível em: <<http://www.renex.org.br/documentos/Encontro-Nacional/1987-I-Encontro-Nacional-do-FORPROEX.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Avaliação dos cursos de graduação**. 2011. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-condicoesdeensino>>. Acesso em: 02 mar. 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. **Instrumento de avaliação para renovação de reconhecimento de cursos de graduação**. Brasília: INEP, 2010. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_renovacao_reconhecimento_cursos2.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2012.

MAZZILLI, Sueli. Notas sobre indissociabilidade entre ensino-pesquisa-extensão. **Universidade e Sociedade**, v.6, n.11, p.4-21, jun. 1996.

OGDEN, Sherelyn. **Planejamento**. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.



RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: referências para a formação em biblioteconomia e Ciência da informação. In: CASTRO, César Augusto. **Conhecimento, pesquisa e práticas sociais em Ciência da Informação**. São Luís: EDUFMA, 2007. p.45-61.

SERRANO, Rossana Maria Souto Maior. **Conceitos de extensão universitária**: um diálogo com Paulo Freire. [200-?]. Disponível em: <http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/atividades/discussao/artigos/conceitos_de_extensao_universitaria.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2012.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Pólis; ABP, 1989.

EMPRÉSTIMO DIGITAL: COMO ATENDER EDITORES, BIBLIOTECAS E USUÁRIOS: ESTUDO SOBRE NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS

*Liliana Giusti Serra*¹

¹Bibliotecária especialista, Prima Informática, São Paulo, SP

Resumo

A chegada dos e-books nas bibliotecas é uma realidade irremediável. Se por um lado representam a modernidade tecnológica às unidades de informação, por outro expõe as dificuldades de atuação em um mercado onde os modelos de negócios não foram completamente definidos. A dificuldade encontrada pelos bibliotecários e editores é relativa às formas de aquisição e disponibilização das publicações aos usuários finais, principalmente referente aos empréstimos digitais. Neste artigo são discutidas as modalidades de disponibilização de e-books, nas possibilidades praticadas pelo mercado como assinaturas, compra por quantidade de cessões, aquisição perpétua, pay-per-view e empréstimo de e-readers.

Palavras-Chave:

Empréstimo digital; E-books; Bibliotecas; Aquisição de e-books.

Abstract

The advent of e-books in libraries is a true reality. On one hand it represents the technology and modernity in information units but, on the other hand, it shows the difficulty in a place where the business model are not completely determined. The librarians and publishers struggle are related to e-books acquisitions and disposability to patrons, especially with digital lending. This paper discusses the advent of the e-books and their offer in libraries from signatures, acquisition of determined cession, perpetual acquisition, pay-per-view and e-readers lending.

Keywords:

Digital lending; E-books; Libraries; E-books acquisition.

1 Introdução

As bibliotecas são conhecidas como guardiãs do conhecimento. Através dos anos elas preservam e garantem às próximas gerações o acesso à

informação, perpetuando a manutenção da história e a disseminação do conhecimento entre as gerações. As bibliotecas garantem a perpetuação da cultura da sociedade na qual estão inseridas, mantendo intactas as fontes para aquisição do conhecimento e manutenção da história. A internet promove um avanço incrível ao permitir circular a herança cultural e disseminar os dados locais numa escala mundial (REDING, 2005).

Com a entrada da tecnologia nas bibliotecas, muitas mudanças têm sido observadas e acompanhar o ritmo do desenvolvimento tecnológico tem sido um desafio. Esta realidade não pode, porém, ser ignorada. Cabe às bibliotecas o empenho em adaptar-se a nova realidade e buscar integrar os desafios impostos pela tecnologia, desenvolvendo um novo modelo de negócio de forma a permitir que os e-books sejam aliados no processo de modernização, representando um caminho sem volta nas unidades de informação.

As bibliotecas são consideradas como um organismo vivo, onde serviços e a guarda de informações, fisicamente caracterizadas por documentos impressos textuais, são centralizados visando atender à comunidade, ao usuário final. Este cenário é conhecido desde a identificação de guarda de coleções de documentos na Antiguidade, passando pela invenção de Gutenberg, até os dias de hoje. Com o advento das tecnologias, novas formas de propagar informações e conteúdos foram desenvolvidas, representando um desafio aos atores envolvidos no mercado editorial, que começa com o autor e segue pelo editor, livreiro, bibliotecário e, finalmente o usuário final. Acrescentando o fato que a forma como o leitor consome informações foi alterada e na diversidade de formatos e facilidade de acesso, o advento do livro eletrônico – e-book – mostra-se como uma realidade concreta e sem retorno. A agilidade de identificação, localização e disponibilização das obras através da internet permite ao bibliotecário derrubar as paredes das bibliotecas e prover aos usuários uma realidade diferente da estabelecida até o momento, com publicações acessíveis através de um clique, independente de horário de funcionamento, fuso horário ou localização geográfica do usuário ou da biblioteca. Os livros eletrônicos estão mudando radicalmente a realidade das bibliotecas e sua inclusão nos acervos deve ser pensada na forma de somar forças com o mercado editorial, garantindo a permanência dos negócios e cumprindo com sua função original: de preservação de publicações e acesso ao público.

Segundo Polanka, o emprego de e-books nas bibliotecas apresentam diversas vantagens, destacando:

- a) Disponibilidade do acervo 24x7 e possibilidade de um atendimento a diversos usuários simultaneamente, não restrito a quantidade de exemplares impressos existentes nos acervos;
- b) E-books são publicações ampliadas, pois permitem a interoperabilidade de informações, como consulta a dicionários, utilização de instrumentos de acessibilidade (leitura de voz) etc.;
- c) Os e-books não são perdidos, entregues com atrasados, danificados;
- d) Os arquivos podem ser compartilhados em diversos dispositivos;
- e) Não ocupam espaço físico para guarda em estantes e prateleiras, ou seja, a biblioteca pode ampliar seu acervo sem preocupar-se com a utilização do espaço físico;

- f) Podem ser pesquisados e acessados através do catálogo virtual das bibliotecas;
- g) Podem ser integrados a bibliografias ou projetos de pesquisas;
- h) É utilizado no meio acadêmico por estudantes e professores, contribuindo com o aumento de fontes de pesquisa;
- i) Permitem anotações, aumento da fonte, controle do brilho da tela e demais ajustes, de acordo com a preferência do leitor.

Com o advento da produção de e-books pelas editoras e, conseqüentemente sua oferta nas bibliotecas, os agentes envolvidos - editores, livreiros e bibliotecários – ressentem-se da falta de definição de um modelo de negócio para disponibilização de livros eletrônicos através de empréstimos nas bibliotecas. Segundo Reding, as bibliotecas enfrentam um grande desafio na transição entre o tradicional e o digital.

Visando não prender-se no passado, são necessárias adaptações e mudanças na forma como as bibliotecas trabalham, visando atrair novos usuários e desenvolver novos modelos de negócios para as novas tecnologias vigentes (Reding, 2005). Como no Brasil ainda não se concretiza uma definição desta realidade, foram observadas discussões e tentativas de estabelecimento de práticas para permitir que os e-books sejam incorporados às bibliotecas brasileiras, principalmente as universitárias. Neste artigo serão tratadas as possibilidades de disponibilização de publicações digitais para empréstimo pelas bibliotecas, observando as práticas adotadas em outros países.

2 Empréstimo de e-books

Nas bibliotecas universitárias norte-americanas a situação encontra-se pré-estabelecida, com alguns modelos de negócios em andamento. As principais formas de aquisição identificadas neste mercado são: assinatura, compra permanente e pay-per-view. No Brasil discute-se a oferta de outra forma de serviço além das utilizadas nos Estados Unidos, como a compra de e-books com quantidade de acessos simultâneos. A forma mais usual observada é por assinatura, porém outras modalidades também estão em estudo.

Um livro eletrônico pode ser emprestado de acordo com a política de circulação definida pela biblioteca, que contempla a quantidade de obras que podem ser utilizadas por leitores simultaneamente e o período de uso, alinhados com o perfil do usuário. A maioria das bibliotecas franqueia o acesso às publicações eletrônicas aos usuários registrados em seus sistemas – através de reconhecimento por login e senha -, respeitando o histórico de empréstimos, assiduidade nas devoluções e demais características que são definidas pela direção da biblioteca. Uma vez identificado o usuário, seu perfil e ausência de restrições (atrasos na devolução, multas em aberto ou demais sanções), o empréstimo digital pode ser realizado diretamente do terminal de consulta OPAC (Online Public Access Catalog – terminais de consulta ao acervo na internet, tradução livre) da biblioteca. A forma que representa maiores avanços prevê a realização de download do arquivo eletrônico no equipamento do usuário (desktop, notebook, netbook ou dispositivos móveis). Este arquivo, uma vez baixado pelo usuário (check out), ficará disponível para consulta/leitura em seu computador enquanto perdurar o período de circulação

definido para este título, sem necessidade de conexão com a internet. Após este prazo, o arquivo apaga-se automaticamente do computador do usuário, sendo permitido a ele renovar o empréstimo, de acordo com a política de circulação estabelecida. Caso o usuário deseje devolver o livro eletrônico emprestado antes do prazo de vencimento, o mesmo pode realizar o check in da obra no OPAC. Este procedimento apaga o arquivo digital do computador do usuário visto que finaliza o período de empréstimo antes do prazo pré-estabelecido.

Estimula-se que barreiras tecnológicas sejam utilizadas nos arquivos de livros cujos downloads foram realizados através de OPACs das bibliotecas. Estas barreiras podem ser representadas por DRM (Digital Right Management – Gerenciamento de Direitos Digitais, tradução livre) e programas de leitura (leitores) exclusivos que impossibilitem a cópia ou impressões – totais ou parciais -, evitando, desta forma, o uso e distribuição não autorizada de conteúdo por parte dos usuários.

Esta tecnologia que apaga os objetos digitais dos equipamentos dos usuários é utilizada atualmente em lojas virtuais como a Apple Store, relacionadas à locação de filmes, no mercado norte-americano. Alguns provedores de conteúdo já disponibilizam este serviço para e-books no Brasil, mediante assinatura de pacote de publicações.

O mercado de venda de e-books não está completamente alinhado com as demandas das bibliotecas. Apesar de serviços oferecidos por distribuidores, observa-se também certa relutância de algumas editoras em fornecer obras em formato digital. Esta motivação deriva do temor que as bibliotecas permitam o download indiscriminado dos arquivos e estes, uma vez em poder dos usuários, possam ser distribuídos livremente, caracterizando a pirataria. A biblioteca, enquanto proprietária de objetos digitais, é responsável pela sua utilização e deve munir-se de ferramentas que coíbam a distribuição inadequada e reprodução não autorizada. Não é interessante para a biblioteca estimular ou permitir a pirataria dos e-books, da mesma forma que não permite que sejam copiados mais do que 10% de uma obra impressa. A legislação de proteção dos direitos autorais também é aplicável às bibliotecas e, para não sofrer sanções ou advertências, elas devem investir em tecnologia para coibir pirataria e uso inapropriado de suas fontes.

Um caso observado foi a iniciativa da editora Randon House de cobrar valores acima da tabela no momento de vender e-books para bibliotecas. Em algumas situações os valores alcançaram o triplo do preço praticado ao consumidor final. A justificativa do editor é que ao vender para bibliotecas, os e-books teriam circulação ilimitada e perpétua e isto impactaria nas vendas (RANDOM, 2012). Segundo Moody, para as bibliotecas a posição de grupos de editores de recusarem-se a vender e-books mediante o argumento que por ter a publicação acessível por um clique de forma gratuita, o leitor não comprará mais livros, é tão irreal quanto a afirmação que, por ter o livro impresso na biblioteca os consumidores não irão adquirir seus próprios exemplares (Moody, 2012). A realidade informa que as bibliotecas sempre representaram bons clientes aos livreiros e editores exatamente por realizar compras em larga escala com frequência. Também decorre disso que muitos usuários tomam conhecimento de publicações exatamente através das bibliotecas e estas

contribuem para a divulgação das obras e, conseqüentemente, aumento nas vendas ao consumidor final.

Por conta de algumas manifestações de editoras, a diretora da Biblioteca Pública de San Rafael, Califórnia, iniciou uma campanha junto a seus usuários. Nesta manifestação, que incluiu a fixação de cartazes informando os nomes das editoras que se negavam a vender e-books para bibliotecas públicas, e divulgação no blog Librarian in Black (Bibliotecários em luto, tradução livre), os bibliotecários questionavam sobre esta recusa das editoras, que preferem manter as bibliotecas na obsolescência ao invés de correr riscos de quedas de vendas.

Alguns editores também sugeriram que as bibliotecas repassassem aos usuários finais os custos de disponibilização das publicações eletrônicas, alugando e não emprestando suas obras (DANIELS, 2012). Esta decisão, porém, fere os princípios das bibliotecas públicas. Por outro lado, pode ser uma alternativa em outros tipos de instituições, representando uma fonte de renda para a biblioteca e maior oferta de obras aos usuários.

Dentre as restrições impostas por editores consta o estabelecimento de uma quantidade máxima de acessos que um e-book poderia ter na biblioteca e, depois de atingida esta marca, a instituição deveria comprar um novo exemplar. O número de acessos de empréstimos digitais possíveis seria um valor alcançado através de cálculo de média de empréstimos realizados em livros impressos atrelados a durabilidade do papel e a expectativa de vida útil de um livro tradicional. Este argumento tampouco tem aderência nas bibliotecas, pois o consumo e a durabilidade de um exemplar físico são determinados por diversos fatores como qualidade do papel, manipulação correta e frequência de utilização dos usuários, tanto presencial quanto por empréstimos domiciliares, não sendo possível definir um número específico de empréstimos para determinar a durabilidade do exemplar. Também foi cogitada a restrição da comercialização de lançamentos em formato eletrônico para bibliotecas, que ficariam restritos a aquisição no formato impresso (MOODY, 2012). Esta imposição restringe o ingresso das bibliotecas no ambiente tecnológico, além de não poder ofertar os benefícios do acesso remoto a seus usuários.

As aquisições de e-books podem ser realizadas diretamente dos editores, através de agregadores (provedores de conteúdo) ou distribuidores. Os metadados das publicações em formato MARC são oferecidos, porém com o padrão de qualidade definido por cada fornecedor, o que nem sempre está aliado com o padrão estabelecido pelas bibliotecas. O acesso simultâneo aos e-books normalmente não está disponível. Alguns editores permitem a aquisição por múltiplas visualizações simultâneas, porém os custos desta modalidade de assinatura são bem superiores, representando um acréscimo de cerca de 50% do custo da assinatura (POLANKA, 2012).

A seguir serão apresentadas as modalidades de aquisição de e-book identificadas.

3 Modalidades de aquisição

Serão apresentadas as modalidades de aquisição por assinaturas,

aquisição perpétua, pay-per-view, por quantidade de acessos simultâneos e o empréstimo de leitores de e-book (e-readers).

3.1 Assinaturas

As assinaturas são realizadas por pacotes de publicações e permitem que as bibliotecas adquiram grandes quantidades de títulos por um período de tempo (POLANKA, 2011). Normalmente os pacotes são formados por títulos que são definidos pelos editores, onde as obras na versão impressa já apresentaram vendagem significativa, porém encontram-se estabilizadas, representando um baixo risco no montante das vendas. Desta forma, a versão do livro no formato digital não causará impacto negativo na receita da editora, caso as vendas eletrônicas não se confirmem. Ao selecionar obras com baixa procura dos editores, os provedores de conteúdo oferecem preços convidativos para que as bibliotecas efetivem a assinatura. Infelizmente nem sempre a biblioteca tem autonomia para escolher os títulos e muitas vezes as obras ofertadas são substituídas do pacote, o que desagrada aos bibliotecários, pois o controle da coleção disponível a seus usuários passa a ser gerenciado pelos editores e provedores de conteúdo. A renovação das assinaturas também é complexa. Além do constante investimento de manutenção do acervo, ao renovar os pacotes, a biblioteca está efetuando um pagamento contínuo para garantir o acesso aos e-books que já possui, na forma de um aluguel permanente – paga-se para utilizar a obra, porém ela não pertence ao acervo e pode ser retirada da coleção caso não seja concretizada a renovação ou fique indisponível pelo distribuidor. Algumas instituições podem considerar esta prática não interessante, pois o investimento anual será alto, não representando um crescimento do patrimônio da biblioteca ou aumento no volume de títulos ofertados aos usuários. Em cada renovação novos títulos são incluídos e por serem recentes têm preços elevados em comparação às publicações já lançadas, representando custos adicionais. Assim, na renovação são oferecidos títulos antigos e novos e o cálculo do valor final será definido pela quantidade de obras assinadas. Ao usuário é prejudicial não ter a garantia que sempre poderá consultar determinada obra, pois esta pode, a revelia da biblioteca, não ser renovada, tanto por interesse do distribuidor como por contenção de despesas da instituição.

Nas renovações pode ocorrer também de obras serem oferecidas em suas edições mais recentes – o que é interessante para atualização do acervo, porém a biblioteca perde acesso às edições anteriores, o que compromete a qualidade do serviço prestado. Ao manter em suas coleções as diversas edições de uma publicação, a biblioteca está garantindo ao usuário a opção de fazer um estudo retrospectivo, estabelecendo uma linha do tempo em sua pesquisa. Este procedimento fere o conceito da biblioteca como local de guarda e preservação do conhecimento, pois, por mais que uma obra esteja desatualizada, as bibliotecas mantêm ao menos um exemplar das edições anteriores, assegurando a manutenção da história da obra.

Para os fornecedores, esta modalidade é desafiadora, pois as bibliotecas podem encontrar dificuldades para assegurar o pagamento das renovações. Além disso, o investimento na disponibilização de títulos ainda é

alto, com custos de armazenamento e licenciamento com as editoras. Como os valores por títulos são baixos nos pacotes de assinatura, algo em torno de US\$ 4 por obra, são necessário ao menos 10 anos para que os provedores de conteúdo comecem a aferir lucro por título comercializado. Por este motivo, algumas editoras são relutantes em incluir títulos que apresentam boas vendas nos pacotes (POLANKA, 2011). Outro fator preocupante é que editores podem descredenciar-se de distribuidores ou agregadores de conteúdo. Recentemente observou-se o desligamento da Penguin Books do provedor OverDrive, uma das maiores distribuidoras de livros eletrônicos do mundo (DAUER, 2012). Com a saída de editoras significativas, a biblioteca analisará se manterá a assinatura com os provedores ou se mudarão de fornecedores, visando garantir o acesso às obras das editoras participantes.

Uma questão que deve ser avaliada é a forma de disponibilização dos metadados no sistema gerenciador da biblioteca. Tem-se observado no Brasil a tendência de instituições universitárias criarem OPACs exclusivos para bibliotecas digitais, separado do acervo impresso. Esta prática não mostra-se interessante uma vez que a biblioteca necessita manter sistema, estrutura, descrição, controle de metadados, padronização, tabelas de autoridades e demais controles inerentes da atividade bibliotecária de forma redundante. Por que não aproveitar os registros criados no formato MARC (Bibliográfico e Autoridade) existentes no sistema tradicional, muitas vezes com a funcionalidade de duplicar registros e promover alterações pontuais nos dados, ao invés de realizar manutenção em dois ambientes? O registro das publicações digitais deve ser realizado em conjunto aos metadados existentes na biblioteca impressa, facultando ao usuário final a possibilidade de consultar no acervo digital ou no tradicional. Além das questões de manutenção, a diversidade de ofertas de sites para pesquisa contribui por confundir o usuário final, obrigando-o a realizar a mesma pesquisa em dois ou mais ambientes distintos, de forma que possa visualizar a disponibilidade dos acervos.

Na modalidade de aquisição por assinatura, por normalmente reunirem um volume extenso de publicações, recomenda-se que o distribuidor forneça à biblioteca os metadados dos títulos adquiridos em um formato pré-estabelecido (MARC, ISO2709, Z39.50 etc.) para que a biblioteca possa fazer importação dos metadados e disponibilize as publicações com a maior brevidade possível. Além dos dados necessários para identificação da publicação, os metadados também agregam a URL necessária para acesso ao e-book, direcionando o usuário para o ambiente do fornecedor. O controle de acesso e utilização das publicações é do distribuidor do conteúdo, prática que é confortável às bibliotecas.

Finalizando as possibilidades desta forma de aquisição, observa-se que o reconhecimento da instituição assinante e conseqüentemente de seus usuários seja realizada por login e senha e não por range de IP. Ao restringir o acesso às publicações pelo número do IP, se por um lado favorece um controle efetivo que apenas os usuários identificados como pertencentes à biblioteca e presentes no espaço da instituição possam acessar as obras, por outro compromete as modalidades de ensino à distancia, facultando a presença física do usuário na instituição para que possa ter acesso a determinado e-book. Ao identificar o usuário pertencente a uma instituição por seu login e

senha, a biblioteca garante que todos seus leitores ativos possam acessar os conteúdos contratados, independente da localização física em que se encontram.

3.2 Aquisição perpétua

Segundo Polanka, este formato de aquisição é o mais aproximado da realidade das coleções impressas das bibliotecas (Polanka, 2011). A instituição recebe as obras – por doação, permuta ou compra -, faz a seleção de acordo com sua política de desenvolvimento de coleção e as inclui no acervo. No caso de e-books, observamos três tipos de publicações eletrônicas presentes nas bibliotecas: produção acadêmica – onde a biblioteca tem permissão para armazenar e disseminar monografias, teses e dissertações -, obras em domínio público – obtidas de forma legal e gratuita -, e publicações comerciais adquiridas através de livreiros ou editores. Como as duas primeiras modalidades não impactam o mercado editorial, será abordada apenas a terceira opção, ou seja, a compra de e-books comerciais pelas bibliotecas. Nesta última modalidade, as editoras podem permitir às bibliotecas a aquisição permanente das obras, não controlando a quantidade de acessos simultâneos. Normalmente a cópia adquirida recebe proteção de DRM da editora, porém são restrições que podem ser retiradas por usuários avançados ou acarretam em insatisfação do leitor por dificultar o acesso em diversos dispositivos. Por não prover à editora controle do uso e por ser altamente suscetível à distribuição ilegal, os custos para aquisição permanente são, frequentemente, muito onerosos e acarretam em baixo interesse pelas bibliotecas. Os preços praticados para aquisição de e-books nesta modalidade são, muitas vezes, acima dos valores das cópias impressas. Segundo Polanka, para aquisição de títulos avulsos, o preço pode ser de 20% a 100% mais caros dependendo do vendedor, tipo de acesso e proteção incluída (Polanka, 2011). Esta modalidade também não é interessante às editoras, visto que um único exemplar digital pode ser baixado por inúmeros usuários, representando queda nas vendas e, conseqüentemente, prejuízo na cadeia editorial.

Por outro lado, esta forma de aquisição representa um conforto às bibliotecas, visto que a forma tradicional de guarda e disseminação das obras não sofre grandes alterações, uma vez que com a guarda do objeto digital em seus repositórios, a biblioteca permite o acesso permanente à obra, semelhante aos exemplares impressos (POLANKA, 2011). A publicação será relacionada como pertencente à biblioteca, não sendo necessário renovar a compra periodicamente. Em contrapartida, cabe à biblioteca a preocupação com a guarda do objeto digital em repositórios seguros, representando investimentos em espaço para armazenamento (storage) e manutenção de mídias, segurança de rede, políticas de backup, preservação digital e migração de formatos de arquivos, de acordo com a evolução tecnológica. Recomenda-se fortemente que a biblioteca aplique ferramenta de DRM para controlar o acesso às publicações eletrônicas. A aplicação do Social DRM mostra-se interessante, visto que ele, além de retomar a figura do ex-libris – etiquetas que representam a propriedade de uma publicação – garantem maior segurança à biblioteca na disseminação de seus objetos digitais. O Social DRM inclui o

nome e dados da instituição possuidora da obra - o que inibe a distribuição de forma não autorizada dos conteúdos -, porém sem acrescentar barreiras à utilização dos arquivos aos usuários, permitindo, desta forma, que o mesmo leitor consulte as obras de diversos equipamentos. No caso de bibliotecas, o Social DRM seria composto do nome da instituição seguido dos dados do usuário que realizou o download do arquivo, ampliando o controle e resguardando a biblioteca de ações de uso indevido por parte dos usuários. Estas necessidades tecnológicas representam desafios às bibliotecas, uma vez que nem sempre está presente em seus quadros analistas tecnológicos que façam a manutenção e preservação dos objetos digitais. Cabe aos softwares gestores de acervos a oferta de ferramentas que permitam a configuração de níveis de acesso aos arquivos de acordo com o tipo de usuário, além de permitirem a inclusão de Social DRM nos objetos digitais.

3.3 Pay-per-view

Alguns fornecedores oferecem a possibilidade das bibliotecas realizarem aluguéis ou assinaturas de curto prazo. Esta modalidade de aquisição precisa estar alinhada com o orçamento da biblioteca, uma vez que o investimento para manutenção dos títulos alugados deve ser renovado com periodicidade, à semelhança do que ocorre na modalidade de aquisição por assinatura. A diferença consiste na estipulação de quantidade de vezes que uma obra pode ser acessada e, uma vez ultrapassado este limite, a biblioteca precisa realizar a compra da publicação. Segundo Polanka, esta situação foi experimentada pela University of Texas que no ano fiscal de 2007/8 investiu US\$ 300,000 em um projeto piloto de pay-per-view com o distribuidor EBL. A biblioteca havia optado por pagar por três visualizações dos arquivos. No decorrer do projeto, dois terços do valor investido foi devotado às três visualizações, porém um terço foi destinado para aquisição das obras que foram visualizadas quatro vezes. (Polanka, 2011).

Outra possibilidade deste formato é a aquisição de créditos pelas bibliotecas. Estes créditos são abatidos a cada download realizado por seus usuários. Após o término dos créditos (que podem ser pré ou pós pagos) a biblioteca tem a opção de comprar mais acessos aos títulos oferecidos por esta modalidade ou arcar com os valores que excederam a quantidade estipulada. A remuneração aos fornecedores é realizada mediante quantidade de acessos que uma publicação teve na instituição, ficando facultado à instituição se repassará o custo (total ou parcial) aos usuários quando a quota limite for alcançada.

3.4 Aquisição por quantidade de acessos simultâneos

Esta forma de aquisição mostra-se atraente para bibliotecas, editoras e livreiros. No momento da aquisição são definidos quantos acessos simultâneos por título serão permitidos à instituição que, por sua vez, transmitirá estes direitos aos seus usuários finais. Assim, a relação editoras-livreiros x biblioteca não sofre grandes alterações, uma vez que a biblioteca, ao invés de comprar

um número determinado de exemplares físicos, adquire uma quantidade estabelecida de acessos simultâneos. Esta quantidade pode ser ampliada, de acordo com o desejo e demanda da biblioteca. A informação da quantidade de acesso é armazenada nos metadados dos títulos, sem necessidade de incluir novos objetos digitais, garantindo o uso otimizado dos repositórios. Com as obras disponíveis para consulta no OPAC, os usuários pertencentes à comunidade – novamente identificados através de login e senha – podem acessar os arquivos até que a quantidade máxima de downloads simultâneos seja alcançada. A partir deste momento a obra passa a ficar indisponível para download, porém com a funcionalidade de reserva acessível aos usuários. Na medida em que os usuários realizam o check in ou o prazo de empréstimo for expirado, os leitores que fizeram a reserva receberão notificações – de acordo com a fila de reservas registradas – e poderão realizar os downloads dos objetos digitais sempre que um novo acesso estiver disponível. A fila de reservas é organizada de forma que o download somente estará disponível ao usuário cuja liberação de reserva foi notificada. O usuário poderá realizar a reserva dentro do prazo estabelecido pela biblioteca. Caso não realize o check out, a reserva será excluída e o próximo usuário que fez reserva será notificado. Este procedimento será realizado até atender a última solicitação de realizada. Após este prazo, o download estará novamente disponível para qualquer usuário do sistema. A maioria das políticas de circulação das bibliotecas não permite a renovação de empréstimos de obras reservadas e este comportamento pode ser estendido aos e-books, garantindo assim, que o maior número de usuários tenha acesso às publicações.

Dentro desta modalidade de aquisição é necessário definir a atuação de fornecedores e bibliotecas. A guarda e manutenção dos objetos digitais podem tanto ser controladas pela biblioteca – mediante aplicação de suas políticas de acesso à semelhança das utilizadas para gerir os objetos de compra perpétua -, como podem ser controladas pelo fornecedor. Neste caso, ao clicar no link do objeto digital disponibilizado pelo OPAC da biblioteca, o usuário é transferido ao site do fornecedor, que reconhece a instituição e a quantidade de acessos simultâneos do título requisitado, e permite que o usuário final realize o check out (download) da obra em seu computador. Novamente vê-se determinante a escolha das ferramentas de controle de acesso (leitor proprietário, DRM, restrições para gravar e imprimir etc), desta vez com o controle transferido ao fornecedor, isentando a biblioteca desta sofisticação técnica. Caso a responsabilidade de guarda dos objetos digitais seja do fornecedor, o mesmo deve garantir à instituição o acesso aos objetos digitais – após validação do usuário – e manter as obras adquiridas inalteradas, uma vez que foram adquiridas pela biblioteca e pertencem ao seu patrimônio, porém com a guarda terceirizada. Em ambos os casos, recomenda-se a utilização de instrumentos de controle (relatórios e estatísticas de acesso) para aferir a utilização dos e-books pelos usuários. Estes instrumentos também corroboram com as atividades da biblioteca ao permitir analisar a utilização dos títulos adquiridos pela comunidade atendida, o retorno dos investimentos em aquisições, o uso das publicações eletrônicas etc.

Compreende-se que a forma adequada seria uma integração entre o fornecedor e a biblioteca, provavelmente mediante Web services onde são

informados os perfis de usuários, políticas de circulação, quantidade de acessos simultâneos por título adquirido, controle de check out - check in, vencimento dos empréstimos digitais, fila de reservas e demais variáveis envolvidas no processo de consulta virtual das publicações adquiridas.

Além da definição do gestor dos objetos digitais, o desafio desta modalidade de compra encontra-se na forma de acesso aos e-books, garantindo a permanência da coleção adquirida e a possibilidade de alterar – para maior ou menor – a quantidade de acessos simultâneos que um e-book pode ter.

3.5 Empréstimo de e-books através de e-readers

Uma alternativa sugerida por editores é que as bibliotecas disponibilizem o acesso aos e-books através do empréstimo de dispositivos eletrônicos (e-readers) ao invés de permitir o download de arquivos através dos OPACs. Esta sugestão é polêmica, pois os altos custos envolvidos na compra e oferta de equipamentos aos usuários representam um risco às bibliotecas. Considerando-se a má utilização, depreciação, manutenção, risco de perda, roubo e demais danos, a adoção desta prática não se mostra vantajosa às bibliotecas, sem considerar, inclusive, que não é permitida a carga indiscriminada dos livros nos dispositivos móveis. Por outro lado, um projeto da Biblioteca Pública River Forest com a Amazon em 2008 apresentou resultados positivos. A biblioteca adquiriu três Kindles e investiu US\$ 180,00 para compra de conteúdo em três categorias: ficção popular, não ficção popular e mistério e suspense. As obras contidas nos e-books não foram catalogadas, mas o equipamento. Desta forma ocorreu uma distorção do serviço bibliotecário, pois os usuários estavam emprestando um equipamento e não as publicações contidas nele. Sem conhecimento das obras que eram utilizadas pelos leitores, não foi possível identificar padrões de comportamento e avaliar o projeto com detalhes, uma vez que apenas a quantidade de empréstimos de Kindles eram computados e não as obras. Os Kindles passaram a constar do OPAC da biblioteca, com metadados descritos como se fosse uma publicação, porém sem a discriminação das obras existentes em cada equipamento. O usuário determinava apenas se desejava emprestar o e-reader de ficção, não ficção ou mistério (POLANKA, 2012).

Os usuários retiravam os Kindles em capas de couro e um carregador de bateria, além de receberem orientações de como utilizar os equipamentos. Os Kindles eram bloqueados para compras de novos conteúdos, não sendo, portanto, permitido aos usuários copiar, apagar ou incluir novas obras. Os empréstimos tem duração de três semanas, sem possibilidade de renovação. O serviço não atende o empréstimo entre bibliotecas.

O projeto agradou a comunidade atendida pela Biblioteca Pública River Forest ao permitir a seus usuários o contato com publicações eletrônicas sem a necessidade de fazer o investimento de comprar um leitor de livros eletrônicos. Atualmente, com cinco equipamentos em circulação, não foram observados danos aos equipamentos. Em média ocorrem dez empréstimos por equipamento e existe uma longa fila de espera para experimentar a novidade. Aos olhos dos usuários, ao realizar empréstimos dos Kindles, a biblioteca

modernizou-se e agregou qualidade aos serviços prestados. O projeto também permitiu à biblioteca avaliar o ingresso de publicações eletrônicas ao seu acervo e como funciona a experiência dos usuários com a leitura em telas de e-readers.

Algumas bibliotecas brasileiras – principalmente de colégios e universidades – tem experimentado o empréstimo de e-readers ou tablets aos usuários, porém não foram localizados relatos da experiência.

4 Considerações Parciais/Finais

A inclusão de e-books nas bibliotecas é uma realidade cada vez mais frequente nas instituições. Cabe ao bibliotecário tomar conhecimento das ofertas de aquisições disponíveis e adequar-se à realidade, visando atender aos anseios de seus usuários.

Evidentemente muitos ajustes têm que ser definidos, entre eles as modalidades de aquisição e disponibilização dos e-books aos usuários finais. O mercado encontra-se hoje com algumas possibilidades de aquisição de conteúdos digitais, porém observa-se que não existe uma regra para a comercialização. No Brasil, particularmente, a situação encontra-se indefinida, com grupos editoriais firmando alianças, porém sem conformidade com os anseios do mercado. Nos Estados Unidos a situação parece mais estabilizada principalmente no ambiente acadêmico, porém com muitas discussões em bibliotecas públicas.

Avaliando as modalidades disponíveis atualmente, observa-se que será necessária uma forte adequação da forma como as bibliotecas trabalham e fazem a gestão de seus acervos. Com a diversidade de modalidades de aquisição, as bibliotecas deverão ter um controle sobre como ofertar as obras a seus usuários finais de acordo com os processos aquisitivos definidos com cada fornecedor. Estas definições serão repassadas aos usuários finais, resultando que uma obra pertencente a uma editora X pode ter a forma de empréstimo diferente de outra obra publicada pela editora Y. Esta variação decorre do fornecedor da obra, que pode ser um editor, agregador de conteúdo ou livreiro.

O atual momento é de indefinição. Se por um lado as bibliotecas desejam incluir os e-books em seus acervos, por outro o não estabelecimento de um modelo de negócios torna a disponibilização de títulos digitais estagnada. É necessário o estabelecimento de regras de aquisição e disponibilização de obras aos usuários finais de forma a atender todos os envolvidos na cadeia produtiva do livro. O mercado editorial está muito conservador em relação à livre utilização dos e-books pelos usuários e tem investido fortemente em barreiras de acesso às obras, na figura dos DRMs. Este comportamento tem-se mostrado controverso pois quanto mais barreiras tecnológicas são agregadas aos livros, maior o estímulo para superá-las. Evidentemente a realidade do mercado fonográfico deve ser considerada ao observar a transição de fornecimento e consumo de mídias, porém as práticas de segurança extrema dos arquivos têm-se mostrado mais prejudiciais que compensatórias. A aplicação do Social DRM realizada pelo site Pottermore permite a observância de um cenário promissor para aplicação de distribuição



de conteúdo com controle de acesso, coibindo a distribuição ilegal de conteúdo. Esta possibilidade talvez atenda às necessidades das bibliotecas, editores, fornecedores e, principalmente, dos leitores.

5 Referências

DANIELS, Martyn. **Digital library fallout continues**. FutureBook Beta: a digital blog from Europe in association with BookSeller. Disponível em: <<http://futurebook.net/content/digital-library-fallout-continues>>. Acesso em: 10 fev. 2012.

DAUER, Stella. **Penguin encerra contrato com a OverDrive**. Disponível em: <http://revolucaoebook.com.br/penguin-encerra-contrato-com-a-overdrive/?utm_source=Assinantes+da+newsletter+do+Revolu%C3%A7%C3%A3o+Ebook&utm_campaign=d59569436e-RSS_EMAIL_CAMPAIGN&utm_medium=email>. Acesso em: 10 fev. 2012.

JONES, Philip. **Potter e-books sell 'over £1m in three days'**. Disponível em: <<http://www.thebookseller.com/news/potter-e-books-sell-over-%C2%A31m-three-days.html>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

MELO, Eduardo. **Barrando a pirataria de e-books com o ex-libris eletrônico**. Disponível em: <<http://www.simplissimo.com.br/barrando-a-pirataria-de-e-books-com-o-ex-libris-eletronico/>>. Acesso em: 03 maio 2010.

MOODY, Glyn. **If libraries didn't exist, would publishers be trying to kill book lending?** Disponível em: <<http://www.techdirt.com/articles/20111230/07161417236/if-libraries-didnt-exist-would-publishers-be-trying-to-kill-book-lending.shtml>>. Acesso em: 5 jan. 2012.

POLANKA, Sue (Ed.). **No shelf required [livro eletrônico]** : e-books in libraries. Chicago: American Library Association, 2011. 182 p.

RANDOM House eleva preços de e-books para bibliotecas. Disponível em: <<http://www.publishnews.com.br/telas/noticias/detalhes.aspx?id=67352>>. Acesso em: 5 mar. 2012.

REDING, Viviane. **The role of libraries in the information society**. Disponível em: <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/05/566&format=PDF&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>>. Acesso em: 06 abr. 2012.

SHATZKIN, Mike. **Mais sobre e-books, editoras e bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.publishnews.com.br/telas/colunas/detalhes.aspx?id=67690>>. Acesso em: 28 mar. 2012.

DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: análise de referências de planos de ensino de graduação

Rosa M. A. Mesquita¹, Cleusa Pavan¹

¹Mestre em Comunicação e Informação. Bibliotecária do Instituto de Física e integrante do Grupo de Pesquisa em Comunicação Científica/Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

Resumo

Estudo bibliométrico com o objetivo de analisar as referências de 84 planos de ensino de disciplinas oferecidas pelo Instituto de Física/UFRGS, no segundo semestre de 2011. Verifica que a média é 7,1 referências por disciplina. Dois terços das referências foram publicadas a partir do ano 2000. O idioma Português (61%) é predominante, seguido do Inglês (38%). O formato Impresso representa 95% do total de referências. Conclui que o livro é a principal fonte informacional utilizada na graduação e que a Biblioteca, juntamente com SBUFRGS, possui a maior parte das referências indicadas nos planos de ensino.

Palavras-Chave:

Política de desenvolvimento de coleções; Biblioteca universitária; Planos de ensino; Análise de referências.

Abstract

Bibliometric study aiming to analyze the references of 84 educational plans for courses offered by the Institute of Physics/UFRGS, in the second half of 2011. The study found that the average is 7,1 references per discipline. Two-thirds of the references were published from 2000 on. Portuguese is the predominant language (61%), followed by English (38%). Printed format represents 95% of the references. The conclusion is that the main informational source used by undergraduates is the book and that the Library, along with SBUFRGS, has most of the references listed in the educational plans.

Keywords:

Collection development policy; University library; Educational plans; Analysis of references.

1 Introdução

A gestão de acervos em bibliotecas universitárias, frente à crescente produção científica e tecnológica, aos novos formatos de conteúdo disponíveis, às necessidades informacionais de usuários heterogêneos (alunos de graduação e pós-graduação, docentes, pesquisadores, técnicos, demais funcionários e visitantes), às avaliações externas e internas, entre outros fatores, requer que os bibliotecários estejam atentos para acompanhar a evolução do cenário informacional.

A Biblioteca Professora Ruth de Souza Schneider, do Instituto de Física (IF), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), conforme seu Regimento Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2010) está administrativamente vinculada ao IF e integra o Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS), seguindo seus princípios biblioteconômicos. Os acervos das bibliotecas que compõem o SBUFRGS cobrem as áreas do conhecimento das unidades de ensino a que estão vinculadas. Portanto, cada uma delas possui autonomia para gerenciar seu acervo, de acordo com as diferentes peculiaridades de seus usuários.

Com o intuito de subsidiar a elaboração da Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC) da Biblioteca do IF, partiu-se para o diagnóstico do seu acervo e das necessidades informacionais dos seus usuários. Neste primeiro momento priorizou-se o estudo dos documentos que atendem ao ensino de graduação. Posteriormente, outros estudos poderão ser realizados para contemplar o ensino de pós-graduação, a pesquisa e a extensão.

O objetivo geral foi analisar as referências dos planos de ensino (PE) de disciplinas oferecidas pelo IF, no segundo semestre de 2011.

Os objetivos específicos foram verificar as referências quanto às seguintes características:

- a) quantidade de disciplinas por número de referências;
- b) idioma;
- c) tipologia dos documentos;
- d) tipo de bibliografia;
- e) formato dos documentos;
- f) temporalidade;
- g) títulos de periódicos;
- h) disponibilidade das referências;
- i) documentos com o maior número de ocorrências;
- j) situação de publicação.

2 Revisão de Literatura

O desenvolvimento de coleções é caracterizado por Vergueiro (1989) como uma atividade de planejamento que requer um plano detalhado e preestabelecido, garantindo a continuidade do processo e correções quando necessárias. Portanto, para possuir um acervo de excelência é preciso verificar quais os assuntos que devem ser desenvolvidos (assuntos principais e periféricos), definir quem participará da seleção dos documentos, realizar avaliações periodicamente, efetuar desbastamento e estudar a comunidade em todos seus aspectos.

De acordo com Dias e Pires (2003), os procedimentos para o desenvolvimento de coleções dividem-se em duas etapas. A primeira requer levantamento de dados que permitem mapear a comunidade ou os usuários; avaliar a coleção atual e conhecer os recursos informacionais externos. Na segunda etapa, a partir dos dados coletados na primeira, elaboram-se a PDC.

Weitzel (2006) define a PDC como um instrumento importante para desencadear o processo de formação e crescimento de coleções, constituindo-se num documento formal para apoiar o processo de desenvolvimento de coleções como um todo. Figueiredo (1999, p. 66) corrobora, indicando que:

Uma política de desenvolvimento de coleção baseada nas prioridades da instituição e no atendimento das necessidades conhecidas dos usuários tornaria possível à biblioteca criar e manter coleções lógicas e coesas, deixando meramente de adquirir e acumular itens individuais de interesse particular ou passageiro.

Assim, a PDC permite à biblioteca o planejamento do crescimento do acervo de forma seletiva e dinâmica. O suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, uma das funções da biblioteca universitária, norteia em linhas gerais esse planejamento. De acordo com Scalco (2010, p. 5):

Para dar suporte ao ensino, devem-se priorizar a bibliografia básica e complementar dos cursos, obras de referência em assuntos gerais, específicos ou afins. As pesquisas e a extensão exigem uma gama de materiais, devendo-se tomar o cuidado em racionalizar e otimizar recursos financeiros, humanos, equipamentos e claro, o espaço físico.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBN) de 1996, sob o número 9.394, também influencia as bibliotecas universitárias no que se refere ao planejamento do acervo, por tratar do processo de avaliação dos cursos de graduação e das instituições de ensino superior. Nesse processo empreendido pelo governo federal, Soares (2002) destaca que as bibliotecas são avaliadas de forma acurada, permitindo a expansão e a qualificação de seus acervos.

Atualmente, o SBUFRGS possui o BiblioGrad (STREHL et al., 2011) para gestão e distribuição de recursos para compra de livros de graduação. Criado em 2009 pelo Centro de Processamento de Dados (CPD), da UFRGS (VIERO, 2012), o sistema *on-line* dos PE está disponível para preenchimento pelo professor e para consulta pelo aluno e pelo bibliotecário no *site* da Universidade.

O plano de ensino pode ser considerado:

[...] um instrumento para sistematizar a ação concreta do professor, a fim de que os objetivos da disciplina sejam atingidos. É a previsão dos conhecimentos e conteúdos que serão desenvolvidos na sala de aula, a definição dos objetivos mais importantes, assim como a seleção dos melhores procedimentos e técnicas de ensino, como também, dos recursos humanos e materiais que serão usados para um melhor ensino e aprendizagem. (MENEGOLLA, SANT`ANNA, 2003, p. 64).

Para melhor gerenciar o desenvolvimento de coleções, as bibliotecas podem utilizar métodos qualitativos ou quantitativos, a fim de obter subsídios para a tomada de decisões. Estudos quantitativos que utilizam a técnica de análise de citações são encontrados na literatura científica, seja para avaliar periódicos ou monografias. Dentre esses, Mattos e Dias (2009), Vallmitjana e Sabaté (2008) e Haycok (2004) pesquisaram teses e/ou dissertações. Bland (1980) analisou as citações de livros

texto usados correntemente em determinadas disciplinas para desenvolver a coleção de livros em bibliotecas universitárias de pequeno e médio porte.

Enger (2009) indica que a análise de citações tem sido usada extensivamente para gerenciar coleções de periódicos, mas não para desenvolver coleções de livros. Ainda, acrescenta que essa medida quantitativa fornece uma base para o gerenciamento da coleção, assegurando que as idéias representadas na literatura acadêmica são refletidas na coleção da biblioteca universitária.

Os planos de ensino podem ser usados para investigar uma área, como mostra o trabalho de Brambilla e Stumpf (2006). A fim de mapear as características das referências indicadas pelos docentes, as autoras investigaram 29 disciplinas obrigatórias oferecidas pelo Departamento de Ciência da Informação do curso de Biblioteconomia/UFRGS, utilizando a técnica de análise de referências.

3 Procedimentos Metodológicos

Trata-se de um estudo bibliométrico, que utilizou a técnica de Análise de Referências. Essa técnica, de acordo com Sanz Casado (1994), permite analisar a bibliografia referenciada em qualquer documento, revelando um maior ou menor uso de fontes documentais. Também de acordo com o autor, essa técnica é empregada para descobrir o uso e as necessidades de informação, mediante estudo direto dos documentos, dispensando a consulta aos usuários.

Os objetos do estudo foram os PE das 84 disciplinas ministradas pelos Departamentos do IF, no segundo semestre de 2011 (14 do Departamento de Astronomia, 68 do Departamento de Física e duas disciplinas obrigatórias não específicas dos Departamentos – Estágio de Docência em Física e Trabalho de Conclusão de Curso). As unidades de análise foram as 597 referências apresentadas nos PE.

Utilizou-se planilhas eletrônicas do programa MSEXCEL® para a tabulação dos dados, enquanto que, para melhor visualização da análise, elaborou-se tabelas com os dados coletados. Todas as tabelas apresentadas neste trabalho foram elaboradas com dados numéricos resultantes da pesquisa das autoras.

Apresenta-se, a seguir, a operacionalização e/ou definição dos termos empregados na análise desse estudo:

- a) Bibliografia: utilizou-se as categorias presentes nos PE, que denominam-se de Bibliografia básica essencial, Bibliografia básica, Bibliografia complementar e Outras referências;
- b) Idioma: considerou-se o título do documento informado na referência. Não foi verificada a questão dos documentos traduzidos de um idioma para outro;
- c) Temporalidade: é a data de publicação do documento, que para Sanz Casado (1994), permite verificar o grau de atualidade das referências. Quando não foi possível identificar a data, a mesma foi caracterizada como Sem Data;
- d) Situação de publicação: observou-se a questão comercial do documento, se ainda publicado ou esgotado. Coletou-se essa informação no *site* das editoras apenas para os tipos de documentos Livro Nacional e Livro Estrangeiro;
- e) Disponibilidade das referências: verificou-se a disponibilidade do Livro nacional e do Livro estrangeiro nas bibliotecas do SBUFRGS e dos

documentos tipo *Site* e *Software* na internet, quando o Uniform Resource Locator (URL) foi informado nos PE. A disponibilidade do Periódico nacional e do Periódico estrangeiro foi verificada nas bibliotecas do SBUFRGS, no Portal de Periódicos da CAPES e nas editoras.

Devido ao objetivo desse estudo, decidiu-se que todas as ocorrências de citações da mesma obra seriam levadas em consideração. Entretanto, julgou-se adequado tabular apenas uma ocorrência para cada título na análise da quantidade de obras (Tabela 3) e da situação do Livro nacional e do Livro estrangeiro (Tabela 8).

4 Resultados

Apresenta-se, a seguir, a análise das 597 referências citadas nos PE, conforme descrito nos objetivos específicos do estudo.

A Tabela 1 mostra a distribuição das 84 disciplinas segundo o número de referências indicadas nas suas súmulas. Verifica-se que 48 (57,1%) indicam 7 ou menos referências em seus PE. A quantidade maior de referências indicadas foi 19 por duas disciplinas. A média constatada para o conjunto de 84 disciplinas foi de 7,1 referências por disciplina.

Tabela 1 – Quantidade de Disciplinas por Número de Referências

Número de referências no PE	Quantidade de disciplinas		
	Frequência	Acumulado	Percentual Acumulado
1	4	4	4,8
2	7	11	13,1
3	9	20	23,8
4	6	26	31,0
5	8	34	40,5
6	5	39	46,4
7	9	48	57,1
8	9	57	67,9
9	5	62	73,8
10	7	69	82,1
11	3	72	85,7
12	4	76	90,5
13	1	77	91,7
14	3	80	95,2
16	1	81	96,4
18	1	82	97,6
19	2	84	100,0
Total	84		

Os dez documentos mais indicados pelos professores nos PE são listados na Tabela 2, sendo que: seis são traduções de livros estrangeiros, três são nacionais e um é estrangeiro. Segundo Mors (2008, p. 1), no ensino universitário “[...] é comum adotar-se originais americanos traduzidos, malgrado a existência, também neste nível, de bons textos brasileiros de física.” Ainda, percebe-se que esses documentos tratam de Física e Astronomia de forma geral.

Tabela 2 – Documentos com o maior número de ocorrências

Títulos	Total Geral	Percentual	Percentual acumulado
Fundamentos de física; Halliday, David; 8. ed.; c2009.	69	11,9	11,9
Física : para cientistas e engenheiros; Tipler, Paul A.; 6. ed.; 2009.	43	7,4	19,4
Curso de física básica; Nussenzveig, Hersh Moyses; 4. ed. rev.; c2002.	24	4,2	23,5
Princípios de física ;; Serway, Raymond A.; c2004-2005	19	3,3	26,8
Física; Resnick, Robert; 5. ed.; c2003.	18	3,1	29,9
Física; Young, Hugh D.; 12 ed.; 2009.	16	2,8	32,7
Física; Gaspar, Alberto; 2. ed.; 2009.	13	2,2	34,9
Astronomia e astrofísica; Oliveira Filho, Kepler de Souza; 2. ed.; 2004.	12	2,1	37,0
The Feynman lectures on physics; Feynman, Richard Phillips; c1963-c1965.	10	1,7	38,8
Curso de física; Luz, Antônio Máximo Ribeiro da; 6. ed.; [2005].	9	1,6	40,3
Demais 255 códigos	345	59,7	100,0
Total	578	100,0	

Desses documentos, ressalta-se que, apenas o livro intitulado Astronomia e astrofísica é publicado em um volume, as demais obras são publicadas em vários volumes. Conforme a Tabela acima, verifica-se que as dez publicações mais citadas perfazem o total de 40,3% dos títulos citados nos PE. Os demais 255 documentos apresentam oito ou menos citações.

A Tabela 3 mostra a frequência e a distribuição percentual das citações de acordo com o tipo de documento. Foi constatado que 284 obras, classificadas em seis tipos, foram citadas 597 vezes, resultando numa média de 2,1 citações/obra.

Tabela 3 – Quantidade e percentual de citações e de obras, segundo o tipo de documento

Tipo de documento	Frequência de citação		Percentual de citação		Número de obras		Percentual de obras	
	Por tipo	Acumulado	Por tipo	Acumulado	Por tipo	Acumulado	Por tipo	Acumulado
Livro nacional	357	357	59,80	59,80	90	90	31,69	31,69
Livro estrangeiro	211	568	35,34	95,14	168	258	59,15	90,85
Periódico estrangeiro	12	580	2,01	97,15	9	267	3,17	94,01
Site	8	588	1,34	98,49	8	275	2,82	96,83
Software	5	593	0,84	99,33	5	280	1,76	98,59
Periódico nacional	4	597	0,67	100,00	4	284	1,41	100,00
Total Geral	597		100		284		100,00	

A maior frequência de citações ocorre com o Livro nacional (59,8% do total). Ao somar o tipo Livro nacional e Livro estrangeiro, chega-se a 95,1% das citações, confirmando a opinião de Moreira e Axt (1986, p. 34) de que “O livro como recurso didático adquire importância crescente em um sistema de ensino massificado para o qual é preciso assegurar um mínimo de qualidade.”

É preciso destacar que os livros nacionais e estrangeiros têm padrões diferentes de citação. Ainda, percebe-se que a frequência de citação dos títulos nacionais (4,0 citações/livro) é mais do que o triplo da frequência de citação de títulos estrangeiros (1,3 citações/livro). No entanto, o número de títulos estrangeiros (168) é 87% maior do que o de títulos nacionais (90). Uma hipótese para esse padrão é a relativa internacionalização da pesquisa em Astronomia e em Física, que se reflete em maior diversidade e especialização de áreas de investigação do que as cobertas por autores nacionais.

Na Tabela 4 observa-se que, dos 597 documentos, 364 (61%) estão em

Português. Também é significativa a quantidade de 227 documentos publicados em Inglês (38%), demonstrando mais uma vez a característica de internacionalização das áreas. Em dois documentos categorizados como tipo *Site*, um apresentou a opção de visualização em inglês/espanhol e o outro em inglês/vários idiomas. Optou-se por incluí-los na categoria idioma Inglês, por ser a primeira opção de visualização do *site*. E por fim, temos seis documentos publicados em idioma Francês.

Tabela 4 – Idioma dos documentos

Idioma	Frequência
Português	364
Inglês	227
Francês	6
Total	597

A Tabela 5 mostra a distribuição absoluta e percentual dos documentos em relação à idade. Constata-se que quase dois terços foram publicados de 2000 em diante. Há documentos sem data de publicação, os quais se referem aos tipos Periódico nacional, Periódico estrangeiro, *Site* e *Software*. Na última coluna da Tabela, apresenta-se o percentual acumulado de todos os documentos, com exceção daqueles sem data de publicação.

O ano de publicação com maior número de documentos é 2009 com 157 ocorrências. Entretanto, conforme representado na Tabela 2, os dois livros mais indicados nos PE possuem o ano de publicação em 2009.

A idade média dos documentos com data identificada é de 14,2 anos. Esse valor é fortemente influenciado pelos mais antigos. Se o cálculo fosse feito sem os documentos anteriores a 1970, os quais representam menos de 6% do total, a idade média cai para 12,0 anos, uma redução superior a 15%. Além disso, provavelmente os 27 documentos sem data, não incluídos no cálculo da idade média, são posteriores a 2000.

Tabela 5 – Temporalidade dos documentos

Ano	Quantidade		Percentual		Percentual (exceto sem data)	
	No período	Acumulado	No período	Acumulado	No período	Acumulado
De 1953 a 1969	33	33	5,5	5,5	5,8	5,8
De 1970 a 1979	41	74	6,9	12,4	7,2	13,0
De 1980 a 1989	59	133	9,9	22,3	10,4	23,3
De 1990 a 1999	69	202	11,6	33,8	12,1	35,4
2000	8	210	1,3	35,2	1,4	36,8
2001	10	220	1,7	36,9	1,8	38,6
2002	46	266	7,7	44,6	8,1	46,7
2003	31	297	5,2	49,7	5,4	52,1
2004	29	326	4,9	54,6	5,1	57,2
2005	47	373	7,9	62,5	8,2	65,4
2006	12	385	2,0	64,5	2,1	67,5
2007	17	402	2,8	67,3	3,0	70,5
2008	5	407	0,8	68,2	0,9	71,4
2009	157	564	26,3	94,5	27,5	98,9
2010	4	568	0,7	95,1	0,7	99,6
2011	2	570	0,3	95,5	0,4	100,0
Sem data	27	597	4,5	100,0		
Total	597		100,0		100,0	

Outra forma de analisar a temporalidade dos documentos é como eles se distribuem no decorrer dos anos. Mais de um quarto dos documentos são de 2009 ou depois e mais de 53% do total é de 2003 ou depois. E três quartos do total de documentos com data identificada são de 1991 ou depois. Em contraste, os documentos anteriores a 1970 representam apenas 5,8% do total de citações.

A distribuição dos documentos de acordo com seu formato pode ser visualizada na Tabela 6. Os documentos impressos representam 95% do total e são constituídos pelo tipo de documento Livro nacional e Livro estrangeiro. A publicação dos livros didáticos em formato eletrônico ainda não está consolidada no Brasil, mas trata-se de uma questão a ser monitorada pelo bibliotecário, devido à evolução das tecnologias e da demanda dos usuários. As 16 ocorrências do formato *On-line/Impresso* referem-se aos periódicos, enquanto as 14 do *On-line* referem-se ao tipo de documento *Site*, *Software* e um Livro nacional, com *hyperlink* informado no plano de ensino da disciplina.

Tabela 6 – Formato dos documentos

Formato	Frequência
Impresso	567
On-line/Impresso	16
On-line	14
Total	597

A Tabela 7 apresenta a distribuição da bibliografia em quatro tipos, conforme pré-estabelecido nos PE eletrônicos para categorizar os documentos que servem de base para o desenvolvimento das disciplinas. As referências relativas à Bibliografia básica constituem 240, à Bibliografia básica essencial 203 e à Bibliografia complementar com 115 do total de 597. Na categoria Outras referências há 39 documentos de variados tipos, como livro, periódico, *site* e *software*. Esse espaço nos PE deveria contemplar apenas documentos não comercializados, conforme instrução fornecida pela Biblioteca Central da UFRGS para os professores no encontro sobre o preenchimento eletrônico dos PE.

Tabela 7 – Tipo de bibliografia

Tipo de bibliografia	Total
Bibliografia básica	240
Bibliografia básica essencial	203
Bibliografia complementar	115
Outras referências	39
Total	597

Na Tabela 8 visualiza-se apenas os dados dos tipos Livro nacional e Livro estrangeiro sem a repetição de ocorrência das obras, pois trata-se da situação dos livros no mercado editorial. Observa-se que dos 258 títulos, 221 (85,7%) estão Disponíveis e 37 (14,3%) Esgotados. Desses, 19 (21,1%) são do tipo Livro estrangeiro e 18 (10,7%) do Livro nacional.

Os documentos identificados como Esgotados serão comunicados aos docentes para que seja efetuada, caso possível, a substituição da obra nos PE por outra publicação disponível.

Em um estudo sobre o mercado dos livros técnicos e científicos no Brasil, Craveiro, Machado e Ortellado (2008) encontraram uma variação de 26% a 31% de livros esgotados adotados em cursos de ensino superior. De acordo com os autores (2008, p. 25):

Isso não é apenas surpreendente pelo fato de que os estudantes não têm acesso direto a cerca de um quarto dos livros adotados nos cursos, mas também pelo fato de que as editoras parecem estar desperdiçando o potencial comercial das reedições de livros clássicos.

Tabela 8 – Quantidade de livros estrangeiros e nacionais por tipo de bibliografia e situação de publicação

Tipo de bibliografia	Livro estrangeiro		Livro nacional		Total
	Disponível	Esgotado	Disponível	Esgotado	
Básica	72	11	140	17	240
Básica essencial	36	4	156	7	203
Complementar	74	9	27	5	115
Outras referências	5		5		10
Total	187	24	328	29	568

Na Tabela 9 apresenta-se a disponibilidade no SBUFRGS do tipo de documento Livro nacional e Livro estrangeiro e na internet do tipo *Site* e *Software*. A Biblioteca do IF possui em seu acervo 86,4% dos documentos indicados. Desse percentual, o SBUFRGS possui o total de 48,2% (FIS / SBUFRGS 44,4% e somente SBUFRGS 3,8%). Os documentos tipo *Site* e *Software* encontram-se disponíveis na internet, assim como o único livro eletrônico citado. Dos 581 documentos, apenas 43 (7,4%) não se encontram disponíveis para os usuários. Avalia-se, portanto, que a Biblioteca possui a maioria dos títulos indicados pelos professores para o desenvolvimento de suas atividades de ensino.

Tabela 9 – Disponibilidade de livro, site e software

Disponibilidade	Frequência	Frequência acumulada	Percentual	Percentual acumulado
FIS / SBUFRGS	258	258	44,4	44,4
FIS	244	502	42,0	86,4
NÃO DISPONÍVEL	43	545	7,4	93,8
SBUFRGS	22	567	3,8	97,6
ACESSO ABERTO	14	581	2,4	100,0
Total	581		100,0	

Os periódicos referenciados nos PE (Tabela 10) totalizam 16 ocorrências. Tais ocorrências correspondem a 13 títulos de cobertura temática diferente: quatro são

multidisciplinares, quatro de Ensino de Física, dois de Astronomia, dois de Física e um de Filosofia e História da Ciência.

Tabela 10 – Títulos de periódicos

Títulos de periódicos	Frequência
Scientific American	3
Sky and Telescope	2
Astronomy	1
Caderno Brasileiro de Ensino de Física	1
Caderno Catarinense de Ensino de Física	1
Ciência e Cultura	1
Contemporary Physics	1
Endeavour	1
La Recherche	1
New Scientist	1
Physics Today	1
Revista de Ensino de Física	1
The Physics Teacher	1
Total	16

Observa-se na Tabela 11 que a totalidade dos periódicos indicados nos PE encontra-se disponível na Biblioteca do IF no formato impresso. Apenas dois títulos (The Physics Teacher e La Recherche) não estão disponíveis para acesso no Portal da CAPES. Portanto, avalia-se que a Biblioteca oferece acesso à maioria dos títulos de periódicos indicados, seja no formato impresso ou *on-line*, através do Portal.

Tabela 11 – Disponibilidade do periódico

Disponibilidade	Frequência
FIS /CAPES	6
FIS / SBUFRGS /PORTAL CAPES/ACESSO ABERTO	4
FIS / SBUFRGS /PORTAL CAPES	4
FIS /ASSINATURA	1
FIS / SBUFRGS /ASSINATURA	1
Total	16

5 Considerações Finais

O estudo não é exaustivo, pois verificou-se alguns aspectos dos documentos referenciados nos PE para diagnosticar as necessidades informacionais dos usuários, alunos de graduação, da Biblioteca do IF/UFRGS. Entretanto, julga-se que os resultados encontrados foram consistentes para atender ao objetivo proposto no estudo. Ressalta-se que os dados referem-se ao segundo semestre de 2011 e

podem ser alterados nos próximos períodos, necessitando de monitoramento por parte do bibliotecário.

Os dados coletados permitiram verificar que os 597 documentos que servem de base teórica para os 84 PE estudados tem o livro como principal fonte informacional e que a Biblioteca, juntamente com SBUFRGS, possui a maior parte das referências indicadas. Apesar da maior frequência de citações ocorrer com o Livro nacional (59,8%), quando observa-se apenas os títulos, sem a sobreposição de ocorrências das referências, a quantidade de títulos de Livro estrangeiro é de 59,15% do total e a de Livro nacional 31,69%.

Em relação ao idioma, os resultados indicaram que apesar do Português aparecer em primeiro lugar, com 364 documentos, as 227 ocorrências de publicações no idioma Inglês demonstram a característica de internacionalização das áreas de Astronomia e de Física, assim como a preferência do professor por utilizar mais títulos de documentos estrangeiros.

Os 37 documentos que apresentaram a situação de Esgotados precisam ser monitorados pelo bibliotecário e comunicados aos docentes para uma possível substituição nos PE. A publicação de livros didáticos no formato digital poderá minimizar esse problema.

Os resultados obtidos permitirão elaborar a PDC da Biblioteca no tocante às necessidades dos alunos de graduação quanto ao material citado nos PE pelos professores do IF. Entretanto, pretende-se complementar este estudo e investigar: o número da circulação, bem como o da reserva dos documentos na Biblioteca; a disponibilidade de versão eletrônica de livros; a ocorrência de tradução para Português dos livros estrangeiros; os documentos tipo *Site* indicados nos PE; e as necessidades informacionais dos usuários.

Ainda, pode-se concluir que, mesmo sendo de responsabilidade do docente a escolha dos documentos que serão utilizados para o desenvolvimento das atividades de ensino da graduação, o bibliotecário deve conhecer esse universo para nortear a elaboração de uma PDC e, também, para planejar a composição do acervo, de forma a atender aos alunos e às exigências do Ministério da Educação.

6 Referências

BLAND, R. N. The college textbook as a tool for collection evaluation, analysis, and retrospective collection development. **Library Acquisitions: practice and theory**, New York, v. 4, n. 3/4, p. 193-197, 1980. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

BRAMBILLA, S.; STUMPF, I. R. C. Planos de ensino do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: estudo bibliométrico de referências. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 37-47, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=12>>. Acesso em: 18 nov. 2011.

CRAVEIRO, G.; MACHADO, J.; ORTELLADO, P. (Coord.) **O mercado de livros técnicos e científicos no Brasil**: subsídio público e acesso ao conhecimento. São Paulo: GPOPAI, 2008. Disponível em: <<http://www.gpopai.usp.br/relatoriolivros.pdf>>.



Acesso em: 15 mar. 2012.

ENGER, K. B. Using citation analysis to develop core book collections in academic libraries. **Library & Information Science Research**, Norwood, v. 31, n. 2, p. 107-112, 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em usuários/coleções/referência & informação**. São Paulo: Polis, APB, 1999.

HAYCOCK, L. A. Citation analysis of education dissertations for collection development. **Library Resources & Technical Services**, Chicago, v. 48, n. 2, p. 102-106, 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

MATTOS, A. M; DIAS, E. J. W. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: uma abordagem quantitativa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 38-60, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/214/634>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

MENEGOLLA, M.; SANT'ANNA, I. M. **Por que planejar? Como planejar?: currículo-área-aula**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

MOREIRA, M. A; AXT, R. O livro didático como veículo de ênfases curriculares no ensino de física. **Revista de Ensino de Física**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 33-48, jun. 1986.

MORS, P. M. Alguns comentários sobre a linguagem em livros de física básica. **Revista Brasileira de Ensino de Física**, São Paulo, v. 30, n. 2, 2101, 2008. Disponível em: <<http://www.sbfisica.org.br/rbef/pdf/302101.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

SCALCO, T. F. **Política de desenvolvimento de coleções – PDC das Bibliotecas Prof. Zaqueu de Melo**. Londrina: UNIFIL, 2010. Disponível em: <<http://www.unifil.br/docs/biblioteca/PDC.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

SOARES, M. S. A. O Sistema de apoio às atividades das Instituições de Ensino Superior. In: SOARES, M. S. A. (Coord.). **A Educação superior no Brasil**. Brasília, DF: CAPES, 2002. P. 173-177.

STREHL, L. et al. O método BiblioGrad para avaliação de acervos de livros de graduação: instrumento para gestão de recursos para aquisição em um sistema de bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 105-115, set./out. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a09.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Instituto de Física. **Regimento interno**. Porto Alegre: UFRGS/Instituto de Física, 2010. Disponível em:



<<http://www.if.ufrgs.br/servicos/biblioteca/biblioteca/regimento>>. Acesso em: 27 jan. 2012.

VALLMITJANA, N.; SABATÉ, L. G. Citation analysis of Ph.D. dissertation references as a tool for collection management in an academic chemistry library. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 69, n. 1, p. 72-81, 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.cape.gov.br>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis: ABP, 1989.

VIERO, A. F. Registro eletrônico dos planos de ensino. In: Workshop de Tecnologia da Informação das IFES, 4., 2010, Rio de Janeiro. [**Anais...**]. Rio de Janeiro: UNIRIO, 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000741726&loc=2010&l=b7b757dc5a9006c3>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

WEITZEL, S. da R. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

CRITÉRIOS DE QUALIDADE EM ACERVOS DE BIBLIOTECAS: uma reflexão

Lílian Melo¹, Luiza Oliveira², Sandra Santiago³

¹ Mestranda em Gestão Pública e especialista em Tecnologia e Gestão da Informação pela UFPE. Bibliotecária da UFPE, Recife, Pernambuco.

² Mestranda em Gestão Pública (UFPE) e especialista em Arquivo e Patrimônio pela UNIVERSO. Bibliotecária da UFPE, Recife, Pernambuco.

³ Mestra em Ciência da informação e especialista em Gestão em Unidades de Informação pela UFPB. Bibliotecária da UFPE, Recife, Pernambuco.

Resumo

Este artigo trata dos critérios de qualidade utilizados pelo MEC para avaliação e reconhecimento de cursos de graduação, em especial do quesito referente ao acervo de bibliotecas. A abordagem da pesquisa aplica-se ao acervo do curso de Ciências Biológicas com ênfase em Ciências Ambientais da UFPE e utiliza como diretriz o Instrumento de avaliação do Sinaes.

Palavras-chave:

Indicadores de qualidade – MEC; Avaliação de qualidade – acervo de bibliotecas; Curso de Ciências Ambientais - UFPE.

Abstract

This article deals with the quality criteria utilized by MEC for evaluation and recognition of graduate programs, in particular the question referring to the collection of libraries. The research approach applies to the collection of the Biological Sciences course with an emphasis in Environmental Sciences, of UFPE and utilizes the instrument as a guideline for evaluating the Sinaes.

Keywords:

Quality indicators - MEC. Evaluation of quality - collection of libraries. Course of Environmental Sciences - UFPE.

1 Introdução

O Ministério da Educação (MEC) através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) avalia os cursos de graduação e de acordo com o resultado dessa avaliação os cursos são reconhecidos e/ou autorizados. Esta avaliação utiliza indicadores que levam em consideração aspectos como ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, gestão da instituição e corpo docente.

Dentre os indicadores estão incluídos aspectos referentes à infraestrutura que abarca os acervos das bibliotecas, em especial a bibliografia básica e complementar dos cursos.

Este artigo apresenta quais os requisitos que um acervo de biblioteca deve contemplar para uma boa avaliação do MEC e relaciona estes requisitos ao curso de Ciências Biológicas com ênfase em Ciências Ambientais da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.

O curso de ciências ambientais foi instituído na UFPE em 2001 e surgiu a partir de demandas socioambientais sentidas na década de 90. Na última avaliação do MEC obteve nota 4, considerada muito boa. Esta avaliação positiva se deve a diversos fatores, entre eles o corpo docente, o projeto acadêmico e a infraestrutura da UFPE, que entre outros itens aborda a biblioteca. Neste artigo, serão discutidos os pontos referentes aos critérios de qualidade do acervo em bibliotecas.

2 Critérios do MEC para avaliação de qualidade

O Ministério da Educação (MEC) foi criado em 1930, mas desenvolvia atividades pertinentes a vários ministérios, somente em 1995 a instituição passa a ser responsável apenas pela área de educação. O MEC através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) analisa as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes de acordo com alguns padrões de qualidade.

Os processos avaliativos do Sinaes levam em consideração as diretrizes curriculares de cada curso, as normas legais vigentes e as diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes) que os coordena e supervisiona. A operacionalização dos processos fica sob a responsabilidade do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Inep. (BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2011).

A avaliação fundamenta-se em três indicadores: a avaliação das instituições, a avaliação dos cursos de graduação e a avaliação do desempenho dos estudantes. Dentro da avaliação dos cursos de graduação há uma estrutura que compreende três dimensões: a primeira se refere à organização didático pedagógica, a segunda ao corpo docente e a terceira as instalações físicas. Essas dimensões são compostas por indicadores em ordem crescente de excelência que seguem critérios de análise e recebem conceitos que variam de 1 a 5.

CONCEITO	DESCRIÇÃO
1	Quando os indicadores da dimensão avaliada configuram um conceito NÃO EXISTENTE.
2	Quando os indicadores da dimensão avaliada configuram um conceito INSUFICIENTE.
3	Quando os indicadores da dimensão avaliada configuram um conceito SUFICIENTE.
4	Quando os indicadores da dimensão avaliada configuram um conceito MUITO BOM/MUITO BEM.
5	Quando os indicadores da dimensão avaliada configuram um conceito EXCELENTE.

Quadro 1 - Conceitos de qualidade

Fonte: Brasil. Ministério da Educação, (2011a).

Para que um curso seja autorizado ou reconhecido é necessário receber conceito entre 3 a 5.

Dentre os locais avaliados nas instituições encontra-se a biblioteca, que está inserida na terceira dimensão correspondente às instalações físicas devido ao seu enquadramento estrutural dentro das faculdades e universidades. O principal foco desta pesquisa está relacionado apenas aos critérios de qualidade para acervos de bibliotecas.

2.1 Critérios de qualidade em bibliotecas com ênfase no acervo

Uma boa avaliação da biblioteca é de fundamental importância para a aprovação ou reconhecimento do curso, pois de acordo com Baptista; Ruenda e Santos (2008, p.2) a biblioteca “se constitui o universo de todos os cursos, onde o aluno, pesquisador e professor têm acesso à literatura desejada, capaz de produzir conhecimentos e novas perspectivas”. Porém para que essa literatura seja considerada de qualidade é necessário considerar alguns pontos, como a relevância, confiabilidade, atualidade, acessibilidade, precisão e deve ser ajustada de acordo com as expectativas dos usuários, pois o valor da informação está vinculado à utilidade que ela apresenta para o público a quem se destina. (MIRANDA, 2007).

O MEC, preocupado com a qualidade das bibliotecas de Instituições de Nível Superior; estabelece no último documento de avaliação para cursos de graduação, bacharelados, licenciatura e cursos superiores de tecnologia; critérios de análise referentes ao acervo básico, complementar e a coleção de periódicos. Esses critérios podem ser vistos no quadro a seguir.

INDICADOR	CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
Bibliografia básica (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia básica disponível para o primeiro ano do curso, se CST's, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas). (nos cursos que possuem acervo virtual, a proporção de alunos por exemplar físico dos livros que figurem no acervo eletrônico é acrescida em 30% nos critérios 3, 4 e 5,	1	Quando o acervo da bibliografia básica não está disponível; ou quando está disponível na proporção média de um exemplar para 20 ou mais vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo; ou quando o acervo existente não está informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES; ou quando não existe um mínimo de três títulos por unidade curricular.
	2	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 15 a menos de 20 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar

<p>passando a figurar da seguinte maneira: 3 – 13 a 19 vagas anuais; 4 – de 6 a 13 vagas anuais; 5 – menos de 6 vagas anuais)</p>		informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	3	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 10 a menos de 15 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	4	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 5 a menos de 10 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	5	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
<p>Bibliografia complementar (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia complementar disponível para o primeiro ano do curso, se CST's, ou dois primeiros anos, se Bacharelados / licenciaturas).</p>	1	Quando o acervo da bibliografia complementar não está disponível; ou quando o acervo da bibliografia complementar possui menos de dois títulos por unidade curricular, nas formas impressa, virtual ou multimídia.
	2	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, dois títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título, nas formas impressa, virtual ou multimídia.
	3	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, três títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título, nas formas impressa, virtual ou multimídia.

	4	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, quatro títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título, nas formas impressa, virtual ou multimídia.
	5	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, cinco títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título, nas formas impressa, virtual ou multimídia.
Periódicos especializados (Para fins de autorização, considerar os periódicos relativos às áreas do primeiro ano do curso, se CST's, ou dois primeiros anos, se bacharelados/ licenciaturas).	1	Quando há assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, menor que 5 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, ou com acervo não atualizado em relação aos últimos 3(três) anos.
	2	Quando há assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 5 e menor que 10 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3(três) anos.
	3	Quando há assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 10 e menor que 15 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3(três) anos.
	4	Quando há assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 15 e menor que 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3(três) anos.
	5	Quando há assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3(três) anos.

Quadro 2 – Qualidade do acervo a proposta do curso
 Fonte: Adaptado de: Brasil. Ministério da Educação (2011b)

De acordo com o quadro, os critérios de análise do acervo em biblioteca são bem específicos e servem para indicar tanto ao bibliotecário quanto ao coordenador do curso a quantidade de obras exigidas para que se alcance o grau de qualidade pretendido. É importante lembrar que além dos livros indicados nos programas dos cursos, a biblioteca precisa disponibilizar outras obras, conforme as necessidades de seus usuários.

Desta forma, para desenvolver um acervo de qualidade, Miranda (2007, p.3) destaca que:

[...] o diferencial se dá pela filtragem adequada das informações obedecendo a padrões estabelecidos de seleção que garantam a disponibilidade de obras confiáveis nos diversos suportes informacionais. Assim sendo, é imprescindível conhecer as necessidades da comunidade a fim de permitir um planejamento com qualidade e eficácia no desenvolvimento e formação das coleções.

A atribuição de critérios na seleção do acervo indica que a coleção é fruto de um planejamento integrado entre a biblioteca, as coordenações de cursos e a Universidade.

3 Panorama histórico do Curso de Ciências Ambientais da UFPE

Desde a sua origem o planeta sofre turbulências de todo tipo. Altas temperaturas, glaciações, terremotos, tempestades, vulcões, etc. São eventos naturais e fazem parte da dinâmica terrestre e que adicionados a outros fatores contribuem para o processo evolutivo do planeta (JOLY, 2007). Porém com o aparecimento do homem esses eventos foram acelerados e acentuados, especialmente a partir da industrialização iniciada na Era Moderna, que alterou completamente o cenário natural da vida na Terra. A sociedade globalizada agravou os problemas ambientais praticando uma cultura social estruturada na relação produção/consumo/lucro.

Ao longo da história espécies animais e vegetais foram dizimadas. Em algumas regiões o desmatamento quase fez desaparecer florestas, forçaram animais a buscarem outros espaços para sobrevivência; florestas quase desapareceram. O que resta de mata atlântica comparada ao que havia na origem é assustador, apenas 7,6% de floresta remanescente (JOLY, 2007). As áreas ilegalmente desmatadas na Amazônia, rios poluídos, acidentes que comprometem a ecossistemas marinhos e terrestres, entre outros, faz a sociedade refletir sobre o que fazer para reverter ou desacelerar essa cultura antiecológica. Outros temas igualmente importantes é o uso de energia, de combustíveis, a reutilização de materiais e como tudo isso pode definir o estilo de vida da humanidade e mesmo a sobrevivência da espécie humana.

Nesse contexto surge a necessidade de novos profissionais, cujo perfil e grade curricular estejam atrelados às questões ambientais. Cursos como Engenharia Florestal, Engenharia Ambiental, Gestão ou Ciências Ambientais passaram a ser ofertados nas instituições de ensino superior por todo o país. Esses novos profissionais tem a responsabilidade de facilitar a gestão ambiental e propor ações no sentido de melhorar as relações homem/ambiente, minimizando os impactos negativos da ação humana e criando uma nova cultura ambiental, na qual preservação e sustentabilidade são itens essenciais e norteadores de suas práticas.

Essa nova área do conhecimento oferece uma formação interdisciplinar, haja vista que para qualificar um indivíduo em Ciências Ambientais é necessário dialogar com áreas diversas como Biologia, Botânica, Química, Física, Paleontologia, Administração, Zoologia, Geografia, etc. A ação desses profissionais será decisiva nas próximas décadas, pois se espera que os mesmos contribuam para a educação ambiental necessária às novas gerações.

3.1 O Curso de Ciências Ambientais da UFPE¹

Embora muitos se refiram ao curso de Ciências Ambientais da UFPE o fato é que não há exatamente essa nomenclatura de curso na Universidade. Na verdade a partir da década de 90, quando a sociedade sentiu a necessidade de formar pessoas qualificadas para a gestão ambiental, a UFPE criou a habilitação (ênfase) de Ciências Ambientais no curso de Ciências Biológicas. O curso objetiva formar pessoas que possam planejar e coordenar atividades ambientais ou relacionadas a esta área ou ainda atividades que tenham impactos direta ou indiretamente no meio ambiente.

Como mencionado acima é uma área interdisciplinar, sendo desaconselhável (talvez impossível) a criação de uma graduação nessa área sem relacioná-la a outras (LEFF, 2010). Dessa forma tem-se a seguinte grade curricular: Administração, Análise climáticas 1 e 2, Análise Geomorfológica, Anatomia Animal Comparada, Biologia Animal 1,2 e 3, Biologia Celular, Biologia da Conservação, Biologia de Fungos e Líquens, Biologia Vegetal 1 e 2, Biomoléculas, Biotransformação, Direito Ambiental, Ecofisiologia Vegetal, Ecologia dos Sistemas Marinhos, Ecologia geral 1 e 2, Economia, Educação no Mundo Atual, Estrutura Vegetal, Fisiologia Animal Comparada, Fundamentos da Genética, genética de Populações, Geoprocessamento, Introdução às Ciências Ambientais, Meio Ambiente e Sociedade, Metodologia Científica, Microbiologia, Política e Gestão Ambiental, população e Ambiente, Sistemas Biológicos, Sistemática e evolução, Ética na Biologia, Ambientes Coralinos, Artrópodes – Saúde e Ambientes Urbanos, Biodegradação, Biologia Evolutiva, Diversidade das magnoliophytas, Ecologia de Praias, Ecopedagogia, Evolução das Paisagens, fungos de Interesse econômico e Ecológico, Fungos liquenizados, Geomorfologia de Ambientes Úmidos Semi Áridos, Histologia Comparada, Paisagismo Natural, Sistemática e Binomia de Insetos, Temas em Ecologia, Unidades de Conservação, Trabalho de Conclusão de Curso, Consultoria relatórios Ambientais, Introdução às Libras, Estágio Supervisionado. Deste total 19 são eletivas e 40 são obrigatórias totalizando 2.880.

O curso é presencial, oferece anualmente 80 vagas, divididas em duas entradas, nos turnos tarde e noite, com duração mínima de oito semestres e máxima de doze semestres. Em julho de 2001 teve início a primeira turma. A maioria do corpo docente possui doutorado (86,7%), 5,6% são pós-doutores e 7,5% são mestres. Em 2008 o curso foi avaliado pelo ENADE e obteve nota 4.

¹ **Seção Baseada em:** UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Cursos de Graduação. Ciências Biológicas-Ciências Ambientais. 2011. Disponível em: <http://www.ufpe.br/proacad/index.php?option=com_content&view=article&id=113&Itemid=138>. Acesso em: 30 nov.2011.

4 O Curso de Ciências Ambientais X critérios do MEC para acervos bibliográficos

O curso de ciências ambientais (CA) na UFPE tem duas entradas, cada uma delas disponibiliza 40 vagas, totalizando por ano 80 vagas. Neste trabalho, consideramos a quantidade total de vagas disponíveis para fazer o planejamento do acervo tomando como indicadores, as diretrizes para o conceito máximo de qualidade: o conceito (5) cinco.

4.1 Bibliografia básica

Levando em consideração os indicadores do conceito 5 para livros, recomenda-se que a bibliografia básica do curso de CA tenha no mínimo três títulos para cada disciplina, sendo uma proporção média de 1 livro impresso para menos de 5 vagas. Se o livro for disponibilizado em formato digital, o cálculo é de 1 livro para menos de 6 vagas. Como o curso oferece 80 vagas/ano, a quantidade mínima de livros impressos deve ser de 20 exemplares. Para livros digitais, o mínimo exigido é de 16.

4.2 Bibliografia complementar

Em relação aos títulos da bibliografia complementar do curso de CA, a biblioteca precisa disponibilizar no mínimo cinco títulos por disciplina sendo dois exemplares de cada título, nas formas impressa, virtual ou multimídia independente do número de alunos.

4.3 Periódicos especializados

No que se refere aos periódicos especializados, à exigência é de que a biblioteca tenha assinatura e/ou dê acesso a 20 ou mais títulos de periódicos, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual. Os títulos precisam contemplar as principais áreas do curso e devem estar atualizados em relação aos últimos 3 (três) anos. Como a UFPE tem assinatura do portal da CAPES, a quantidade de títulos de periódicos disponibilizada aos alunos de CA já ultrapassa o nível máximo exigido pelo MEC.

Sendo assim, para o desenvolvimento adequado do acervo, todos estes critérios devem ser seguidos, porém é importante compreender que a biblioteca universitária não pode limitar seu acervo apenas a bibliografia das disciplinas porque desta forma deixará de atender às propostas de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas nas universidades. De acordo com Vergueiro (1989) tanto a pesquisa como a extensão precisam ser considerados no momento do desenvolvimento do acervo: a pesquisa por exigir variedade de materiais, afim de que se conheçam todos os pontos de vista importantes ou necessários de um tema de pesquisa; a extensão universitária, por necessitar de um trabalho em conjunto com docentes e discentes para promover a integração entre a teoria e prática das disciplinas ministradas. (BAPTISTA; RUEDA; SANTOS, 2011).

4 Considerações finais

Diante do exposto, entendemos que o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior ao utilizar indicadores de qualidade para avaliar as instituições e os cursos de graduação, contribui para melhorar a educação no Brasil, pois esses dados são referências que indicam as condições dos cursos oferecidos pelas instituições.

A biblioteca tem grande importância na avaliação, pois ela dá subsídios para o desenvolvimento acadêmico do aluno no decorrer de sua estadia na universidade. Dentre os itens avaliados na biblioteca está o acervo, que é composto por publicações referentes à bibliografia de cada curso oferecido e deve estar em consonância com o projeto pedagógico da instituição, incluindo a pesquisa e extensão.

Dentro da perspectiva de qualidade a definição de critérios e indicadores pode constituir-se em estratégia viável para bibliotecas. Para que esses indicadores sejam aplicados em sua plenitude, é importante que sejam adotadas medidas como a seleção, desenvolvimento e avaliação periódica dos acervos de acordo com as necessidades do público a que se destina.

5 Referências

BAPTISTA, R.; RUEDA, D.; SANTOS, N. B. **A biblioteca universitária no contexto das avaliações do MEC: uma reflexão**. São Paulo: Unicamp, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3274.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**. Brasília: MEC, 2011. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php/?id=12303&option=com_content&view=article>. Acesso em: 30 out. 2011.a

_____. **Instrumentos de avaliação de cursos de graduação: bacharelados, licenciaturas e cursos superiores de tecnologia (presencial e a distância)**. Brasília: MEC, 2011.b

JOLY, C.A. Biodiversidade e mudanças climáticas: contexto evolutivo, histórico e político. **Ambiente & Sociedade**, Campinas, v.10, n.1, p.169-172, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/asoc/v10n1/v10n1a12.pdf>>. Acesso em 01 dez. 2011.

LEFF, E. Complexidade, interdisciplinaridade e saber ambiental. In: Philippi Jr., A. **Interdisciplinaridade em ciências ambientais**. São Paulo: Signus, 2010. p. 19 -51. Disponível em: <<http://www.ambiente.gov.ar/infoteca/ea/descargas/philippi01.pdf>>. Acesso em 29 nov. 2011.

MIRANDA, A. C. C. de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007.



Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas e repositórios digitais

Trabalho completo

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Ciências Biológicas - Ciências Ambientais**. Recife : UFPE, 2011. Disponível em:
<<http://www.ufpe.br/proacad/index.php?option=comcontent&view=article&id=113&Itemid=138>.>Acesso em 30 nov. 2011.



DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DE UMA POLITICA DE ACERVO PARA OS OBJETOS DE APRENDIZAGEM DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA – INMETRO

Catarina Felix dos Santos Soares¹

¹Mestranda em Biblioteconomia pela CCH/Unirio, Analista Executiva área Ciência da Informação e Documentação no Inmetro, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Este trabalho se propõe a delimitar os critérios necessários para criação de uma política de acervo para os objetos de aprendizagem digitais desenvolvidos no âmbito do Inmetro, como forma de apoio ao processo de ensino-aprendizagem à distância desenvolvido na instituição e da disseminação desses objetos para outros Repositórios de Objetos de Aprendizagem, como por exemplo, o Banco Internacional de Objetos de Aprendizagem – BIOE. A análise é elaborada através da revisão de literatura sobre objetos de aprendizagem, política de desenvolvimento de coleções e educação à distância. A partir da revisão de literatura realizada no trabalho são apresentados critérios que devem ser observados no desenvolvimento do documento da política de acervo para objetos de aprendizagem digitais.

Palavras-Chave:

Objetos de aprendizagem; Educação à distância; Repositório institucional digital; Política de desenvolvimento de acervo.

Abstract

This study aims to define the criteria for creating a policy for the collection of digital learning objects developed under Inmetro as a way of supporting the process of teaching and distance learning developed in the institution and the share of these objects to other repositories of learning objects, such as the International Bank for Learning Objects. The analysis is developed by reviewing literature on learning objects, collections development policy and distance education. From the literature review are presented in this work criteria to be followed in developing the collection policy to digital learning objects.

Keywords:

Digital learning objects; E-learning; Institutional repository; Policy collection development.

1 Introdução

Buscando sedimentar as atribuições de um Instituto Nacional de Metrologia (INM) no Brasil o Inmetro percebeu na educação a distância uma solução para capacitação de seus colaboradores. Nesse sentido, cursos e materiais são

desenvolvidos para capacitar e atualizar colaboradores das áreas de Metrologia, Avaliação da Conformidade e Acreditação, com atuação em todo território nacional. Nesse contexto utilizar repositórios institucionais digitais para promover acesso a esses materiais é fundamental. Para isso, é necessário que ocorra o desenvolvimento de uma política de acervo que vai orientar o tratamento e disseminação desses materiais. Mediante essas questões, este documento objetiva delinear as diretrizes para construção de uma política de acervo para gerenciar os objetos de aprendizagem gerados para apoiar o processo de ensino aprendizagem à distância no âmbito do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

No contexto do Inmetro a educação a distância tem sido adotada como forma de capacitar a Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – RBMLQ, que é responsável pela verificação da qualidade de produtos e serviços oferecidos ao consumidor. A RBMLQ é constituída pelo Inmetro e por 26 órgãos executores nas unidades federativas. De acordo com Alves (2009) dentre outras responsabilidades, o Inmetro, na qualidade de órgão delegante, precisa prover os mecanismos para a consecução regular, criteriosa e otimizada das atividades delegadas. Mediante esse contexto capacitar e atualizar os agentes fiscalizadores é um desafio para a instituição.

Desafio que tem sido superado através da educação a distancia e do ensino semipresencial, que possibilita quebrar barreiras espaciais e temporais. Essas modalidades de ensino se apoiam na produção e disseminação de objetos de aprendizagem que auxiliam o processo de ensino-aprendizagem na modalidade a distancia e semipresencial. E no decorrer dessas atividades são gerados inúmeros objetos que necessitam ser organizados para reutilização e preservação.

Atualmente tem se constatado o crescente numero de iniciativas de instituições, públicas e privadas, no sentido de armazenar e disseminar as informações que produzem através de repositórios institucionais digitais. Neste contexto as Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's tornam-se indispensáveis para proporcionar e mediar o livre acesso a essas informações.

O Inmetro percebendo essa tendência e a necessidade de organização da produção intelectual da instituição desenvolveu o Acervo Digital, que consiste em repositório institucional que objetiva preservar e disseminar o conhecimento produzido na instituição.

Mas, para que em nível institucional, esses materiais sejam disponibilizados é fundamental a existência de uma politica de desenvolvimento de acervo de objetos de aprendizagem digitais que propiciará o controle da qualidade do crescimento dessas coleções, que no âmbito do acervo digital é considerada uma coleção especial.

Nesse sentido este trabalho se propõe a delimitar os critérios necessários para criação de uma politica de acervo para os objetos de aprendizagem desenvolvidos no âmbito do Inmetro, como forma de apoio ao processo de ensino-aprendizagem a distancia desenvolvido na instituição e da disseminação desses objetos de aprendizagem para outros Repositórios de Objetos de Aprendizagem, como por exemplo, o Banco Internacional de Objetos de Aprendizagem - BIOE.

2 Revisão de literatura

Monteiro e Jacob (2011) considerações sobre uma política de desenvolvimento de acervo consideram esta como “uma política de desenvolvimento de acervo leva em consideração metas e objetivos da instituição, bem como os serviços de informação que se pretende oferecer e o perfil dos seus usuários reais e potenciais” (MONTEIRO; JACOB, 2011, p.15).

Nesse sentido para o desenvolvimento da política de acervo para os objetos de aprendizagem do Inmetro é necessário, inicialmente, realizar um diagnóstico do contexto em que esses objetos de aprendizagem são desenvolvidos, com vistas a facilitar a compreensão da importância desses materiais.

2.1 Educação a distancia no Inmetro

O Decreto nº 5.622 de 19/12/2005, da Presidência da República, caracteriza a educação à distância como:

[...] Modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005, p 2).

De acordo com Bernardes e Seewald (2009), no âmbito do Inmetro, a educação a distancia é atribuição do Centro de Capacitação em Metrologia, Avaliação da Conformidade e Acreditação - CICMA. O CICMA tem por objetivo criar condições para que o Inmetro, como instrumento de Estado que tem um papel central na formulação, coordenação e execução das ações relacionadas a todos os aspectos dos processos metrológicos, possa contribuir, em âmbito nacional, para a expansão, fortalecimento e aprimoramento das competências e da infra-estrutura tecnológica do País, inclusive coordenando e participando do desenvolvimento de pesquisas científicas e tecnológicas de ponta em metrologia e domínios associados (BERNARDES; SEEWALD, 2009).

Para tal, os autores afirmam que o CICMA deve ser capaz de implementar ações para:

- a) a difusão da cultura da Metrologia e Avaliação da Conformidade nas Instituições de Ensino Superior e Profissionalizante;
- b) a elaboração e implantação de processos formativos nas finalidades do Inmetro, tanto para a instituição como para a RBMLQ laboratórios e empresas de caráter público e privado;
- c) o estímulo à pesquisa e pós-graduação em Metrologia e Avaliação da Conformidade e constituição de redes para trabalho cooperativo envolvendo instituições de ensino, laboratórios e empresas com interesses em Metrologia e Avaliação de Conformidade (BERNARDES; SEEWALD, 2009, p. 3).

No tocante a atuação do Inmetro Bernardes e Seewald (2009) apresenta a seguinte consideração a cerca da sua atuação como órgão promotor de atividades

direcionadas a promoção da capacitação de recursos humanos:

O Inmetro atua como agente facilitador e indutor de ações direcionadas à promoção de capacitação dos recursos humanos em metrologia, de modo a atender às demandas dos diversos segmentos da sociedade (indústrias, laboratórios metrológicos, químicos e clínicos, instituições de ensino e pesquisa, instituições públicas, dentre outras), bem como os órgãos conveniados da RBMLQ-I, articulando diversos processos da produção nacional (BERNARDES; SEEWALD, 2009, p. 3).

Ainda de acordo com Bernardes e Seewald (2009) que fazem ponderações sobre o texto das Diretrizes Estratégicas para a Metrologia Brasileira (2008) ressaltam que esta característica que o Inmetro possui reforça a necessidade de uma forte atividade de difusão de conhecimento científico e técnico especializado relacionados às áreas de metrologia e avaliação da conformidade.

2.2 Objetos de Aprendizagem

Objetos de aprendizagem, na visão de Nascimento (2010) são exemplos de recursos tecnológicos que surgiram como forma de organizar e estruturar materiais educacionais digitais. A partir dessa visão, entende-se para esse trabalho, objeto de aprendizagem como “uma entidade, digital ou não-digital, que pode ser usada, reusada ou referenciada durante o ensino com suporte tecnológico” (NASCIMENTO, 2010, p. 12).

Ainda de acordo com Nascimento (2010), exemplos desse novo modelo de ensino incluem sistemas de treinamento baseados no computador, ambientes de aprendizagem interativos, sistemas instrucionais auxiliados por computador, sistemas de ensino a distancia e ambientes de aprendizagem colaborativa.

Uma definição menos ampla é apresentada por Wiley (2002) que considera como objeto de aprendizagem “qualquer recurso digital que pode ser reutilizado para apoiar a aprendizagem”. Esta definição reconhece como objetos de aprendizagem desde imagens e gráficos, vídeos, sons, ferramentas, como qualquer outro recurso educacional digital a ser utilizado para fins educacionais e que contenha sugestões sobre o contexto de sua utilização (WILEY, 2002, p. 6).

2.3 Política de desenvolvimento de acervos ou coleções

De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008) uma política de desenvolvimento de acervos ou coleções pode ser entendida como o conjunto de critérios, consubstanciados em um documento, que tem por objetivo assegurar o crescimento racional de uma determinada coleção ou acervo. Os autores ainda ressaltam que esta política abrange critérios relacionados a seleção, aquisição, manutenção, descarte e armazenamento.

Na mesma linha Monteiro e Jacob (2011) afirmam, em trabalho que apresentam a construção de uma política para recursos educacionais em saúde, que o objetivo do desenvolvimento de uma política de desenvolvimento de acervo de recursos educacionais é constituir um documento genérico e informativo sobre

definições fundamentais para o desenvolvimento do acervo.

As autoras ainda afirmam que esta política deve permitir:

- a) Crescimento racional e equilibrado do acervo nas áreas de interesse da instituição;
- b) Estabelecer quais necessidades específicas e usuários o acervo deve atender;
- c) Estabelecer diretrizes e procedimentos para o desenvolvimento da coleção;
- d) Identificar os materiais informacionais mais adequados ao desenvolvimento das coleções. (MONTEIRO; JACOB, 2011, p. 15).

3 Materiais e Métodos

As diretrizes para o desenvolvimento da política de acervo de objetos de aprendizagem do Inmetro foi construída a partir da metodologia apresentada no trabalho das autoras Monteiro e Jacob (2011).

No contexto do Inmetro, a construção da política de desenvolvimento de acervo para os objetos de aprendizagem deve abordar os seguintes requisitos metodológicos:

- a) **Análise do contexto** - desenvolvimento do Acervo de Objetos de Aprendizagem do Inmetro, considerando os atores envolvidos na produção, submissão e utilização dos recursos educacionais a serem disseminados;
- b) **Seleção de materiais e qualidade** - delimitar aspectos de avaliação da qualidade dos objetos de aprendizagem;
- c) **Diretos autorais** - verificação dos critérios para disponibilização dos objetos de aprendizagem;
- d) **Tratamento informacional** - definir regras para o tratamento informacional;
- e) **Estrutura de disponibilização** - arquitetura das informações que será adotada para a disponibilização dos objetos de aprendizagem.

Esses requisitos são detalhados nas próximas seções.

3.1 Contexto

A análise do contexto institucional já foi realizada no item 2.1, mas é importante delimitar o domínio ou temática do acervo, que será desenvolvido com objetos de aprendizagem que abordam tópicos de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Acreditação e Inovação Tecnológica. O que não impede que outras temáticas relacionadas a esses tópicos e as áreas de atuação da instituição sejam incorporadas ao acervo.

3.2 Seleção de materiais, avaliação da qualidade e direitos autorais

O acervo será formado pelos objetos de aprendizagem desenvolvidos ou adaptados pelo Centro de Capacitação em Metrologia, Avaliação da Conformidade e Acreditação - CICMA. A seleção e avaliação da qualidade dos objetos devem verificar a pertinência e atualidade dos conceitos adotados e informações apresentadas no objeto.

Vale ressaltar que a avaliação da qualidade e atualidade das informações desses objetos é contínua, com vistas a disseminar informações corretas e relevantes. E em caso de desatualização das informações contidas no objeto deveria ser realizada análise sobre a retirada ou manutenção (como material de referência) no Acervo de Objetos de Aprendizagem do Inmetro. E em todos os casos os direitos autorais serão verificados, garantindo o cumprimento das garantias legais para a disponibilização dos objetos.

Com relação aos padrões e formatos de disponibilização e armazenagem dos objetos de aprendizagem será realizado estudo juntamente com a área de produção destes materiais para definir os formatos adequados.

3.3 Tratamento informacional

Os objetos de aprendizagem dentro do contexto do Acervo Digital do Inmetro, que engloba outras tipologias de objetos digitais, em seu conjunto são analisados como uma coleção especial. Este tratamento se dá devido a especificidade que esses objetos digitais possuem com relação: a sua forma, conteúdo e objetivo de disseminação.

O Acervo Digital do Inmetro¹ é desenvolvido no software Dspace (versão 1.6.2) que tem a função de dar infraestrutura para o tratamento informacional, busca e recuperação dos objetos digitais produzidos pela instituição. A figura abaixo representa a visão global do processo de união entre o Dspace (software), objetos de aprendizagem (ou objetos digitais) e políticas de acervo e acesso que originam os repositórios institucionais digitais. Proporcionando assim a disseminação e reutilização desses conteúdos e ampliando o acesso a informação.



Figura 1 – Visão global do funcionamento do Acervo Digital do Inmetro

¹ ACERVO DIGITAL. Disponível: <www.inmetro.gov.br/acervodigital>

No tratamento informacional, que é realizado através da interação direta com o software, são realizadas atividades relacionadas à descrição física e temática dos objetos de aprendizagem que são especificadas abaixo:

- a) **Descrição física** – pode ser entendida como a base da organização do conhecimento. Consiste em um conjunto organizado de informações acerca de determinado documento, permitindo a identificação em bancos de dados. Neste trabalho será aplicada como o conjunto de informações necessárias para a descrição das características físicas dos objetos de aprendizagem. Esta análise é realizada com base na análise do seu tipo e identificações das informações descritivas como (título, autor, etc.). (MONTEIRO; JACOB, 2011);
- b) **Descrição temática** – consiste na representação dos assuntos do objeto de aprendizagem, que é realizada através da indexação. De acordo com a NBR 12676 da ABNT (1992), indexação é o ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com palavras-chave que representam o seu assunto, mediante os quais um documento é recuperado.

A figura 2 apresenta o resultado do tratamento informacional, realizado através das atividades de descrição física e temática:

Buscar

Busca Avançada

Navegar por

- Áreas
- Temáticas
- Data
- Autor
- Título
- Assunto
- Tipo de documento

Meu espaço

- Meu espaço
- Editar Perfil
- Estatísticas
- Estatísticas

Inmetro >
Educação em Metrologia e Avaliação da Conformidade >
Tecnologias Educacionais para a difusão da Metrologia e da Avaliação da Conformidade >

Por favor, utilize esse identificador para citar este item ou usar como link: <http://hdl.handle.net/10926/1366>

Título: Rastreabilidade e incerteza
Título Alternativo: Traceability & uncertainty
Autores: [NPL, National Physical Laboratory](#)
[Bernardes, Américo Tristão](#)
Palavras-Chaves: Objeto de aprendizagem
Metrologia ; difusão
Data: 2012
Citação: NATIONAL PHYSICAL LABORATORY ; BERNARDES, Américo Tristão (tradutor). Rastreabilidade e incerteza. Rio de Janeiro: Inmetro, 2012.
Resumo: O pôster RASTREABILIDADE E INCERTEZA ressalta a existência de incertezas associadas a todo processo de medição e a importância de conhecê-las para determinar quão exato é o valor medido. Identifica os fatores que podem causar a incerteza (fatores ambientais, instrumentos de medição inferiores, técnicas de medição inadequadas) e que asseguram medições bem sucedidas (instrumentos calibrados, rastreabilidade a padrões nacionais, compreensão da incerteza, aplicação de boas práticas para medição). O cartaz esclarece a forma de expressar a incerteza e sua relação com o conceito de erro de medição. O conceito de rastreabilidade é relacionado à manutenção do SI e à atuação dos Institutos Nacionais de Metrologia. A diferença entre exatidão e precisão é tratada com ilustrações das quatro possíveis situações – inexato e impreciso; preciso e inexato; exato e impreciso; exato e preciso.
Descrição: 1 pôster : il.
Descrição Adicional: O Laboratório Nacional de Física do Reino Unido, NPL, tem um espaço dedicado à educação em seu site (<http://www.npl.co.uk/educate-explore/>), com o objetivo de compartilhar o entusiasmo de seus pesquisadores pela Metrologia, por meio da elaboração de materiais de divulgação científica voltados para jovens entre 8-16 anos, seus pais e professores, novos públicos, indústria e governo do Reino Unido. Um dos materiais disponíveis (<http://www.npl.co.uk/factsheets>) é uma coleção de cartazes com uma rápida introdução a diversos assuntos, como ACÚSTICA, BIOTECNOLOGIA, RADIAÇÃO IONIZANTE, NANOTECNOLOGIA, EINSTEIN, MATERIAIS, MEDIÇÕES NO ESPORTE, UNIDADES DE MEDIDAS E HISTÓRIA DA MEDIÇÃO DO COMPRIMENTO. O Inmetro obteve, em 2009, uma licença para a tradução e adaptação dos cartazes e iniciou o projeto, organizado pelo Centro de Capacitação (Cicma), com aqueles relacionados às grandezas de base do Sistema Internacional de Unidades (SI) - TEMPERATURA, ELETRICIDADE, RELÓGIO ATÔMICO, LUZ, COMPRIMENTO, MASSA, RASTREABILIDADE E INCERTEZA.
Tipo de documento: Folheto / Sheet
Unidade: Centro de Capacitação - CICMA
Aparece nas Coleções: [Tecnologias Educacionais para a difusão da Metrologia e da Avaliação da Conformidade](#)

Figura 2 – tratamento informacional: metadados preenchidos

Fonte: ACERVO DIGITAL DO INMETRO. Site. Disponível em: <www.inmetro.gov.br/acervodigital>. Acesso em: 24 abr. 2012.

3.4 Estrutura de disponibilização de objetos de aprendizagem

Os objetos de aprendizagem estarão representados na estrutura temática do Acervo Digital do Inmetro e divididos em coleções de acordo com as suas características e finalidades de utilização. Suas coleções iniciais são:

- a) **Coleção de Cursos** – composta pelos cursos ou partes que os compõe;
- b) **Coleção de Objetos de aprendizagem** – conteúdos e atividades relevantes para o contexto do Acervo Digital de Objetos de Aprendizagem do Inmetro, podendo ser materiais textuais ou interativos.

Para exemplificar os materiais desta coleção, a figura 3 apresenta um objeto de aprendizagem produzido para disseminar conhecimentos sobre rastreabilidade e incerteza de medição, temática fundamental para alunos de ensino superior, médio e técnico.



Figura 3 – Objeto de aprendizagem de rastreabilidade e incerteza

Fonte: ACERVO DIGITAL DO INMETRO. Site. Disponível em: <www.inmetro.gov.br/acervodigital>. Acesso em: 24 abr. 2012.

4 Resultados Parciais/Finais

E perceptível que as diretrizes aqui apresentadas para fomentar a política de desenvolvimento de acervos digitais possuem nuances diferentes das informações contidas em documentos de política desenvolvidos para materiais não digitais. Isso acontece devido às características que os objetos digitais possuem, quanto a forma conteúdo e finalidade de utilização. Nesse sentido a política de desenvolvimento de acervo para objetos de aprendizagem do Inmetro devesse abordar os seguintes tópicos:

- a) Objetivos da política;
- b) Contexto Institucional;
- c) Acervo de Objetos de Aprendizagem (informações sobre a coleção, abrangência temática);
- d) Desenvolvimento acervo;
- e) Tratamento informacional;
- f) Arquitetura informacional.

4.1 Estatísticas parciais de acesso

Com objetivo de avaliar alguns tópicos dessa lista, foram incluídos 10 objetos

de aprendizagem no Acervo Digital do Inmetro para avaliar as estatísticas de acesso a esses materiais. A figura 4 apresenta a estatística no período de janeiro a abril de 2012, meses em que esses materiais obtiveram um total de 332 downloads e 671 consultas.

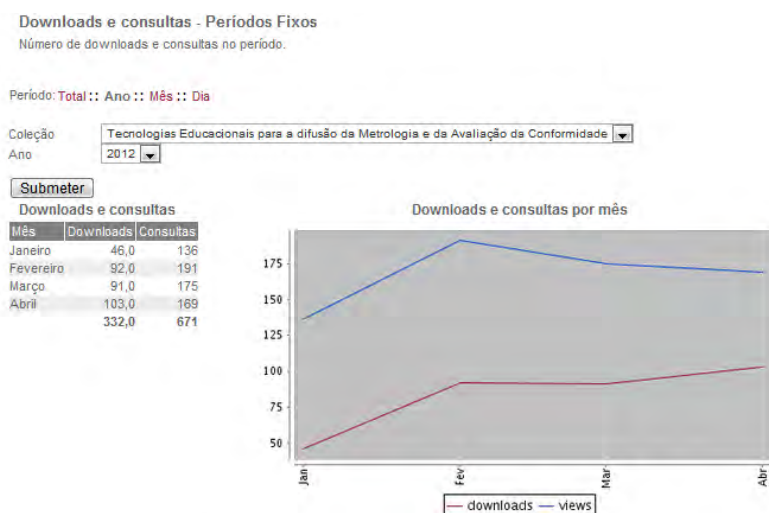


Figura 4 – Downloads e consultas: jan. a abr. de 2012

FONTE: ACERVO DIGITAL DO INMETRO. Site. Disponível em: <www.inmetro.gov.br/acervodigital>. Acesso em: 24 abr. 2012.

A figura 5 apresenta os países que realizam downloads e consultas aos objetos de aprendizagem nesse período:



Figura 5 – Estatística de downloads e consultas: por país

FONTE: ACERVO DIGITAL DO INMETRO. Site. Disponível em: <www.inmetro.gov.br/acervodigital>. Acesso em: 24 abr. 2012.

5 Considerações finais

Os repositórios institucionais digitais ampliam o acesso aos materiais disponibilizados em seu ambiente e por isso este artigo buscou pontuar



aspectos considerados essenciais para o desenvolvimento de uma política de acervo para objetos aprendizagem que serão incluídos nesse ambiente, baseados no contexto do Inmetro.

Abordar este tema é importante, pois a política norteou o trabalho do profissional da informação no desempenho de suas atividades de rotina e na garantia do crescimento saudável do acervo. É expressa à contínua preocupação com a preservação, organização e disseminação desses conteúdos a partir de critérios predeterminados.

6 Referências

ALVES, Luciana e Sá; MENSSOR, Maria Aparecida; SANTOS, Maria Cristina Honorato dos; CARDOSO, Carlos Adriano. A proposta para capacitação da rede brasileira de metrologia legal e qualidade– INMETRO em 2009. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE METROLOGIA, 5., 2009, Salvador. **Anais...** Rio de Janeiro: Inmetro, 2009.

ASSOCIACAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS – ABNT. **NBR 12676**. Métodos para análise de documentos: seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro: ABNT, 1992.

BERNARDES, Américo Tristão; SEEWALD, Jorge Luiz. Difusão da cultura em metrologia e avaliação da conformidade o centro de capacitação do INMETRO. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE METROLOGIA, 5., 2009, Salvador. **Anais...** Disponível em: <http://repositorios.inmetro.gov.br/handle/10926/648?mode=simple&submit_simple=Apresentar+o+registro+simples>.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 dez.2005. Seção 1, p. 1.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordelia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2008.

MONTEIRO, Fernanda; JACOB, Aline Santos. Uma política para desenvolver o acervo de recursos educacionais em saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 10., Salvador, 2011. **Anais...** Salvador, 2011.

NASCIMENTO, Anna Cristina Theodora Aun de Azevedo. **Projeto para implantação do banco de produtos audiovisuais nas áreas de Metrologia, da Normalização, da qualidade Industrial e da Inovação tecnologia**. Brasília, DF: ABDI, 2010. Relatório de Intervenção. Apoio a Inserção Internacional de Pequenas e Médias Empresas Brasileiras.



Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas e repositórios digitais

Trabalho completo

WILEY, D. **The instructional use of learning objects**. [s.l.]: AIT/AECT, 2002.
Disponível em: < <http://www.reusability.org/read/>>.

A “FILMOTECA DO BNDES”: AÇÃO E INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Caroline Brito de Oliveira

Mestre em Ciência da Informação (PPGCI/UFF), Bibliotecária do Centro de Pesquisa de Informações e Dados, do Departamento de Avaliação, Inovação e Conhecimento, da Área de Planejamento do BNDES, Centro, Rio de Janeiro

Resumo

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES é o principal instrumento de apoio financeiro para a realização de investimentos em diversos setores da Economia, dentre eles, o setor cultural. Neste âmbito, destaca-se no subsídio à produção audiovisual brasileira, fornecendo apoio financeiro à produção de filmes nacionais, que costumam se destacar nos cinemas brasileiros e em festivais nacionais e internacionais. A Biblioteca do BNDES vê nessas obras a oportunidade de exercer as funções de memória institucional e difusão cultural. A partir do tratamento técnico e armazenamento desses vídeos, exerce o papel de lugar de memória institucional e, disponibilizando os filmes ao corpo funcional do Banco, atua como agente cultural, aproximando-se do usuário, oferecendo uma opção de cultura aos funcionários e seus familiares, e apresentando a eles uma oportunidade de ver o trabalho do BNDES concretizado, sob a forma de um filme.

Palavras-Chave: Filmoteca; biblioteca empresarial; memória institucional; promoção cultural; difusão cultural.

Abstract

The Brazilian Social and Economic Development Bank – BNDES is the main instrument of financial support for investment in various sectors of the economy, including the cultural sector. In this context, it detachs in the subsidy to brazilian audiovisual production, providing financial support to the production of national films, which tend to stand out in brazilian cinemas and on national and international festivals. The Library of BNDES see on those films the opportunity to serve as institutional memory and cultural diffusion. From the technical processing and storage of these videos, plays the role of institutional memory and providing those movies to the functional body of the Bank, the Library acts as a cultural agent, approaching the user, offering a choice of culture for him and his family and presenting them a chance to see the work accomplished by BNDES, in the form of a film.

Keywords: Film library; business library; place of memory; cultural promotion; cultural diffusion.



1 Introdução

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar que uma biblioteca empresarial, além de conferir apoio ao corpo funcional da instituição e subsidiar a tomada de decisão em todas as esferas da organização, pode atuar em outras frentes.

Um dos possíveis papéis que uma biblioteca empresarial pode desempenhar é o de lugar de memória, preservando a memória da instituição e atuando no controle bibliográfico da produção intelectual institucional.

Outro papel que seria possível de ser assumido por esse tipo de unidade de informação é o de promotor cultural, oferecendo opções de cultura e lazer aos funcionários da organização.

Sendo assim, o que se pretende neste trabalho é demonstrar como a Biblioteca do Centro de Pesquisa de Informações e Dados – COPED, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, vem exercendo essas funções através da “Filoteca do BNDES”.

2 O BNDES e o Apoio ao Setor de Audiovisual

O BNDES, empresa pública federal, desde a sua fundação, em 1952, destaca-se no apoio financeiro para a realização de investimentos em diversos setores da economia, contemplando as dimensões social, regional e ambiental.

Entendendo que a cultura é uma alavanca para o desenvolvimento socioeconômico sustentável do Brasil e que a economia da cultura é um setor estratégico e dinâmico, tanto do ponto de vista econômico quanto social, já que suas atividades geram emprego e renda e são capazes de propiciar a inclusão social, o BNDES concede apoio financeiro ao desenvolvimento de projetos culturais (BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL, ([2012?a]).

Isso se dá por meio dos seguintes programas: Cinema perto de você, PROTVD Conteúdo, Patrocínio a eventos culturais e publicações e Programa BNDES para o Desenvolvimento da Economia da Cultura, antes denominado BNDES Procult.

O programa “Cinema perto de você” é realizado em conjunto com o Ministério da Cultura e da Agência Nacional do Cinema (Ancine) e tem como objetivo ampliar, fortalecer e descentralizar o parque exibidor brasileiro, por meio do apoio a projetos de construção e ampliação de salas de cinema.

Também sob o escopo do Banco, o “PROTVD Conteúdo”, subprograma do Programa de Apoio à Implementação do Sistema Brasileiro de TV Digital Terrestre, destina-se ao financiamento da produção digital de obras audiovisuais para TV por emissoras e produtoras independentes.

Além disso, o BNDES patrocina eventos culturais de curta duração que contribuam para a difusão cultural brasileira e a publicação não periódica que trate de temas prioritários ao Banco.

Já o Programa BNDES para o Desenvolvimento da Economia da Cultura, antes destinado exclusivamente à cadeia produtiva do audiovisual, hoje atende, também, aos segmentos de patrimônio cultural, editorial e livrarias, fonográfico e espetáculos ao vivo, sendo composto por três subprogramas: BNDES Procult – Financiamento; BNDES Procult – Renda Variável e BNDES Procult, como ilustra o quadro 1.

Quadro 1 – Utilização dos subprogramas do Programa BNDES para o Desenvolvimento da Economia da Cultura por segmento cultural

Segmentos	Financiamento	Renda Variável	Não Reembolsável
Patrimônio cultural	X		X
Audiovisual	X	X	X
Editorial e livrarias	X	X	
Fonográfico	X	X	
Espectáculos ao vivo	X	X	

Fonte: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social ([2012? a])

O suporte financeiro à produção de obras cinematográficas teve início no ano de 1995 e até o ano de 2010, por meio de editais de seleção pública anuais, o BNDES havia investido cerca de R\$ 145 milhões na realização de 360 projetos cinematográficos, com recursos passíveis de incentivos fiscais previstos na Lei do Audiovisual (Lei 8.685/93). “Esse desempenho transformou o BNDES no segundo maior patrocinador do cinema nacional, evidenciando a dimensão do compromisso do Banco com a produção do cinema brasileiro.” (BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL, [2012? a]).

Vale salientar, também, o caráter social que se encontra no financiamento de alguns filmes, como no documentário “Mensageiras da Luz: parteiras da Amazônia”, de 2003, que retrata a vida das parteiras tradicionais do Estado do Amapá, onde há maior ocorrência de partos normais no Brasil (88%).

Os produtos desses programas, quando tangibilizados sob a forma de livros, filmes, catálogos, folhetos, CDs, DVDs e outros documentos são direcionados à Biblioteca do Centro de Pesquisa de Informações e Dados – COPED, onde recebem o devido tratamento técnico, são armazenados e disponibilizados para consulta e também para empréstimo aos usuários.

3 O Centro de Pesquisa de Informações e Dados – COPED

O Centro de Pesquisa de Informações e Dados é resultado da fusão da Biblioteca com o Centro de Informação e Documentação Econômica – CIDE¹ que funcionavam na antiga sede do BNDES².

A fusão ocorreu na ocasião da mudança para o EDSERJ, atual prédio sede do BNDES³, quando os dois acervos e parte dos profissionais do CIDE foram incorporados à Biblioteca.

A partir dessa incorporação, a Biblioteca desenvolveu um sistema próprio de informatização do acervo, adquiriu bancos de dados, foi pioneira no Rio de Janeiro a usar os recursos da Internet, desenvolveu um Boletim Bibliográfico impresso, que evoluiu para a edição eletrônica, implantou um *clipping* temático e criou o atendimento dirigido de pesquisa e acompanhamento setorial.

A Biblioteca manteve essa denominação até o início dos anos 1990, quando uma nova equipe foi formada, conferindo um caráter multidisciplinar ao grupo, objetivando a oferta de novos serviços e a otimização dos já existentes. A partir de então, passou a se chamar Centro de Pesquisa e Dados – COPED.

Hoje, tendo incluído em sua nomenclatura a palavra “informação”, o Centro de Pesquisa de Informações e Dados – COPED abrange o Sistema de Informações Georreferenciadas – GeoBNDES⁴ e a Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo.

Atualmente, a equipe da Biblioteca mantém o caráter multidisciplinar, sendo formada por 10 bibliotecários, 1 economista, 5 técnicos administrativos e 2 estagiários de Biblioteconomia.

Seu acervo, que atende a usuários internos e externos, é composto por livros, estudos setoriais e regionais, folhetos, anais de congressos, periódicos nacionais e estrangeiros (impressos e eletrônicos), teses e dissertações, artigos avulsos e multimeios. Importante destacar que parte desse conteúdo contempla a produção técnica e intelectual do BNDES.

Oferece, ainda, acesso a bases de dados, levantamento e pesquisa bibliográfica, acompanhamento e *clipping* setorial e temático, realiza empréstimo entre bibliotecas, comutação bibliográfica – COMUT, circulação de periódicos e aquisição de publicações para o corpo funcional do Banco.

¹ O CIDE surgiu no início dos anos 70, a partir da necessidade dos técnicos da Área de Planejamento em ter a sua disposição informações que auxiliassem na elaboração de estudos e de planejamento estratégico. A equipe era composta de 4 bibliotecários e 2 auxiliares e o acervo era composto por estudos setoriais, periódicos especializados, artigos avulsos e tabelas temporais, papers, recortes de jornais, serviços de alerta e circulação de sumários de periódicos, além de um catálogo de fonte de informações (fontes primárias de informações, como sindicatos, institutos, associações de classe, etc.) que atendiam com o dinamismo necessário às demandas não só dessa área, como das demais áreas e departamentos do Banco.

² Localizado à Av. Rio Branco, Centro – Rio de Janeiro.

³ Situado à Av. Chile, 100, Centro – Rio de Janeiro.

⁴ O GeoBNDES “é um sistema de informações geográficas que permite a visualização gráfica de informações por meio de mapas temáticos, abrangendo municípios, rodovias e ferrovias, sendo a unidade básica de consulta o município.” (BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL, [2012?b])

Além disso, a unidade de informação incorporou recentemente em seu acervo os filmes financiados pelo BNDES no âmbito do Programa BNDES para o Desenvolvimento da Economia da Cultura, dando origem à “Filmoteca BNDES”.

4 Filmoteca BNDES: Ação e Interação com os Usuários

A “Filmoteca do BNDES” teve origem quando o COPED recebeu do Departamento de Cultura, Entretenimento e Turismo – AI/DECULT do BNDES a coleção de filmes produzidos com o apoio concedido pelo Banco no âmbito da Seleção Pública de Projetos Cinematográficos, desde o ano de 1995.

Embora, por definição, uma biblioteca empresarial seja “[uma] biblioteca ligada à empresa pública ou privada, para atender as necessidades informacionais e documentárias da organização.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51), apoiando o corpo funcional da instituição e subsidiando a tomada de decisão, entende-se que esse tipo de biblioteca pode exercer, também, outras funções biblioteconômicas.

Sabe-se que, historicamente, as bibliotecas atuaram como lugar de memória, sendo responsáveis pela salvaguarda de documentos; inclusive, chegando a se pensar que seria possível armazenar nessas unidades “todo o conhecimento da humanidade.” (LE GOFF, 1996).

Mesmo depois de perceberem que isso não seria possível, especialmente, depois da invenção da imprensa, quando a publicação aumentou de forma exponencial, chegando esse fluxo a alarmar alguns estudiosos da época quando perceberam que não era mais possível dar conta de ler todos os títulos publicados (BURKE, 2003, p. 97; cf., também, CHARTIER, 1999), as bibliotecas mantiveram ativo o seu papel de lugar de memória. Porém, reconhecendo que isso só seria possível se o trabalho fosse limitado a um universo específico, tornando-se bibliotecas especializadas (MILANESI, 1983).

Nas bibliotecas empresariais, essa delimitação deve contemplar o tratamento, o armazenamento, a disseminação e o controle bibliográfico da produção intelectual e técnica da organização, além do resultado tangível – na forma de livros, cartazes, catálogos, relatórios, *folders*, CDs, DVDs, CD-Roms, dentre outros – de suas ações.

Sendo assim, o acervo de filmes, composto por diversos títulos, dentre curtas, médias e longas-metragens, além de telefilmes e seriados, de gêneros variados, como ficção, documentário e animação, recebeu devido tratamento técnico pelos bibliotecários do BNDES, sendo uma cópia de cada título guardada e, com o intuito de preservar a memória institucional do Banco, não disponibilizada para empréstimo aos usuários.

Porém, todos os títulos que possuem mais de um exemplar foram disponibilizados para empréstimo aos usuários internos, tendo em vista que a

biblioteca, independente de suas características e especialização, deve incitar culturalmente seus usuários. Afinal, “[...] a ação cultural cria a inquietação e o desejo do conhecimento, e este satisfeito poderá suscitar outros, torna-se fundamental que o abastecimento seja contínuo.” (MILANESI, 2003, p. 169), sendo de extrema importância a atuação da biblioteca nessa vertente.

Atualmente, dos 192 títulos já tratados, 153 encontram-se disponíveis para empréstimo a todo corpo funcional do BNDES, sendo grande parte deles premiados em festivais nacionais e internacionais, tais como o filme “Tropa de Elite”, que, em 2008, recebeu o Urso de Ouro de melhor filme no Festival de Berlim e, no mesmo ano, o prêmio de melhor filme no Festival Hola Lisboa, e o filme “De passagem”, que recebeu várias premiações, como as de Melhor Filme, Melhor Diretor, Melhor Ator Coadjuvante (Fábio Nepô), Melhor Roteiro e Prêmio da Crítica no 31º Festival de Gramado de 2003.

Esses filmes receberam uma ordem de classificação sequencial, antecedida da expressão DVD (por exemplo, DVD-001, DVD-002, DVD-003), que permite aos bibliotecários do setor de referência, já em primeira análise, distingui-los dos demais multimeios que compõem o acervo da Biblioteca.

Objetivando facilitar a seleção de filmes por parte dos usuários, a catalogação de todos os filmes contempla um resumo. Além disso, as fichas catalográficas apresentam as seguintes informações, que podem ser relevantes aos usuários no momento de escolher um título: o nome dos diretores, dos roteiristas e dos produtores, o tempo de duração, o gênero, o ano do edital que o filme participou e foi selecionado para receber o financiamento do BNDES, se houver, os prêmios recebidos pela produção cinematográfica e se o roteiro foi baseado em alguma obra literária.

Importante destacar que a precariedade das bases de autoridades de diretores cinematográficos nacionais dificultou muito o tratamento técnico desses DVDs, causando, conseqüentemente, maior demora na disponibilização dessas obras⁵.

Visto que a razão principal das organizações que não visam o lucro se interessarem pelo Marketing é a possibilidade de tornarem-se mais eficazes (KOTLER, 1978), a Biblioteca do COPED realizou algumas ações para divulgar a “Filoteca do BNDES”.

Os vídeos disponíveis para empréstimo foram separados do restante da coleção, alocados em mobiliário especial, garantindo seu devido armazenamento, divulgação e conservação. Com o objetivo de tornar esse acervo mais conhecido pelos usuários, o armário foi instalado no *hall* de entrada da Biblioteca, próximos aos terminais de consulta. Assim, torna-se quase impossível que os filmes passem despercebidos por quem visita a unidade de informação.

Além disso, uma listagem com todos os vídeos disponíveis encontra-se em destaque na página do COPED, disponível na *intranet* do BNDES, como ilustra a fig. 1.

Fig. 1 – Filoteca BNDES

⁵ Sobre a dificuldade do tratamento da informação em arte, cf. Oliveira (2011).

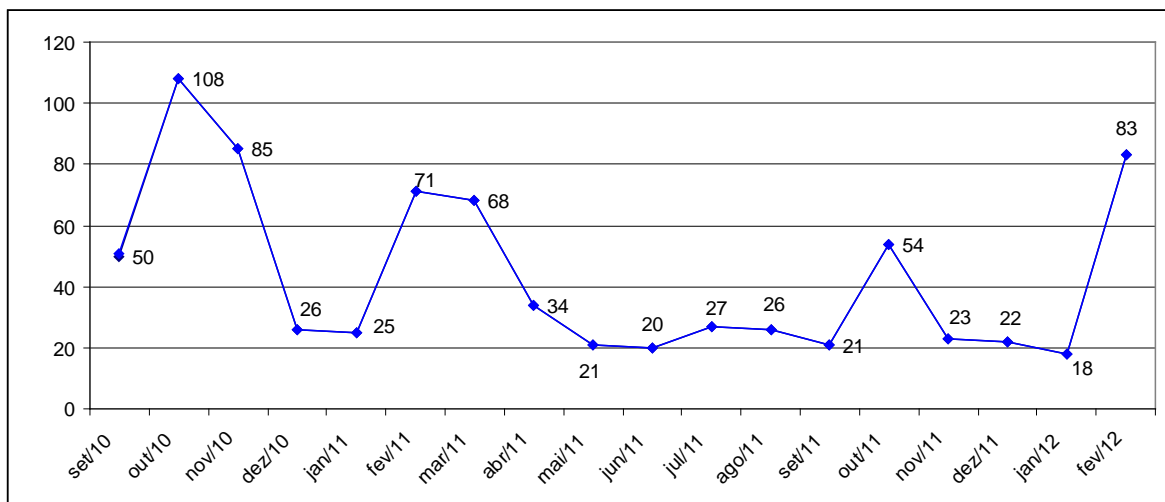


Fonte: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, [2012?b]

Em espaço reservado ao marketing do COPED no periódico interno “Equipe”, a Fimoteca do BNDES apareceu como destaque no seu quinto número, publicado em fevereiro de 2012, onde usuários manifestaram-se em relação à “área cultural da biblioteca”, salientando a importância da disponibilização dessa coleção e a facilidade do empréstimo, chegando um usuário a apelidar a fimoteca de “BNDES-Flix”.

Essas ações se refletiram na quantidade de empréstimo desses materiais, como pode ser observado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Quantidade de empréstimos por mês⁶



⁶ Cabe destacar que nos meses de dezembro e janeiro há um grande contingente de funcionários de férias, o que acarreta queda no número de empréstimos de todos os materiais que compõem o acervo e na demanda de serviços. Ainda, ressaltamos que o período coberto pela pesquisa abrange a data de início da disponibilização dos DVDs, setembro de 2010, até o mês de fevereiro de 2012, quando a Biblioteca fechou para mudança de andar.



Fato esse que comprova a eficácia das ações de Marketing da Biblioteca do COPED.

5 Considerações Finais

Vê-se, com a Filmoteca do BNDES, uma oportunidade de mostrar aos funcionários do Banco que uma biblioteca empresarial pode ir além de conferir apoio informacional ao corpo funcional da instituição e subsidiar a tomada de decisão.

Ela também pode cumprir o papel de lugar de memória, salvaguardando os documentos que registram o trabalho da instituição, além de exercer o papel de difusor cultural, ao aproximar o usuário da cultura, aqui refletida em DVDs, fruto de apoio financeiro do BNDES.

Essa ação permite que o funcionário torne-se usuário do resultado do seu próprio trabalho e das atividades do BNDES.

Adicionalmente, possibilita uma maior interação com os usuários e a promoção de outros serviços, já que uma visita ao COPED permite o conhecimento do espaço e abre portas à apresentação de outros produtos e serviços oferecidos pela unidade de informação.

6 Referências

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES. Áreas de atuação: cultura. In: _____. **Site institucional**. [2012?a]. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Areas_de_Atuacao/Cultura/>. Acesso em: 19 abr. 2012.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES. Portal de Informação e Conhecimento. In: _____. **Intranet**. [2012?b]. Disponível em: <<http://informacoescoped/>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES. Espaço do conhecimento: empregados podem pedir filmes apoiados pelo BNDES. **Revista Equipe**, Rio de Janeiro, n. 5, fev. 2012c.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador. São Paulo: Ed. UNESP, 1999.



CUNHA, Murilo Bastos de; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. Biblioteca empresarial. In: _____. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. p. 51.

KOTLER, Philip. **Marketing para as organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1978.

LE GOFF, J. **História e memória**. 2. ed. Campinas, SP: Ed. da Unicamp, 1996.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção: biblioteca, centro de cultura**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

_____. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

OLIVEIRA, Caroline Brito. Ausência da informação em arte nas políticas públicas: a difícil situação do profissional da informação. In: ENCONTRO FUNARTE DE POLÍTICAS PARA AS ARTES, 1., 2011. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <http://www.funarte.gov.br/encontro/wp-content/uploads/2011/08/Artigo_Caroline_Brito_de_Oliveira.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2012.



SISTEMA DE AQUISIÇÃO DE MATERIAL INFORMACIONAL PARA BIBLIOTECAS

Kelma Patrícia de Souza¹, Leonildo Costa e Silva², Elaine Maria Pereira Pringolato³

¹Bibliotecária, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG

²Analista de Tecnologia da Informação, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG

³Bibliotecária, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG

Resumo: Relata o processo de desenvolvimento de um software para gerenciar todos os procedimentos de aquisição de material informacional para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia. O Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional (SIGAMI) foi desenvolvido em substituição aos programas até então utilizados, devido à desatualização tecnológica e inconsistência apresentada pelos mesmos. O planejamento do novo sistema teve início em outubro de 2009 e a implantação do primeiro módulo ocorreu em novembro de 2010. Diante dos resultados apresentados, dos objetivos atingidos e da aprovação de todas as categorias de usuários, foi assertiva a decisão de desenvolver um software local, dada à complexidade e às constantes alterações que envolvem os processos de aquisição das instituições federais de ensino.

Palavras-Chave: Bibliotecas – Serviço de aquisição; Bibliotecas – Automação; Software – Desenvolvimento.

Abstract: This work tells the process of development of a software to manage all the procedures of acquisition of informational material for the System of Libraries of the Federal University of Uberlândia. The System of Management of Acquisition of Material Informacional (SIGAMI) was developed in substitution to the used programs until then, due to technological outdate and inconsistency presented for the same ones, its planning had beginning in october of 2009 and the implantation of the first module occurred in november of 2010. Ahead of the presented results, of the reached objectives and the approval of all categories of users, was assertive the decision to develop a local software, given to the complexity and the constant alterations that involve the processes of acquisition of the federal institutions of education.

Keywords: Libraries - Service of acquisition; Libraries - Automation; Software - Development.



1 Introdução

Este trabalho apresenta os passos e processos acerca do desenvolvimento de um software para gerenciar, assegurar e agilizar todos os dados e o fluxo das ações desenvolvidas nos processos de aquisição de material informacional para as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), garantindo manutenção, atualização e flexibilidade.

A Biblioteca da Universidade Federal de Uberlândia foi criada em 1976, com a junção dos acervos bibliográficos de oito faculdades isoladas da cidade, cuja incorporação foi concluída em 1978. Em 1989, foi criado o Sistema de Bibliotecas, centralizando todas as atividades de aquisição e processamento técnico na Biblioteca Santa Mônica, definida como a biblioteca central do sistema.

O SISBI, é hoje formado por sete bibliotecas localizadas em campus em Uberlândia e em outras cidades da região.

Os campi Santa Mônica, Umuarama, Educação Física e Escola de Educação Básica estão localizados em Uberlândia. Os demais campi estão localizados em cidades distintas:

- a) campus Pontal, situado na cidade de Ituiutaba-MG a 130 km de Uberlândia;
- b) campus Monte Carmelo, em Monte Carmelo, há 110 km de Uberlândia;
- c) campus Patos de Minas, em Patos de Minas, entre as demais é a cidade mais distante de Uberlândia, são 220 km.

A informatização dos processos e atividades do SISBI iniciou-se com a aquisição do Software SAB II, em 1992. Durante os anos de 1992 a 1994 houve a digitação do catálogo topográfico, de Livros e Teses/Dissertações e posteriormente a disponibilização do Módulo de Consulta ao Acervo, através de terminais locais.

Simultaneamente, a administração continuou estudos, discussões e pesquisas de softwares mais adequados à sua demanda.

Em 1995 decidiu-se e adquiriu Software Micro VTLS, seguindo cronograma dos processos de migração, treinamento de funcionários com implantação em 1997, englobando os módulos de catalogação, consulta, circulação e estatísticas.

Mantendo a metodologia VTLS, em 2000 foi realizado upgrade para o software VTLS Clássico, que disponibilizou o acesso ao acervo via web e em 2005 para o software VIRTUA, onde foram agregadas as funcionalidades de autogestão do leitor e emissão de informes automáticos via e-mail aos usuários, das transações de circulação.

Não foi adquirido o Módulo de Aquisição do VIRTUA, pois após um criterioso estudo constatou-se que o mesmo não atendia às necessidades dos processos de seleção e aquisição de material informacional, devido, principalmente, às características peculiares dos métodos de aquisição utilizados pelo serviço público federal.

A formação e o desenvolvimento de todo acervo é de inteira responsabilidade dos docentes desta universidade, que solicitam a aquisição de material informacional. As solicitações são analisadas pelo Setor de Seleção e

Aquisição, responsável pela aquisição de todo material informacional (livros, periódicos, CDs, DVDs, partituras, entre outros) das bibliotecas do SISBI.

Para gerenciar este processo sistemas foram desenvolvidos parcialmente, diante das necessidades que foram surgindo, são eles: Base Aquisição, Solicitação Online, Pericon, Baixa e Transferência.

A Base Aquisição foi desenvolvida e implantada em 1996 que tinha como objetivo administrar a aquisição de livros. Os demais tipos de materiais neste momento não foram contemplados. Em 1999 foram agregadas a esta base novas funcionalidades que possibilitaram o recebimento de obras por doação, o tombamento e a aquisição de outros tipos de materiais, exceto periódicos,

Para gerenciar a aquisição dos recursos contínuos o SISBI utilizou os softwares PERIPUC (1992 a 1993), PEREST (1994 a 1999) e PERICON, utilizado atualmente, cujos dados serão migrados para o Módulo Periódicos do Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional (SIGAMI), que está em fase de desenvolvimento.

O sistema “Solicitação Online” disponibilizava formulários para preenchimento online de solicitações para aquisição de material informacional, destinado aos docentes cadastrados *in loco* em uma das bibliotecas.

A Base de Baixa e Transferência foi desenvolvida para controlar a baixa e a transferência (entre as bibliotecas do SISBI) das obras.

O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), que tem como principal objetivo ampliar o acesso e a permanência na educação superior (BRASIL, 2010), proporcionou a expansão do ensino superior público no país e, conseqüentemente o aumento expressivo de verbas disponibilizadas para as universidades federais para infraestrutura e percentualmente significativa para aquisição de material informacional.

Antecedente a esta demanda expressiva de aquisição de material informacional, o SISBI, diante da inconsistência e da desatualização tecnológica dos programas/sistemas utilizados até então, realizou, juntamente com a unidade de Processamento de Dados da UFU, um diagnóstico do perfil tecnológico do SISBI.

Dentre várias ações, ficou definida a análise de desenvolvimento de um sistema único, integrado e modular para o gerenciamento destes processos, objetivando:

- a) unificar os sistemas utilizados na aquisição naquele momento: Solicitação online, Base Aquisição, Pericon e Baixa/Transferência;
- b) suprir as carências apresentadas pelos sistemas utilizados;
- c) integrar com outros softwares institucionais;
- d) gerenciar, assegurar e agilizar todos os dados e o fluxo das ações desenvolvidas nos processos de aquisição;
- e) manter histórico de toda as intervenções no sistema, identificando o usuário, data e horário;
- f) permitir acesso ao sistema por grupos de usuários e/ou individual;
- g) possibilitar solicitações de material informacional de forma online;
- h) permitir ao solicitante o cadastro remoto no sistema de solicitação;

- i) possibilitar ao solicitante acompanhar todo o processo de aquisição do material informacional desde a solicitação até o acervamento;
- j) criar um cadastro de doadores e gerenciar a oferta de doações;
- k) permitir analisar as solicitações de forma eletrônica, sem necessidade de impressão das mesmas;
- l) gerenciar a baixa e a transferência de material informacional entre as bibliotecas do SISBI;
- m) realizar migração de dados dos softwares de aquisição e de gerenciamento do acervo para o programa desenvolvido;
- n) emitir relatórios administrativos, estatísticos e operacionais de todos os processos e situações.

2 Revisão de Literatura

De acordo com Santos e Santos ([20--]):

A qualidade de um software esta relacionada aos requisitos designados para o produto, os requisitos que devem ser considerados são: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade.

Figueiredo (1998 apud CORTE, 1999, p. 242),

Ao analisar a situação da automação nas bibliotecas universitárias, identificou, entre outros aspectos, que o maior benefício com a implantação do processo de informatização é a rapidez, agilidade e eficiência no atendimento e prestação de serviços, isto é, a otimização das atividades não só com relação aos usuários, como também no que diz respeito ao controle e formação do acervo, levantamentos bibliográficos, catalogação, empréstimos, comutação, reclamação de obras em atraso e processamento técnico.

Segundo Andrade e Vergueiro (1996, p. 97)

A cada dia, desenvolvem-se softwares ainda mais apropriados, tornando mais fácil não só a vida dos bibliotecários responsáveis pela aquisição, mas também a do cliente final dos serviços bibliotecários, que recebe mais rapidamente, e com menor nível de erros, os títulos que deseja.

Mesmo com todos os avanços na automação de bibliotecas, não é uma tarefa fácil encontrar um software que ofereça um módulo de aquisição de material informacional que possua todas as funcionalidades necessárias para atender a demanda das bibliotecas de instituições federais de ensino superior.

Um estudo realizado por Souza, Couto e Goulart (em fase de elaboração)¹ revelou que a maioria das bibliotecas federais, o estudo não observou as bibliotecas Institutos Federais de Tecnologia, não utilizam os módulos de aquisição dos softwares por elas adotados, a principal justificativa é de que o módulo não atende as necessidades.

Muitos programas são desenvolvidos sem a participação de profissionais bibliotecários das diversas áreas de atuação, que com o conhecimento e com a experiência vivida, poderiam colaborar com a criação de serviços flexíveis que eficientemente suprisse as carências do setor.

3 Materiais e Métodos

Devido a experiências vivenciadas anteriormente pelo SISBI, tornou-se como premissa que o desenvolvimento de softwares locais fossem planejados e projetados de forma institucional, garantindo assim flexibilidade para alterações, melhorias e suporte técnico eficiente e dinâmico, com adoção de ferramentas que contemplassem recursos tecnológicos de ponta, que, ao se tornarem obsoletas, garantiriam a segurança de futura portabilidade.

Baseando-se nestes conceitos, a direção do SISBI procurou a direção do Centro de Tecnologia da Informação (CTI) da UFU a fim de firmar parceria para desenvolver um sistema que deveria gerenciar, assegurar os dados e agilizar o fluxo das ações desenvolvidas nos processos de aquisição de material informacional garantindo interatividade, transparência e produtividade.

Em outubro de 2009 foi realizada a primeira reunião e constituída a primeira equipe, inicialmente formada com dois bibliotecários do SISBI, um analista de tecnologia da informação do CTI e três estagiários do Curso de Sistemas de Informação e de Ciência da Informação da UFU, sendo que a divisão das competências foi assim distribuída: às bibliotecárias a responsabilidade pelo levantamento de requisitos e homologação da entrega dos módulos do software; aos estagiários, a coleta e levantamento de documentação e diagnóstico dos processos atuais e aos analistas análise e modelagem dos requisitos, *ScrumMaster*, dentro da metodologia *SCRUM*.

Devido à improdutividade de resultados, avaliados em abril de 2010, CTI e SISBI, com apoio da administração superior da UFU, optaram pela contratação de analistas de Tecnologia da Informação (TI), de uma empresa terceirizada, para acelerar o desenvolvimento do *software*, já denominado (SIGAMI).

Em agosto de 2010 os trabalhos foram retomados com a participação dos analistas contratados em substituição aos estagiários, sob a coordenação do analista do CTI.

¹ SOUZA, Kelma Patrícia de; COUTO, Gizele Cristine; FRANÇA, Maira Nani. **Software de gerenciamento de bibliotecas**: aplicabilidade do módulo de aquisição de material informacional. 2012.

Para a criação do software foram selecionadas as tecnologias abaixo citadas:

- a) *interface Web, HTML, JQuery e CSS;*
- b) *sistema operacional: Linux;*
- c) *linguagem: PHP5;*
- d) *framework: Symfony;*
- e) *banco de dados: DB2;*
- f) *web server: Apache;*
- g) *web server relatórios: Tomcat;*
- h) *relatório: iReport / JasperReport*

A metodologia *Scrum*² foi utilizada para o desenvolvimento do software. De acordo com a metodologia eram realizadas reuniões periódicas onde os bibliotecários repassavam aos analistas as funcionalidades desejadas, os mesmos as descreviam em um documento chamado *Backlog*³, que era compartilhado a todos os integrantes.

Os analistas selecionavam uma quantidade de funcionalidades para executar e previam o tempo que gastariam para concluí-las, este grupo de funcionalidades eram denominadas *Sprint*⁴, quando um *Sprint* era concluído os integrantes se reuniam para a apresentação e validação do mesmo.

Enquanto um *Sprint* estava sendo desenvolvido, as bibliotecárias juntamente com os demais servidores do Setor de Seleção e Aquisição elaboravam as próximas funcionalidades que agregariam novos *sprints*.

O diagrama seguinte mostra uma visão generalizada do funcionamento do sistema.

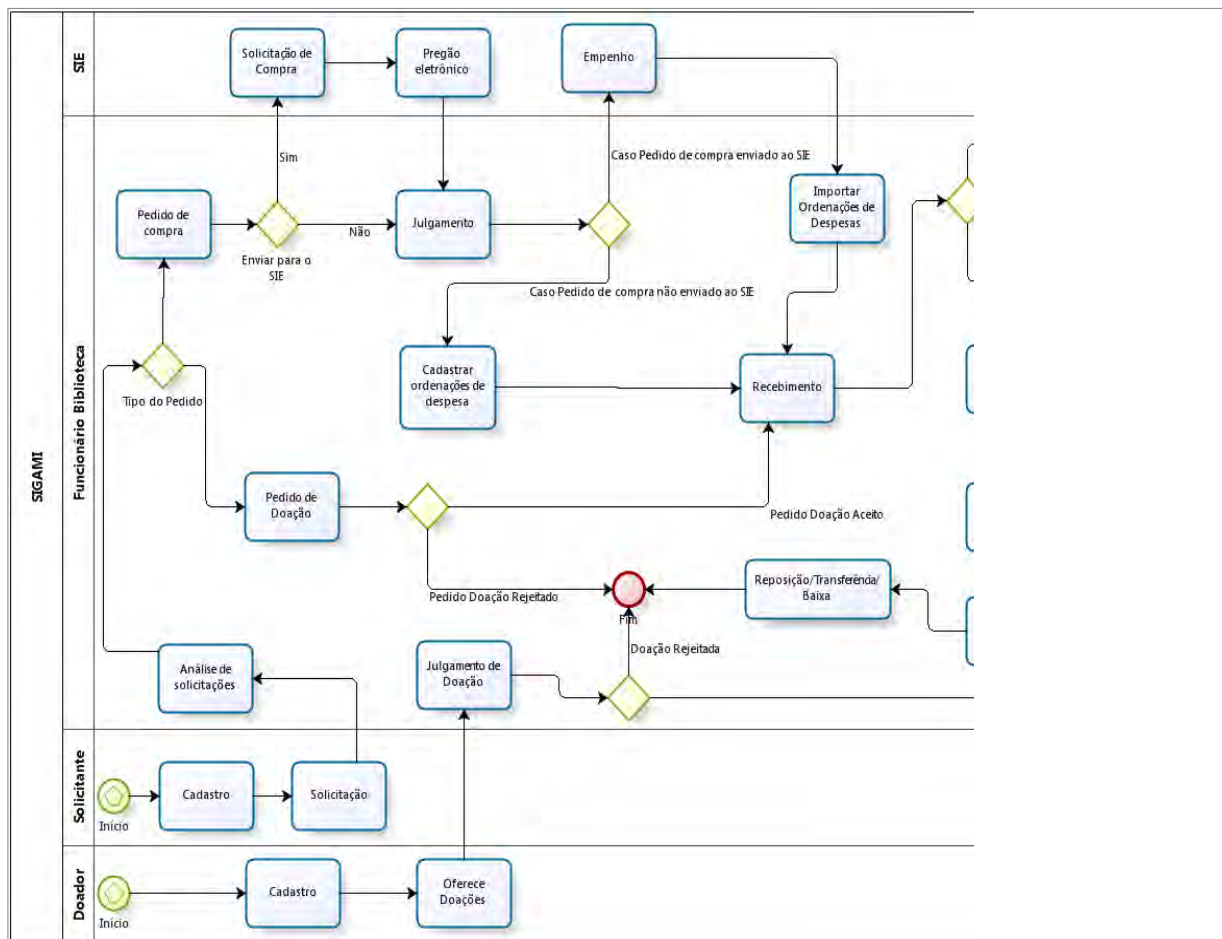
² Scrum: é um processo iterativo e incremental para desenvolvimento de qualquer produto ou gerenciamento de qualquer trabalho [...]. SANTOS, Rildo F. **Scrum experience**. [20--]. p. 5. Disponível em:

<<http://www.etecnologia.com.br/scrum/Scrum%20Experience%20%5BO%20Tutorial%20SCRUM%205D%20v16.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

³ Backlog: é uma lista de requisitos, estórias, coisas que o cliente deseja. KNIBERG, Henrik. **Scrum e XP direto das trincheiras**: como nós fazemos Scrum. InfoQ.com, c2007. p. 9. Disponível em: <<http://www.infoq.com/br/minibooks/scrum-xp-from-the-trenches>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

⁴ Sprint: é uma interação [...], no qual a equipe do projeto deverá produzir um entregável de valor para o cliente. SANTOS, [20--], p. 5.

Diagrama 1 - Processos com as principais atividades do SIGAMI



Fonte: Os autores.

4 Resultados Parciais/Finais

O SIGAMI esta disponível no endereço: <http://www.sigami.ufu.br>, os processos automatizados envolvem: solicitações de material informacional através de formulário eletrônico, avaliação e seleção das solicitações, cadastros para padronização de informações, aquisição – compra/assinatura, doação, reposição e/ou permuta (no caso específico de periódicos), controle de tombamento, geração de etiquetas e controle de baixa.

O sistema tem integração com os Módulos RH e Compras do sistema institucional, atualmente denominado Sistema de Informações para o Ensino (SIE), e com o VIRTUA, sistema de gerenciamento do SISBI/UFU.

Os usuários do sistema são os docentes UFU, servidores dos setores de catalogação e referência e os gestores do sistema.

O SIGAMI foi desenvolvido de forma modular da maneira que os mesmos são integrados e relacionados, são eles: Solicitação, Doação, Cadastro, Pesquisa, Aquisição, Registro (tombamento), Catalogação e Relatórios.

Em novembro de 2010 foi implantado o Módulo de Solicitação, primeiro módulo desenvolvido, os demais Módulos foram implantados sucessivamente, na medida em que foram concluídos.

4.1 Módulo Solicitação

Todo processo de aquisição de material informacional inicia-se a partir de uma solicitação. As solicitações passam por uma análise onde são aceitas ou rejeitadas por algum motivo. Quando aprovadas, as solicitações são tratadas de acordo com o tipo de aquisição: permuta, doação ou compra.

Está em desenvolvimento o Módulo de Periódicos do SIGAMI, que irá gerenciar a aquisição dos recursos contínuos, inclusive permuta.

O pedido de aquisição de material informacional é facultado apenas aos docentes ativos e efetivos UFU, os administradores solicitam obras apenas para complementar o número de exemplares ou atualizar obras do acervo.

Este módulo possibilita ao docente efetuar cadastro remoto, editar dados cadastrais, realizar solicitações, acompanhar a situação das mesmas e emitir relatórios.

Agregadas às possibilidades acima descritas os administradores podem ainda visualizar todos os pedidos efetuados no sistema e acessar e analisar as solicitações a eles vinculadas.

Todas as solicitações recebidas são analisadas neste Módulo, quanto à disponibilidade no mercado para aquisição, à existência ou não da obra no acervo e às respectivas quantidades de exemplares.

Quando aprovada, a solicitação é vinculada a um título no banco de títulos e cadastrada para aquisição.

As solicitações reprovadas são rejeitadas, o solicitante é informado sobre o motivo da rejeição, os motivos são: periódico disponível no acervo, número suficiente de exemplares disponíveis no acervo, obra esgotada, disponível online, bibliografia não localizada, título já solicitado (em processo de aquisição), título recebido (aguardando processamento técnico), solicitado acréscimo de exemplares a um pedido anterior e outros. É possível acrescentar informações no campo "observação".

As solicitações são pesquisáveis através de vários critérios de busca disponíveis.

4.2 Módulo Doação

Para sanar a dificuldade que tínhamos de tratar as doações recebidas de forma desenfreada foi aprovada a Resolução nº 005/2011 do Conselho Diretor, que disciplina as condições e as rotinas de recebimento e desfazimento de material

informacional no âmbito das Bibliotecas da UFU, que norteou o desenvolvimento do Módulo Doação no SIGAMI, exigindo que todas as doações oferecidas ao SISBI sejam informadas previamente.

Qualquer cidadão que deseje oferecer doação, deve efetuar o cadastro remoto, possibilitando o acompanhamento do resultado da análise das mesmas, gerar relatórios e se informar sobre os procedimentos a serem tomados para o envio das doações aceitas.

Os administradores visualizam todas as doações efetuadas, dão parecer sobre elas e notificam os doadores.

As doações são pesquisáveis através dos critérios de busca.

4.3 Módulo Cadastros

O sistema permite o cadastro de várias informações que facilitam, padronizam e organizam os processos de aquisição, os cadastros são feitos através dos menus:

- a) segurança: são cadastrados os usuários administradores que poderão acessar o sistema de acordo com as permissões dadas e os grupos de usuários. Os administradores são vinculados a grupos de acordo com as atividades que desempenham no sistema;
- b) meus dados: edição de dados cadastrais dos usuários SIGAMI;
- c) projetos: projetos efetuados pela comunidade acadêmica que disponibilizam verba orçamentária para aquisição de material informacional;
- d) editoras: cadastrar novas editoras conforme vão surgindo, após a citação da editora é vinculado a ela o local da publicação;
- e) títulos: são cadastrados os títulos das obras solicitadas;
- f) comitê: comitês produtores de normas técnicas;
- g) moedas: moedas originais para aquisição das obras, juntamente com a sua respectiva cotação;
- h) fornecedor: empresas fornecedoras do material adquirido;
- i) verba: recursos orçamentários disponíveis para aquisição do material informacional;
- j) doador: doadores de obras para as bibliotecas do SISBI.

Todos menus são passíveis de pesquisa a respeito das informações que oferecem.

4.4 Módulo Pesquisas

As pesquisas geradas referentes às solicitações que serão analisadas ou adquiridas são gravadas neste recurso.

As solicitações a serem analisadas são vinculadas a um administrador para análise.

As solicitações gravadas para aquisição são reunidas por categorias de pedidos, sendo: livros nacionais, livros estrangeiros, CDs/DVDs e Partituras. Os



pedidos são enviados à Diretoria de Compras e Licitação da Universidade Federal de Uberlândia (DIRCL) através do SIE.

4.5 Módulo Aquisição

O módulo gerencia os pedidos, o recebimento por compra, o recebimento por doação e o tombamento do material recebido, exceto periódicos.

A integração do SIGAMI com o SIE possibilita o envio direto do pedido, a emissão automática de relatórios e a importação dos empenhos, agilizando assim todo o processo. O sistema possibilita também realizar pedidos que não são efetuados pelo SIE.

Se aprovado, o pedido de compra passará por licitação, atualmente por meio de pregão eletrônico. Após o pregão as propostas feitas pelos fornecedores vencedores são julgadas, no processo de julgamento é informado no SIGAMI o valor real de cada título.

Após o julgamento das propostas, os pedidos são empenhados, os empenhos são migrados do SIE para o SIGAMI.

Os recebimentos são realizados mediante conferência dos títulos citados nas Notas fiscais e do valor dos itens empenhados.

O tombamento das obras se dá pelo número do recebimento. Ao informar o número todas as obras da respectiva nota fiscal são listadas, o servidor seleciona a obra desejada e informa o número de controle patrimonial (tombo) que será o identificador das obras nos procedimentos de transferência, baixa, reposição e circulação.

Todos os menus oferecem a possibilidade de pesquisa.

4.6 Módulo Registro

As etiquetas com os números de tombo, com e sem códigos de barras, são geradas automaticamente, basta informar a quantidade de etiquetas que se deseja imprimir. O sistema controla a sequência numérica.

Juntamente com as etiquetas este módulo possui o menu Acervo, que gerencia os processos de: transferência de obras entre bibliotecas, reposição de exemplares extraviados pelos usuários, baixa de exemplares e MARC 950, este último permite ao Setor de Catalogação colar as informações de aquisição do exemplar.

O menu Acervo possui a opção de pesquisa com seus determinados critérios.

4.7 Módulo Catalogação

Atende os Setores de Catalogação e de Referência, permitindo ao Setor de Catalogação enviar obras catalogadas para as bibliotecas do SISBI, alterando o status das mesmas para "Em transporte".

O Setor de Referência após receber o material informa que os mesmos já estão disponíveis para empréstimo, alterando o status para “Em acervo”.

4.8 Módulo Relatórios

Os relatórios estatísticos e alguns administrativos estão concentrados neste recurso. Os relatórios já desenvolvidos são:

- a) Baixa de obras: exibe listas das obras baixadas conforme os critérios de busca, por tipo de material, por biblioteca, por forma de aquisição, entre outros;
- b) Itens em Transporte/Acervo: listas das obras nas situações “Em Transporte” ou “Em acervo”;
- c) Obras catalogadas: informa as obras nos status: “Em processo de catalogação”, “Em transporte”, “Em acervo” e “Baixado”;
- d) Orçamento Normas Técnicas: lista as normas no status “Cadastrado” para solicitação de orçamento;
- e) Previsão Orçamentária: a partir dos critérios informados, lista obras cadastradas, com total de títulos e exemplares e o valor previsto;
- f) Reposição de obras: apresenta as obras repostas;
- g) Transferência de obras: apresenta as obras transferidas;
- h) Tombamento: apresenta todos os itens tombados.

Todos os menus possuem a opção de pesquisa, realizada a partir de critérios estabelecidos.

Os relatórios são desenvolvidos na medida em que são necessários.

Os módulos gerenciam todo processo de aquisição, por compra, doação ou permuta, de acordo com suas especificidades.

O acesso aos módulos e às funcionalidades dos mesmos são possíveis através de permissões dadas a grupos de usuários ou individualmente, mediante as atividades que desempenham.

Ao solicitante é permitido o acesso ao status de sua solicitação, proporcionando o acompanhamento do fluxo da aquisição. Esta é uma importante funcionalidade que dá confiança e transparência a todo o processo de aquisição. Os status informados ao solicitante são:

- a) novo: solicitação ainda não submetida aos processos de análise para aprovação da compra;
- b) em análise: solicitação em processo de análise sobre a real necessidade de aquisição e sobre a quantidade de exemplares a ser(em) adquirida(s);
- c) rejeitado: solicitação não aceita;
- d) cadastrado: solicitação aprovada para compra, cadastrada na base de dados e aguardando os procedimentos para aquisição;
- e) solicitado doação: aguardando definição do editor quanto a aprovação da doação;
- f) solicitado compra: solicitação em processo de aquisição aguardando licitação e/ou empenho;

- g) encerrado: solicitação encerrada, não haverá nova tentativa de aquisição;
- h) doação rejeitada pelo editor: pedido de doação negada pelo editor, aguardando análise sobre a viabilidade de aquisição por compra ou permuta;
- i) doação cancelada pelo editor: pedido de doação cancelada pelo editor, aguardando análise sobre a viabilidade de aquisição por compra ou permuta;
- j) doação formalizada: aguardando recebimento da obra para formalização da doação;
- k) aguardando recebimento: aguardando recebimento do fascículo/obra para conclusão do processo de aquisição;
- l) em processo de tombamento: aguardando os procedimentos de tombamento, assim que concluído, a obra será enviada ao Setor de Catalogação;
- m) em processo de catalogação: aguardando os procedimentos de catalogação, assim que concluído será encaminhado à biblioteca destinatária;
- n) em transporte: sendo enviada à biblioteca destinatária;
- o) em acervo: obra disponível no acervo da biblioteca depositária.

Além dos status acima descritos, os administradores do sistema visualizam também os status internos, que são:

- a) Aguardando análise da substituição: aguardando retorno do fornecedor quanto à possibilidade de substituir outra obra empenhada sem impossibilitada de entrega;
- b) Analisado: solicitação analisada por um servidor da "pesquisa" será submetida à análise final pelo chefe do Setor de Seleção e Aquisição;
- c) Baixado: obra baixada.

5 Considerações Parciais/Finais

Automatizar processos de controle de seleção e aquisição de material informacional em bibliotecas públicas federais é uma tarefa que apresenta certa complexidade, por ser um processo que requer constantes adequações desde o acompanhamento de mudanças nas políticas governamentais, legislações, opções de mercado, políticas institucionais internas e das bibliotecas, constituindo um dos grandes desafios para as bibliotecas e unidades de documentação e informação bibliográfica.

Portanto, o desenvolvimento de um software deve ser tarefa cooperativa, integrada e participativa entre profissionais da informática e da biblioteconomia mesmo porque as inovações tecnológicas facilitam o processo, mas não eliminam os conhecimentos específicos que cada um traz como resultado de sua formação profissional.

O software desenvolvido tem apresentado excelentes resultados frente aos recursos nele investido. Os processos apresentam-se mais ágeis, eficientes, seguros e transparentes, com características funcionalmente mais diversificadas, privilegiando a interligação das funções, numa linguagem que permita a integração usuário/máquina.



Melhorias estão sendo continuamente executadas com o objetivo de tornar o sistema cada vez mais amigável e completo.

Este retorno positivo é resultado de um trabalho que contou com a confiança dos gestores da universidade e com dedicação e envolvimento de todos os membros da equipe de desenvolvedores e colaboradores.

6 Referências

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. **O que é Reuni**. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=28>. Acesso em: 27 mar. 2012.

CORTE, Adelaide Ramos et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999.

FIGUEIREDO, Nice. Situação da automação nas bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: Tec Treina, 1998. Disponível em: File:///c:/netscape/anais/trabalho/comum/situação.htm. Acesso em: 20 mar. 2012.

KNIBERG, Henrik. **Scrum e XP direto das trincheiras**: como nós fazemos Scrum. InfoQ.com, c2007. p. 9. Disponível em: <<http://www.infoq.com/br/minibooks/scrum-xp-from-the-trenches>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

SANTOS, Silvana A. Silva dos; SANTOS. **Software para automação de bibliotecas**. [20--]. Disponível em: <<http://www.ibict.br/secao.php?cat=Biblioteca%20do%20IBICT/Fontes%20de%20Informa%20E7%E3o/Software%20para%20Automa%20E7%E3o%20de%20Bilbiotecas>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

SANTOS, Rildo F. **Scrum experience**. [20--]. p. 5. Disponível em: <<http://www.etecnologia.com.br/scrum/Scrum%20Experience%20%5BO%20Tutorial%20SCRUM%5D%20v16.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2012.



PROJETO DE REVISÃO E REORGANIZAÇÃO DO ACERVO GERAL DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA: PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS PARA O INVENTÁRIO

*Anita Cristina F. de Souza*¹, *Larissa A. C. Sampaio*²

¹Bibliotecária especialista, Universidade de Brasília, Brasília, DF

²Bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF

Resumo

Discute o problema de inventários e avaliação de coleções em bibliotecas universitárias e apresenta resultados parciais do Projeto de revisão e reorganização do acervo geral da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. O principal objetivo do projeto é realizar um inventário efetivo da coleção principal da biblioteca. O artigo compreende quatro seções. Primeiramente, relata o histórico de criação do projeto e seus objetivos gerais e específicos no contexto da Biblioteca Central. Em segundo lugar, apresenta breve revisão da literatura, focando três tópicos principais, nomeadamente o desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias, a importância dos processos de avaliação de coleções e o inventário. Em terceiro lugar, a equipe, os métodos utilizados, os materiais empregados e o fluxo de trabalho são descritos. Por fim, os resultados obtidos até o momento, e as perspectivas de futuro são apresentados.

Palavras-Chave: Inventário de bibliotecas; desenvolvimento de coleções – Bibliotecas Universitárias; Biblioteca Central – Universidade de Brasília.

Abstract

Discusses the problem of inventories and collection assessment at university libraries and presents partial results of the “collection revision and reorganization project” of the Brasília University Central Library. The main aim of the project is to carry out an effective inventory of the Library’s major collection. The paper comprises four sections. Firstly, it describes a few historical aspects of the project along with its general and specific objectives in the context of the Central Library. Secondly, a brief literature review is presented, focusing on three major topics, namely collection development at university libraries, the importance of collection assessment process, and inventory. Thirdly, the work team, methods and materials applied, as well as the workflow are described. Finally, partial results achieved so far, and future perspectives are presented.

Keywords: Library inventory; collection development – University Libraries; Central Library – Brasília University.

1 Introdução

A avaliação de acervos é um processo que facilita a revisão e a reorganização necessárias para a manutenção de um acervo consistente em bibliotecas. Desta forma, a Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) tem efetivado esse processo de revisão e reorganização com o objetivo de realizar o inventário do acervo geral. Ao realizar uma avaliação do acervo geral da BCE, foram constatados problemas relacionados à organização dos itens nas estantes, tais como: incorreções na ordem de arquivamento dos livros; etiquetas de lombada danificadas ou datilografadas; catalogações incorretas; livros sem códigos de barras e com inexistência de catalogação no Sistema Pergamum®.

Com 50 anos de existência da UnB e da BCE, comemorados neste ano de 2012, nunca foi realizado um inventário geral do acervo da Biblioteca. Tal fato motivou, em 2010, a criação do “Projeto de revisão e reorganização do acervo geral da BCE” pela Direção, mais tarde renomeado como Projeto Inventário. Visto que um acervo organizado é uma das principais premissas de uma biblioteca no processo de atendimento eficaz às necessidades dos usuários, o Projeto Inventário tem como objetivo geral realizar o inventário do acervo da BCE. Como objetivos específicos, o projeto visa revisar, corrigir e reorganizar os itens do acervo, eliminando as falhas detectadas de forma sistematizada para o alcance dos resultados esperados.

Parte importante do projeto constituiu-se em promover revisão da literatura relevante sobre o assunto, com vistas a fundamentá-lo teoricamente. Para isso, são apresentadas abordagens de autores que tratam dos temas relacionados com as atividades desenvolvidas, conforme discutido a seguir.

2 Revisão de Literatura

As bibliotecas universitárias têm um papel fundamental na preservação do conhecimento. Segundo Fonseca (1967, p. 13), ela é decisiva para a consecução dos objetivos de uma universidade, atuando na cooperação com os programas escolares e na orientação de professores e alunos no uso esclarecido e proveitoso de diversos recursos bibliográficos. Mais que isso, atuam na cooperação com outras bibliotecas e instituições de pesquisa, para benefício do ensino superior e progresso cultural de um país.

Cunha (2000, p. 73) acrescenta que “o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com seu acervo de obras impressas, preservando o conhecimento da civilização”. Nesse sentido, é também impactada pelas tecnologias da informação, que eliminam tempo e espaço, dando acesso a uma enorme variedade de oportunidades de aprendizagem.

Desse modo, nos dias atuais, o papel de bibliotecas universitárias refere-se à gestão da informação e do conhecimento científicos da universidade, seu patrimônio informacional. De fato, a informação científica é fundamental para apoiar o processo de ensino/aprendizagem em cursos de graduação e de pós-graduação, *lato e stricto sensu*, estando registrada em materiais diversos (livros, periódicos e multimeios, dentre outros), impressos ou eletrônicos. Tais materiais, por sua vez, constam na bibliografia das disciplinas que compõem os currículos dos diferentes cursos das

universidades. Bibliotecas universitárias são, assim, responsáveis pela provisão de material bibliográfico e de serviços de informação necessários ao ensino de qualidade, constituindo, por isso, critério de avaliação de cursos de graduação e requisito obrigatório para o seu credenciamento. Atuam também para apoiar os processos de desenvolvimento de pesquisas em todas as áreas do conhecimento abrangidas pelas universidades, assim como na divulgação de informação científica gerada pelos pesquisadores e publicada em periódicos, livros e anais de congressos, conferências e seminários.

A pesquisa científica, juntamente com o ensino/aprendizagem e apoio a extensão, constituem as atividades centrais em uma universidade. Sendo assim, em bibliotecas universitárias o critério básico de seleção e desenvolvimento de acervos, é o valor do item para tais atividades, valor este que será avaliado de acordo com os assuntos de interesse da coleção. “Bibliotecas universitárias tendem, ainda, devido a trabalharem com a questão do apoio à pesquisa, a serem muito abrangentes em relação aos formatos do material selecionado” (VERGUEIRO, 1989).

É importante lembrar que o desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias baseia-se nos objetivos gerais do seu ambiente maior, a universidade. Conforme Mattos e Dias (2009, p. 39) “... a biblioteca universitária tem como objetivo satisfazer às demandas de informação de seus usuários para que eles desempenhem adequadamente suas atividades de ensino, pesquisa e extensão”. Esses usuários são os corpos docente e discente e também os funcionários (VERGUEIRO, 1989).

No que concerne à forma de organização, a estrutura organizacional das bibliotecas universitárias geralmente é composta por uma biblioteca central e bibliotecas setoriais localizadas nos institutos ou faculdades dos campi (FONSECA, 1967, p. 15). Entretanto, há a possibilidade de se centralizar as atividades em um único prédio, conforme o que ocorria na UnB até alguns anos. Este tipo de estrutura possui vantagens e desvantagens. Uma das vantagens seria a integração das atividades de alunos e professores em um único local de estudo e pesquisa. Porém, essa estrutura possui como desvantagem um maior cuidado na organização e manutenção do acervo, especialmente no que se refere à avaliação. Sobre essa questão da avaliação de coleções, Vergueiro (1989) acredita que se trata de uma atividade essencial para qualquer tipo de biblioteca, pois nesse momento é verificado se o desenvolvimento da coleção ocorre de forma eficiente. O autor acrescenta que o momento mais propício para se realizar a avaliação é no inventário, o qual, de acordo com Pierotti e Neils (1985, p. 60) consiste na:

[...] confrontação do catálogo topográfico com os volumes na estante, e tem início com uma preparação, i.e., a colocação de todo o material em perfeita ordem, fazendo-se uma leitura minuciosa das estantes e do catálogo topográfico, que está ordenado pelo número de chamada, correspondente à ordem nas estantes.

Braxton (2005, p. 52) afirma que o inventário deve ser realizado no final de cada ano acadêmico, quando há menos demanda por recursos e a maioria da coleção está disponível para que os profissionais bibliotecários possam empreender os procedimentos que fazem parte do processo de avaliação da coleção. A autora apresenta 26 razões para se realizar o inventário em bibliotecas, entre os quais destacam-se:



- a) medir e avaliar os recursos que a biblioteca oferece para seus usuários;
- b) verificar compras, perdas e alienações;
- c) identificar anomalias no catálogo, registros incompletos ou erros nas etiquetas de lombada;
- d) rearranjar as estantes ou mudar o layout a fim de minimizar a superlotação e os danos aos livros;
- e) construir os orçamentos de compra de livros baseados na realidade verificada.

Em um projeto de inventário realizado na Universidade do Estado da Carolina do Norte nos Estados Unidos, Shouse e Teel (2006, p. 131) constataram que o processo de inventário forneceu a oportunidade para que os profissionais da biblioteca pudessem analisar a coleção com base em dados físicos e estatísticos de cada material individualmente, bem como, da coleção por inteiro. Os pesquisadores constataram ainda que:

O resultado mais significativo do processo foi a identificação das fraquezas da coleção. As fraquezas em muitas áreas da coleção foram notadas com base na idade dos itens, suas condições ou deficiências em assuntos específicos. Abordar cada uma dessas deficiências foi crucial para que a biblioteca pudesse coletar com sucesso as necessidades de seus usuários.

Neste contexto, a BCE busca efetivar estes processos de avaliação, correção e reorganização do acervo para a consecução do inventário. Isso porque tem como missão promover e garantir para a comunidade universitária o acesso à informação e o compartilhamento do conhecimento no âmbito das Bibliotecas da UnB contemplando o ensino, a pesquisa e a extensão.

Neste ano de 2012, a BCE completa 50 anos de existência. Foi primeiramente instalada, em março de 1962, no edifício do Ministério da Educação e Cultura, na Esplanada dos Ministérios, em Brasília. Após apenas quatro meses, em julho de 1962, foi transferida para a Sala dos Papiros, na própria UnB. Devido ao crescimento do acervo, a BCE passou a ocupar, a partir de janeiro de 1964, o térreo e o subsolo do Edifício SG-12, funcionando 24 horas. Superou a ditadura, onde foi até mesmo interditada e permaneceu fechada mesmo após a liberação do restante do campus. Em 1967 foi planejado pelo Dr. Frazer G. Poole, especialista em arquitetura de bibliotecas, o edifício definitivo da BCE. Em 1968, os arquitetos José Galbinski, Miguel Alves Pereira, Jodete Rios Sócrates, Walmir Santos Aguiar e os bibliotecários Rubens Borba de Moraes, Edson Nery da Fonseca, Antônio Agenor Briquet de Lemos e Elton Eugenio Volpini compuseram uma nova equipe e um novo projeto foi elaborado, sendo finalmente aprovado. Finalmente em 1973 a BCE passou a funcionar no prédio atual, em uma área de 16.000m² a ela destinada por Lúcio Costa e Oscar Niemeyer.

A BCE centraliza os acervos do campus da UnB, tornando-se assim ponto de encontro, de discussão e de estudos de alunos, professores e servidores. Desde 2007, a UnB criou mais três campi e algumas bibliotecas setoriais foram organizadas para atender a demandas específicas de projetos de pesquisa e cursos em vários níveis. Conta com mais de 1.5 milhão de itens, dentre livros, periódicos, artigos, teses, CD-ROMs, gravações de vídeo, mapas, entre outros materiais.

Visto que não há relatos ou documentos formais que demonstrem a realização de um inventário de todo o acervo ao longo dos 50 anos da Biblioteca, percebe-se a necessidade do inventário como um procedimento de extrema importância para o contexto geral da BCE. Isso, sem dúvida, influencia tanto na organização do espaço físico quanto na prestação de um serviço eficiente para os usuários. Apesar dessas constatações, Vergueiro (1989, p. 81) afirma que, infelizmente, a avaliação e o inventário são atividades pouco efetuadas no contexto das bibliotecas brasileiras, especialmente nas de grande porte, como é o caso da Biblioteca Central em análise. O trabalho ora desenvolvido visa, portanto, a ir de encontro à observação de Vergueiro.

3 Materiais e Métodos

Em maio de 2010 foi criado o Projeto Inventário sob a coordenação de duas bibliotecárias concursadas e recém-empoadas na Universidade. Durante um ano e meio o Projeto ficou subordinado diretamente à Direção. Porém, com o intuito de melhorar os processos de comunicação e solucionar as necessidades gerais dos membros da equipe, a Direção subordinou o Projeto à Divisão de Desenvolvimento de Coleções, que se encontra em fase de reestruturação.

Ao longo dos dois anos de trabalho o Projeto passou por algumas modificações, especialmente em relação às etapas determinadas nos objetivos específicos, a fim de se adequar à realidade da Biblioteca. Verificou-se que o prazo inicial de 18 meses para a conclusão dos trabalhos era totalmente inviável, já que o montante de itens da Biblioteca é muito elevado e cada obra possui especificações que são analisadas individualmente.

Atualmente, o Projeto conta com uma equipe composta por oito pessoas, sendo seis bibliotecários responsáveis pela correção e análise das obras e duas estagiárias de biblioteconomia responsáveis pelas atividades de etiquetagem, busca de itens nas estantes, análise de livros para restaurar e desenvolvimento de diagnósticos específicos e alteração de situação e localização dos itens no sistema. Além disso, conta com o apoio dos funcionários dos setores de Restauração, Recolocação e Seleção, que trabalham em conjunto com a equipe do Projeto.

Para a correção dos itens no sistema Pergamum[®] são utilizados manuais próprios do sistema, o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR₂), o sistema de Classificação Decimal Universal (CDU) e o tesouro do próprio Pergamum[®]. As bases de dados externas mais consultadas para normalização são da *Library of Congress* (LC), Fundação Biblioteca Nacional (BN) e Rede Pergamum de Bibliotecas.

Os itens que são analisados e corrigidos provêm de quatro origens da Biblioteca:

- a) itens devolvidos pelos usuários que foram retidos no sistema pelos bibliotecários do Projeto ou que necessitam trocar etiquetas de lombada;
- b) itens restaurados que necessitam correção no sistema;
- c) itens provenientes do setor de Seleção;
- d) itens que possuem exemplares iguais e da mesma edição constantes no acervo, ou de edições diferentes que necessitem de correções no número de chamada.

Após a correção dos itens e seus respectivos exemplares pelos bibliotecários do Projeto, as estagiárias imprimem as novas etiquetas de lombada e encaminham os livros para o setor de Recolocação ou coleções específicas dentro da Biblioteca, onde são verificados se os mesmos estão devidamente magnetizados, segundo o sistema de segurança da BCE. Aqueles itens que necessitam restauração são diagnosticados em formulário padrão (Anexo 1) e enviados para o setor de restauração. As obras identificadas como propensas à baixa são encaminhadas ao setor de Seleção com formulário de diagnóstico para descarte preenchido (Anexo 2). Todas as alterações são devidamente incluídas no sistema para que se tenha o registro da localização da obra e em qual estágio de correção se encontram. A Figura 1 ilustra os processos de correção realizados no Projeto Inventário:

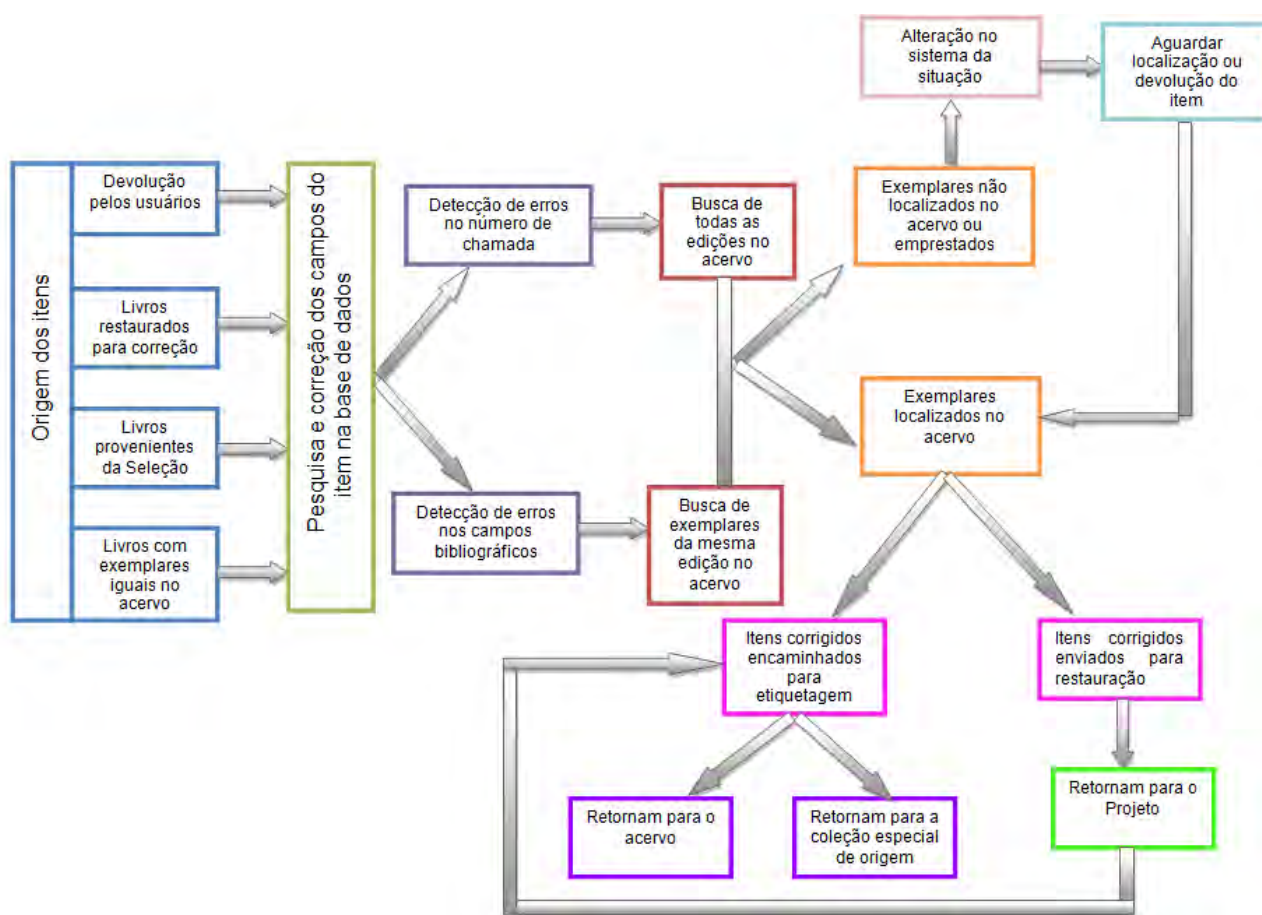


Figura 1 – Fluxograma de processo de correção dos itens

Fonte: elaborada pelas autoras.

4 Resultados Parciais

Visto que as atividades do Projeto envolvem correções e não a inclusão de novos registros, as estatísticas de controle geradas pelo sistema Pergamum[®] permitem quantificar o número de campos inseridos, alterados ou excluídos nos registros já existentes. As tabelas 1 e 2 mostram os quantitativos das correções efetuadas no decorrer de dois anos de efetivação do Projeto (maio de 2010 a maio de 2012), em registros bibliográficos e autoridades (normalização para autores pessoais, entidades, eventos e séries):

Tabela 1 – Quantitativo de correções (Bibliográfico)

Ano	Registros novos	Campos alterados	Campos inseridos	Campos excluídos
2010	90	12.355	16.273	14.676
2011	243	67.665	70.910	48.761
2012	41	32.559	35.149	24.714
TOTAL	374	112.579	122.332	88.151

Fonte: Relatório de produção por usuários – Sistema Pergamum[®]

Tabela 2 – Quantitativo de correções (Autoridades)

Ano	Autoridades novas	Campos alterados	Campos inseridos	Campos excluídos
2010	386	309	3.097	579
2011	1.741	2.742	14.624	2.265
2012	1.209	1.364	9.221	1.542
TOTAL	3.336	4.415	26.942	4.386

Fonte: Relatório de produção por usuários – Sistema Pergamum[®]

Devido ao grande número de alterações que já foram realizadas, percebe-se que o Projeto tem auxiliado na melhoria da qualidade dos registros do catálogo, conferindo assim uma indexação e catalogação mais corretas. Isso, por sua vez, reflete na recuperação de informações mais precisas e relevantes pelos usuários. Cada livro sem identificação correta na etiqueta de lombada, danificado e/ou com inconsistências na catalogação chega ao Projeto e é analisado e processado individualmente. Muitos dos erros são provenientes da migração de dados realizada em anos anteriores, pela desatualização dos procedimentos, como por exemplo, campos do MARC21 que foram incluídos ou substituídos, ou mesmo por erro humano. As correções e a etiquetagem com códigos de barras (280 itens por semana em média) têm possibilitado também a identificação mais fácil dos exemplares e maior rapidez nas atividades dos setores de Recolocação, Circulação e Referência, tornando possível até mesmo a utilização eficaz de máquinas de auto-

atendimento onde o próprio usuário pode realizar empréstimos, devoluções ou renovações de itens.

À medida que o Projeto foi sendo desenvolvido, verificou-se que muitos livros encaminhados para serem revisados e corrigidos, na verdade, poderiam estar ociosos, antieconômicos ou irrecuperáveis¹, sendo assim, passíveis de descarte ou retirada do acervo. Assim, os livros deveriam ser previamente selecionados quanto a estes critérios antes de serem processados, afinal cada livro demanda tempo, recursos humanos e financeiros. No entanto, tal destinação não foi possível devido à ausência de critérios de descarte com forte embasamento legal, pois a BCE possui apenas diretrizes de descarte difíceis de serem adotadas. Para sanar essa dificuldade, foi formado um grupo de trabalho composto por bibliotecários do Projeto, do setor de Seleção e Catalogação a fim de formalizar as diretrizes de descarte em uma política realmente apropriada. Estão sendo avaliados todos os possíveis impactos destes procedimentos de descarte, bem como estudo da legislação e contato com outras instituições de ensino superior para a elaboração de tal documento. Após isso, haverá um controle maior das atividades realizadas no Projeto, e dessa maneira será possível a efetivação do futuro inventário da BCE.

5 Considerações Parciais/Finais

A realização de um inventário na BCE é essencial para a manutenção da segurança e da organização do acervo, um eficiente controle das coleções e uma melhor recuperação das informações pelos usuários.

No decorrer de dois anos de atividade do Projeto Inventário da BCE, percebe-se, especialmente por meio das estatísticas apresentadas, que muitas correções necessárias já foram efetuadas no acervo, principalmente em relação à indexação dos itens, o que possibilita uma melhor recuperação da informação. Além disso, a etiquetagem com código de barras auxilia atualmente na identificação correta das especificações da obra e futuramente será fundamental para a realização do inventário.

Apesar de todos os benefícios já constatados, o Projeto ainda não atingiu seu objetivo geral, pois não é possível realizar o inventário sem antes revisar e corrigir boa parte do acervo. Por contar com mais de 1,5 milhão de exemplares, torna-se imprevisível definir prazos para a conclusão dos objetivos específicos.

Dessa maneira, faz-se necessário um esforço ainda maior, que poderá durar alguns anos, contando com o apoio e a participação tanto da Direção quanto de todos os setores da BCE. Assim, este trabalho essencial resultará em um inventário efetivo, quando será possível saber melhor como preservar, manter, organizar e difundir um acervo tão importante no contexto das bibliotecas universitárias de nosso país, afinal, a BCE conta com uma coleção diversificada e rica, com grande valor histórico, científico e social.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 99.658**, de 30 de outubro de 1990. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D99658.htm>. Acesso em: 12 abr. 2012.



6 Referências

BRAXTON, Bárbara. Inventory: 26 reasons for doing one. **Teacher Librarian**, v. 32, n. 4, apr. p. 52-53, 2005.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, jan./abr., p. 71-89, 2000.

FONSECA, Edson Nery da. **Roteiro para organização de bibliotecas universitárias**. Brasília: Gráfica Piloto da UnB, 1967. 38 p.

MATTOS, Ana Maria; DIAS, Eduardo José Wense. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: uma abordagem quantitativa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 3, p. 38-60, set./dez. 2009.

PIEROTTI, Maria de L. Carvalho; Neils, Valéria Rocha. Inventário rotativo: uma visão pragmática. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 13, n. 1, jan./jun., p. 59-65, 1985.

SHOUSE, Daniel L.; TEEL, Linda. Inventory: catalyst for collection development. **Collection building**, v. 25, n. 4, p. 129-133, 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989. 95 p.

ANEXO 1 – Formulário padrão para diagnóstico de restauração

Diagnóstico de material selecionado para restaurar

Nº DE CHAMADA: _____

ACERVO: _____

EXEMPLAR: _____

•FALTA FOLHA DE ROSTO? SIM () NAO ()

•FALTA CAPA/CONTRACAPA? SIM () NAO ()

•ENCADERNAÇÃO SOLTA? SIM () NAO ()

•CAPA/CONTRACAPA SOLTA? SIM () NAO ()

•FALTA PÁGINA? SIM () NÃO ()
NUMERAÇÃO _____

•COSTURA SOLTA? SIM () NAO ()

•PÁGINA RASGADA? SIM () NÃO ()
NUMERAÇÃO _____

•PÁGINA SOLTA? SIM () NÃO ()
NUMERAÇÃO _____

•PAG. COLADA C/ FITA ADESIVA? SIM () NAO ()
NUMERAÇÃO _____

DATA: _____

RESP. _____

OBSERVAÇÕES:

Biblioteca Central – Setor de Conservação e Restauração

ANEXO 2 – Formulário de diagnóstico para descarte

Diagnóstico para descarte Projeto Inventário	
Necessita restauração	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não
Histórico de empréstimo	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não Qtde: _____
Quantidade de exemplares no acervo	Qtde: _____
Possui edição mais nova	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não
Forma de aquisição	<input type="checkbox"/> compra <input type="checkbox"/> doação
OBS:	
Nome: _____	
Data: / /	

TRATAMENTO DO ACERVO DE OBRAS RARAS E PRECIOSAS DA BIBLIOTECA DE HISTÓRIA DAS CIÊNCIAS E DA SAÚDE – COC/FIOCRUZ

Eliane Monteiro de Santana Dias

Bibliotecária, especialista em Preservação e Gestão do Patrimônio Cultural das Ciências e da Saúde,
Fundação Oswaldo Cruz/Casa de Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro RJ.

1 Introdução

Neste trabalho são discutidos aspectos relacionados à importância do tratamento das Obras Raras e Preciosas¹ pertencentes ao acervo da Biblioteca de História das Ciências e da Saúde da Casa de Oswaldo Cruz, unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz. As atividades da Biblioteca se iniciaram em 1991 e possui cerca de 40 mil itens, com destaque para obras clássicas no campo das ciências biomédicas e da saúde pública (Figura 1). Inclui, ainda, a produção acadêmica e editorial da COC, bem como material bibliográfico recente nas áreas de história da medicina, história da saúde pública, filosofia, história e sociologia da ciência. Ter optado pelo desenvolvimento de uma metodologia de qualificação de raridade bibliográfica das obras se deu pela importância deste tipo de material para a pesquisa histórica e memória científica institucional.

Conforme Rodrigues (1996, 2007), antes de qualquer definição de critérios para qualificação de obras raras há que determinar a missão da instituição e os seus objetivos, a partir disso é que o bibliotecário poderá traçar o perfil da biblioteca que atua e depois avaliar o acervo considerado "raro", face à importância deste para a instituição e seu consequente valor para o usuário. Assim, para que seja atribuído ao livro o qualificativo de raro, deve-se considerar não apenas a beleza tipográfica, antiguidade e unicidade ou o valor comercial, mas também o seu considerável potencial de informação.

Pinheiro (1989, p. 21) quando trata sobre critérios de qualificação de obras raras, faz a seguinte observação:

[...] entende-se que a determinação de critérios para enfoque de raridade bibliográfica nas bibliotecas brasileiras implica na abordagem do caráter bibliológico das obras e na ênfase da influência social, econômica e cultural, sofrida por todas as autoridades que contribuíram na elaboração física e intelectual de uma obra.

¹ Obra Rara – o que é tratado sob esta acepção em qualquer lugar do mundo. O que é raro no Brasil também o é na América do Norte, na Ásia ou na Europa. Obras Preciosas ou de raridade relativa - abrange as noções de posse e identidade. Cada curador de acervo deve encarregar-se de acumular aquelas obras que, em princípio, seriam da sua exclusiva competência, em função da missão da pessoa (física ou jurídica) que representa, formando assim uma coleção exaustivamente personalizada e, por isso, preciosa (PINHEIRO, 1991).

Nesta perspectiva, as bibliotecas mantenedoras de acervos raros, como “o lugar do livro preservado”, enfrentam a dupla missão, aparentemente contraditória, de salvaguarda do livro e de garantia de acesso (PINHEIRO, 1991).

Para garantir o acesso ao acervo raro e precioso torna-se necessário alicerçar o tratamento técnico das obras ao estudo da conservação preventiva e desenvolver ações de prevenção contra possíveis danos ao acervo.

Desse modo, a conservação pode ser definida como um conjunto de práticas que previne e evita que a obra seja danificada pela ação do tempo e outras circunstâncias. Apesar de alguns danos serem irreversíveis, se bem empregadas, as técnicas de preservação e conservação minimizarão as agressões sofridas por ela.

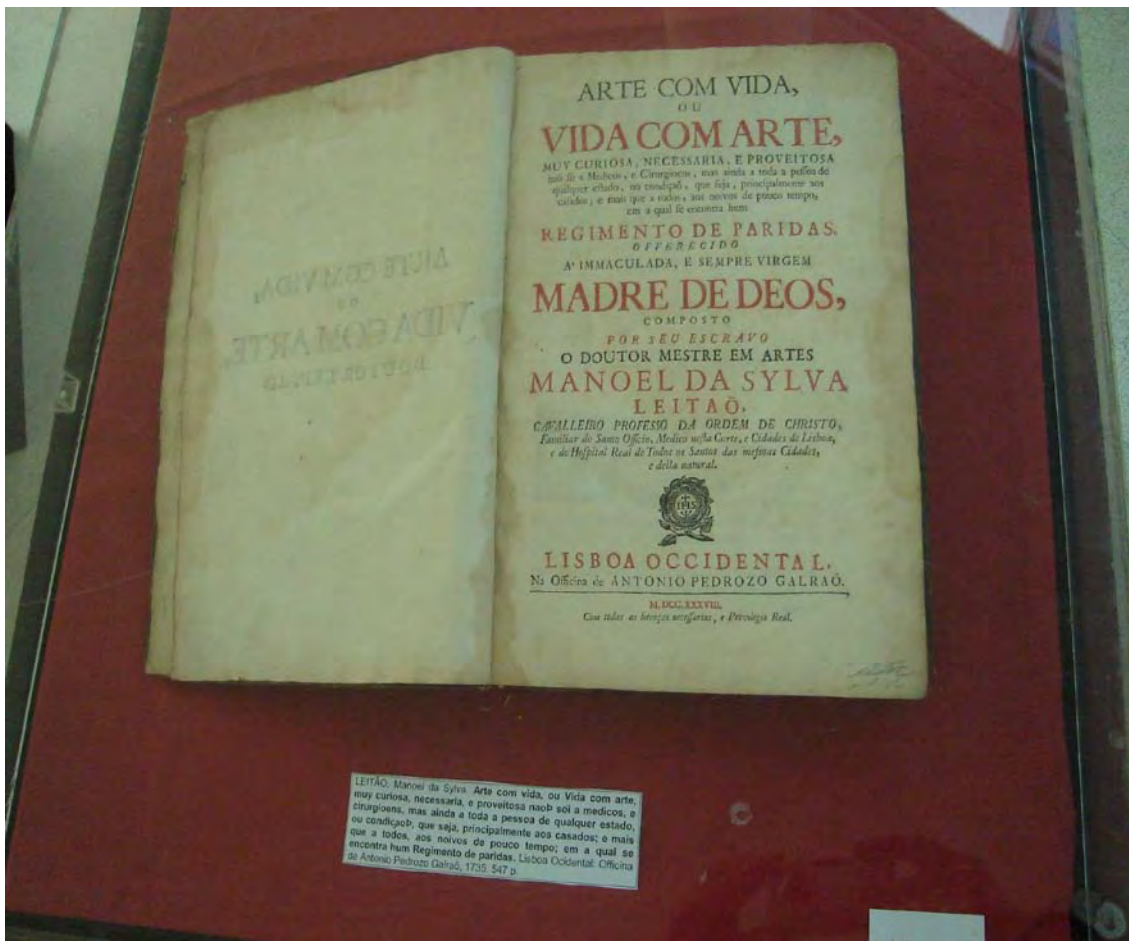


Figura 1 – Foto de um dos livros raros da Biblioteca.

Acervo: Biblioteca de História das Ciências e da Saúde, COC/Fiocruz.

2 Métodos

Numa primeira etapa, será realizado o levantamento das obras disponibilizadas na Base de Dados do acervo (BaseCOC). Concluído o processo de identificação das obras, iniciar-se-á a análise da coleção identificada, alicerçada em fontes de

referências consagradas, consulta aos catálogos online de bibliotecas que possuem Acervos Raros e também consulta a pesquisadores que se dedicam aos campos do conhecimento cobertos pelo acervo.

A etapa seguinte será o inventário das obras identificadas, obedecendo aos seguintes critérios:

- a) Obras publicadas até o século XVIII;
- b) Obras publicadas no Brasil no século XIX;
- c) Livros com estampas originais;
- d) Trabalhos que sejam marcos para o progresso da Ciência;
- e) Trabalhos que sejam marcos na História Científica do Brasil;
- f) Obras esgotadas;
- g) Livros de valor científico editados até o final do século XIX;
- h) Edições clandestinas;
- i) Edições especiais;
- j) Com dedicatória manuscrita dos autores e/ou personalidades de renome;
- k) Autografados pelo(s) autor(s);
- l) Com marcas de propriedade (assinaturas, Ex-libris, carimbos, brasões etc.).

Ao término do inventário, a próxima etapa será o tratamento técnico das obras (catalogação, baseada no AACR2 - Código de Catalogação Anglo-Americano 2ª ed.; classificação conforme a CDD - Classificação Decimal de Dewey; indexação utilizando o Decs - Descritores em Ciências da Saúde, vocabulário controlado desenvolvido pela BIREME e os descritores locais²).

Paralelo a estas etapas será aplicada a metodologia da conservação preventiva que visa desenvolver ações de prevenção contra possíveis danos aos livros, além de conscientizar quanto ao correto manuseio e utilização destes:

- a) Controlar a temperatura e a umidade relativa do ar (TM 22º UR 50%);
- b) Manter os locais de acervo limpos e organizados;
- c) Higienizar cada item;
- d) Descrever os problemas encontrados;
- e) Aplicar soluções que mantenham a integridade dos livros (ex: faixa com a localização (Figura 2) etc.);
- f) Acondicionar a coleção em armários adequados.

²Descritores locais→vocabulário criado pela Biblioteca de História das Ciências e da saúde para suprir as necessidades de descritores na área de ciências humanas.

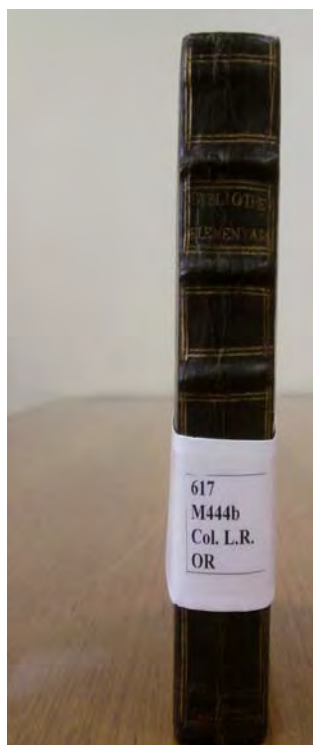


Figura 2 - Faixa com a localização (classificação)

Fonte: foto da Autora

3 Resultados Parciais/Finais

Após a aplicação desta metodologia foi identificado um considerável número de Obras Raras e Obras Preciosas, a catalogação foi atualizada e no campo Nota foi descrito os detalhes especiais de cada obra na base de dados COC. Faltou apenas à aquisição dos armários para a sua guarda.

4 Considerações Parciais/Finais

A raridade de um livro não tem conceito definido. Para afirmar que uma obra é rara é necessário considerar diferentes requisitos (critérios de raridade), neste trabalho buscamos discutir o conceito de livro raro de forma objetiva e expor alguns critérios que sirva de base para a identificação de obras raras dentro deste acervo, para isso analisamos os trabalhos das autoras Rodrigues e Pinheiro, onde ambos os estudos se preocupam com detalhes e características pontuais dos itens especiais, que nada mais são do que os critérios de raridade, importantes para a valorização e preservação das Obras Raras.



Figura 3: Acervo da Biblioteca de História das Ciências e da Saúde.

Fonte: foto da Autora

5 Referências

PINHEIRO, Ana Virginia. **Livro raro**: antecedentes, propósitos e definições. Rio de Janeiro: s.n., 1991. (Curso).

_____. **Que é livro raro?**: uma metodologia para o estabelecimento de critérios de raridade bibliográfica. Rio de Janeiro: Presença Edições, 1989.

RODRIGUES, Jeorgina Gentil. **O espelho do tempo**: análise da coleção de obras raras e especiais da Fundação Oswaldo Cruz como fonte de pesquisa para a ciência moderna. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

_____. O espelho do tempo: uma viagem pelas estantes do acervo de obras raras da Biblioteca de Manguinhos. **Perspect. ciênc. inf.** v.12, n.3, Belo Horizonte set./dez. 2007. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000300013&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt Acesso em: 11 fev. 2012.

SEER E PDF/A NA PRESERVAÇÃO DE REVISTAS CIENTÍFICAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ana Paula Araújo Cabral da Silva

Bibliotecária, Biblioteca FAMED/HCPA – UFRGS, Porto Alegre, Rio Grande do Sul

1 Introdução

A Biblioteca da Faculdade de Medicina/Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FAMED/HCPA – UFRGS) possui em seu acervo histórico diversos periódicos da área médica, editados no Rio Grande do Sul. Nesta categoria de publicação, destaca-se “Archivos Rio-Grandenses de Medicina”, o qual era um órgão de divulgação da Sociedade de Medicina de Porto Alegre, publicado entre janeiro de 1920 e junho de 1943.

A revista apresenta acesso restrito, estando os exemplares disponíveis somente para consulta local, com permissão para serem fotocopiados. Esta decisão foi tomada devido ao desgaste sofrido pelos fascículos, causada principalmente pelos agentes de degradação do suporte papel.

No entanto, a publicação tem uma ampla importância histórica, nas esferas institucionais e sociais. Por isso, desenvolveu-se um projeto, objetivando preservar o conteúdo informacional e também ampliar a divulgação dessa produção intelectual.

2 Relato da experiência

O projeto foi construído, partindo da imprescindibilidade de otimização dos recursos (humanos, materiais, financeiros e tecnológicos) já existentes e disponíveis no âmbito UFRGS/Biblioteca FAMED/HCPA. Além deste relevante requisito, foi necessária uma breve revisão teórica acerca das mudanças no processo de editoração e divulgação das publicações periódicas científicas, para respaldar o processo decisório.

Nesta consulta, verificou-se a importância de iniciativas como o Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER). Sobre este sistema de Modelo Acesso Aberto, Meirelles (2009, p. 142) afirma ser vantajoso por “[...] possibilitar a integração e descentralização do processo de produção do conhecimento, o que garante a preservação digital dos originais [...]”.

No que tange ao desenvolvimento das tecnologias de preservação e acesso, a literatura consultada destaca o advento do PDF/A, como o formato de preservação a longo prazo de documentos eletrônicos. O uso deste segue recomendação da ISO (International Organization for Standardization) e do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Sobre isso, Wensing (2010, p. 47) enfatiza:

“[...] especificações produzidas e mantidas por órgãos normatizados são mais seguras e tem mais garantia de disponibilidade por longo prazo, sendo assim são os mais recomendados para preservação digital.”

A partir deste conjunto de fatores, foram definidas as seguintes etapas do projeto, as quais ocorreram concomitantemente:

- a) digitalização de todos os fascículos, utilizando os softwares disponíveis na Biblioteca (Toshiba e-STUDIO File Downloader e Adobe Acrobat Professional, versão 8.1.4 e X Pro)
- b) conversão destes objetos digitais para o formato PDF/A-1 e manutenção de uma cópia de segurança da coleção digitalizada, em DVD-R, visando tornar mais abrangente e eficaz a conservação dos representantes digitais do acervo impresso;
- c) arquivamento da coleção digitalizada no Portal SEER UFRGS (<http://seer.ufrgs.br/riograndemed>), por suas características (organização da revista por volumes e fascículos, facilitando a visualização da coleção; recuperação dos artigos por edição, autor, título, resumo, documento(s) suplementar(es), termos indexados (área do conhecimento, assunto, tipo (método/foco), cobertura) e texto completo, ampliando as possibilidades de divulgação do conteúdo;
- d) publicação da revista por volumes e fascículos, seguindo sua formatação original, inclusive no que tange à grafia da Língua Portuguesa;
- e) indexação de cada artigo, utilizando o vocabulário estruturado DeCS (Descritores em Ciências da Saúde), visando ampliar a revocação de seu conteúdo.

3 Resultados parciais

O projeto iniciou em abril de 2011, tendo sido incluídos até junho de 2012, os volumes relativos aos anos de 1920 a 1930. A inserção requereu a customização do processo de submissão dos artigos, com a aglutinação das etapas/papéis definidos (Editor-Gerente, Editor, Editor de Seção e Autor). Como o sistema é flexível, esta operação foi executada de maneira satisfatória, atendendo às peculiaridades da revista (publicação encerrada, periodicidade e formatação irregulares).

Além disso, com a utilização do SEER, os objetivos de preservação do conteúdo, bem como da ampliação da divulgação da revista, podem ser satisfatoriamente alcançados, por este apresentar o sistema LOCKSS¹ para arquivamento e o OAI² como protocolo de coleta de metadados.

No entanto, o uso do PDF/A-1, ainda está em observação pela comunidade científica. Por isso, optou-se por conservar os originais em papel, no acervo histórico, aguardando a avaliação do processo de digitalização (autenticidade dos objetos digitais, segurança/acessibilidade do repositório externo).

¹ LOCKSS (Lots of Copies Keeps Staff Save)

² OAI (Open Archives Initiative)



4 Considerações parciais

Após a finalização da inserção dos fascículos faz-se pertinente um estudo sobre a acessibilidade e usabilidade da coleção, disponibilizada no formato digital e on-line. Essa iniciativa é relevante, visto que existem outras obras do acervo na Biblioteca FAMED/HCPA, com características semelhantes aos “Archivos” (local de publicação, condições do suporte, importância histórica), as quais demandam igualmente por preservação/divulgação.

Referências

MEIRELLES, Rodrigo. **Gestão do processo editorial eletrônico baseado no modelo acesso aberto**: estudo em periódicos científicos da Universidade Federal da Bahia

– UFBA. 2009. 131 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14303/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Rodrigo_Meirelles_Revisada.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2012.

WENSING, Jairo. **Preservação e recuperação de informação em fontes de informações digitais: estudo de caso do Greenstone**. 2010. 219 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/WENSING-Jairo.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2012.

PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA CIENTÍFICA E INSTITUCIONAL: COLEÇÃO ESPECIAL DO INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX/UFRJ

Eliana Rosa da Fonseca¹, Vanessa Souza Mendonça²

¹Mestranda em Ciência da Informação (PPGCI/UFRJ), Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

²Especialista em Biblioteconomia, Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

O Instituto de Doenças do Tórax (IDT) é um órgão especializado da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), fundado em 24 de outubro de 1957, pelo professor Antônio Ibiapina, sob a designação de Instituto de Tisiologia e Pneumologia do Centro de Ciências da Saúde (UFRJ, 2012).

Na década de 90, o ITP foi transformado em IDT (UFRJ, 2012). Hoje, funciona no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), e segue dedicando-se a promoção da assistência a portadores de doenças pulmonares e, atuando em atividades de pesquisa e ensino nas áreas de Pneumologia e Tisiologia. Como apoio a estas atividades mantém sua biblioteca que foi unificada a Biblioteca do HUCFF, seu acervo representa a história da Tisiologia e Pneumologia no Brasil.

A Biblioteca do HUCFF/IDT constitui-se como um centro cooperante da Biblioteca Regional de Medicina, integrando sua coleção a Biblioteca Virtual em Saúde. É também responsável pela indexação da revista Pulmão RJ, da Sociedade de Pneumologia e Tisiologia do Estado do Rio, na base de dados Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS).

De acordo com Yamashita e Paletta (2008, p.9), a biblioteca universitária, “sempre teve a difícil missão de conciliar preservação do material bibliográfico com a difusão do conhecimento registrado, porque preservar implica em garantir o acesso a informação”. Segundo Gomes, Nogueira e Abrunhosa (2006, p.25):

Assim como o paciente humano, o livro também tem, guardadas as devidas proporções, uma vida. Portanto, é extremamente importante pensar numa política ou metodologia preventiva visando maximizar a vida útil do acervo.

De acordo com Paletta e Yamashita (2004, p.19) para prolongar a “vida útil” do acervo é necessária “a perfeita conservação, e um dos principais cuidados para estender a longevidade dos documentos consiste em sua higienização”. A limpeza do acervo “é um dos procedimentos mais significativos que há no processo de conservação de materiais bibliográficos” (PALETTA; YAMASHITA, 2004, p.20).

Com o objetivo de tornar o acervo conservado e acessível para pesquisa, garantindo a preservação da memória científica e institucional, adotou-se como estratégia a constituição de uma Coleção Especial em Doenças do Tórax. Este trabalho tem por objetivo divulgar as etapas realizadas e em andamento para sua concretização.

2 Materiais e Métodos

Em 2010, teve início o processo para formação da Coleção, seguem descritas as etapas:

1ª etapa: definição de um espaço para acondicionamento;

2ª etapa: separação dos materiais por tipologia para pesquisa no catálogo bibliográfico da UFRJ.

Durante a realização destas etapas, percebeu-se que o manuseio das publicações causava reações alérgicas, pois, as obras estavam empoeiradas e com fungos.

A partir disso, iniciou-se a convocação de empresas para avaliação e orçamento do serviço. Para a escolha, foram observados: avaliação técnica, execução do serviço, e descrição metodológica da proposta. Após a seleção, o IDT financiou a contratação da empresa.

3ª etapa: a Higienização ocorreu no mês de dezembro de 2011, com uma bibliotecária e um técnico, especialistas em restauração.

De acordo com o relatório da empresa Papel Vivo (2011), a higienização teve como finalidade remover organismos nocivos, especialmente ácaros, fungos, poeira e detritos acumulados sobre o acervo que provocaram degradação e acidez do papel. Foram removidas as sujidades. As cinco folhas iniciais e finais foram varridas com trincha macia. Cada volume teve suas folhas oxigenadas.



Figura 1 – Remoção de sujidades

Fonte: PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. *Relatório Final:* higienização HUCFF /UFRJ. Rio de Janeiro, 2011.



Figura 2 – Varredura com trincha macia

Fonte: PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. *Relatório Final: higienização HUCFF /UFRJ*. Rio de Janeiro, 2011.



Figura 3 – Livro sendo oxigenado

Fonte: PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. *Relatório Final: higienização HUCFF /UFRJ*. Rio de Janeiro, 2011.

Pequenos reparos foram efetuados em obras que apresentavam capa solta, ruptura na capa e pequenos danos. Foi feita a retirada de materiais causadores de degradação como clipes, grampos e barbantes. Os volumes com danos severos foram acondicionados em invólucros de papel alcalino 120 gramas e fechamento com cadarço de puro algodão (PAPEL VIVO, 2011).



Figura 4 – Livros acomodados em invólucros de papel alcalino e com cadarço de puro algodão

Fonte: PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. *Relatório Final: higienização HUCFF /UFRJ*. Rio de Janeiro, 2011.

3 Resultados Parciais/Finais

As obras higienizadas encontram-se acondicionadas em espaço diferenciado e organizadas por tipologia de material. Os títulos que estão em invólucros de papel alcalino passarão por um tratamento de reencadernação e reparo das folhas danificadas.



Figura 5 – Antes da higienização

Fonte: PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. *Relatório Final: higienização HUCFF /UFRJ*. Rio de Janeiro, 2011.



Figura 6 – Após da higienização

Fonte: PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. *Relatório Final: higienização HUCFF /UFRJ*. Rio de Janeiro, 2011.

Encontra-se em andamento as seguintes etapas: (a) identificação de instrumentos complementares para catalogação; (b) criação de etiqueta padronizada; (c) sinalização das estantes; (d) identificação das obras de acordo com os critérios de raridade adotados pelo Sistema de Biblioteca e Informação; (e) realização de pesquisa nos catálogos para pesquisa de raridade e, (f) catalogação no Sistema Aleph.

4 Considerações Parciais/Finais

A higienização foi uma medida preventiva para conservação deste acervo, bem como possibilitar o seu manuseio. Compõem a coleção obras do Professor Antonio Ibiapina fundador do IDT e de outras personalidades da Tisiologia e Pneumologia no Brasil.

A constituição da Coleção Especial IDT, significa uma valiosa fonte para pesquisa em Doenças do Tórax no Brasil e de um acervo que se caracteriza por preservar a memória institucional da universidade.

5 Referências

GOMES, Gláucia; NOGUEIRA, Isabel; ABRUNHOSA, J. J. **Técnicas modernas de preservação & recuperação de acervos bibliográficos**. Nova Friburgo: Êxito, 2006.

PALETTA, Fátima Aparecida Colombo; YAMASHITA, Marina Mayumi. **Manual de higienização de livros e documentos encadernados**. São Paulo: Hucitec, 2004.

_____. Preservação e conservação do acervo da DBDCQ/USP. In: ABRUNHOSA, J. J. (Org.). **Coletânea sobre preservação & conservação de acervos em bibliotecas brasileiras**. Nova Friburgo: Êxito, 2008. p. 9-19.



Preservação da informação em suportes analógicos e digitais

Resumo expandido

PAPEL VIVO RESTAURAÇÃO ENCADERNAÇÃO. **Relatório Final:** higienização HUCFF /UFRJ. Rio de Janeiro, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Instituto de Doenças do Tórax. **Página inicial.** Site. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.idt.ufrj.br/>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

ORGANIZAÇÃO E PRESERVAÇÃO NO ACERVO LYGIA SIGAUD CUSTODIADO NA SEMEAR/MN/UFRJ

Luciana Pereira Rodrigues¹

¹Especialista em Política de Informação e Organização do Conhecimento, UFRJ/AN, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

Este trabalho trata do arquivo da Prof.^a Lygia Sigaud, antropóloga do Museu Nacional (MN/UFRJ), formado por documentos impressos e audiovisuais. Os objetivos são enfatizar a importância da organização e da preservação do Fundo Lygia Sigaud para a memória científica e ressaltar a variedade documental. É fruto da experiência como bibliotecária documentalista atuando neste acervo e da monografia apresentada no Curso de Especialização.

O MN foi criado por D. João VI (1818), incorporado à Universidade do Brasil (1946), atualmente, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

A Seção de Memória e Arquivo (SEMEAR) é responsável pela custódia de documentos únicos que retratam desde a criação do MN até documentos que registram o trabalho científico no Brasil. É constituída por fundos: institucional e de cientistas/professores ligados à instituição. A memória nacional e do MN está presente nos documentos de arquivo, no material científico e no bibliográfico. Conceituada como arquivo histórico, a SEMEAR está vinculada ao Sistema de Bibliotecas e Informação (SIBI/UFRJ) e tem o apoio da Divisão de Gestão Documental e da Informação (DGDI/UFRJ).

Lygia Sigaud (1945-2009) graduou-se em Sociologia e Política pela PUC-RJ (1967). Ingressou no MN/UFRJ (1968) pelo Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social (PPGAS). cursou doutorado em Antropologia Social pela USP (1977) e pós-doutorado pela École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS) na França. Idealizou a exposição *Lonas e Bandeiras em Terras Pernambucanas* (2002) no MN/UFRJ. No PPGAS, atuou como professora associada I do Departamento de Antropologia do MN/UFRJ. Foi pesquisadora CNPq e bolsista FAPERJ. Atuou como editora da publicação *Mana: Estudos de Antropologia Social* (PPGAS/MN).

O acervo Lygia Sigaud, doado pelo filho Prof. Miguel Palmeira (USP), é formado por 189 caixas box (31,5m lineares) de documentação diversificada: material de pesquisa, como *Barragens* e *Agroindústria Canavieira*; fitas cassetes; produção científica; correspondências; eventos; jornais; material da exposição; cadernos e fichas de campo; materiais de alunos e cursos lecionados.

O atual conceito de preservação está relacionado à guarda e ao acesso à informação dos documentos, sendo estimulado pela demanda de consulta. A questão da preservação deve estar presente nas unidades de informação. Para Pierre Nora (1993, p. 12-13), são “lugares de memória”; para Terry Cook (1998, p. 131-143), é uma forma de “monumentalização”, “templos de memória”.

2 Materiais e Métodos

A abordagem metodológica nesta pesquisa é o estudo de caso, pois trata da experiência prática e teórica da SEMEAR.

Na organização e na preservação do acervo, atuam duas bibliotecárias e dois estagiários do Colégio Pedro II (Programa de Iniciação Científica Júnior/Pic-Jr).

Em 2011, foram desenvolvidas 3 (três) etapas:

- a) **Primeira etapa:** Estudar a vida e a contribuição acadêmica da Prof^a Lygia Sigaud;
- b) **Segunda etapa:** Treinar os estagiários a respeito de conservação preventiva/preservação e de princípios fundamentais da Arquivologia, organização e descrição de documentos;
- c) **Terceira etapa:** Identificar documentos, elaborar listagem e acondicionar adequadamente os documentos impressos; conferir títulos das fitas cassetes e seu estado de conservação, rebobinando-as e listando-as.

3 Resultados Parciais/Finais

A organização dada pela titular está sendo preservada (princípio da Arquivologia), sendo estruturada por temas. Técnicas de conservação são utilizadas no processamento técnico, como eliminação de objetos enferrujados por cliques encapados e uso de luvas e máscaras.

O Fundo Lygia Sigaud é identificado pela notação BR MN LS acrescido da sigla da série e do número da pasta e do documento para facilitar a localização deste.

Fotografias das atividades no Fundo Lygia Sigaud estão sendo registradas, assim como gráficos e tabelas sendo elaborados, a partir das 13 (treze) caixas box tratadas: 6 (seis) referentes às séries Reforma Agrária e Agroindústria Canavieira e 7 (sete) de documentos audiovisuais.

4 Considerações Parciais/Finais

Os arquivos de pesquisadores/cientistas são fontes de informação para a Universidade e a sociedade contemporânea. É da competência dos profissionais da informação uma postura pró-ativa diante das demandas de preservação destes acervos.

A SEMEAR/MN/UFRJ recebe doações de arquivos pessoais que incorporados ao seu acervo visam preservar a memória de docentes/cientistas, de si mesma e da ciência nacional para torná-las acessíveis aos usuários/pesquisadores cumprindo seu papel institucional e social.

A análise dos documentos do Fundo Lygia Sigaud mostra sua trajetória acadêmica, parte da história do PPGAS/MN/UFRJ, pesquisas realizadas no período 1970-2009, demonstrando a importante contribuição da pesquisadora.



5 Referências

MUSEU NACIONAL (Brasil). Seção de Memória e Arquivo. *Fundo Lygia Sigaud*, 1970-2009.

COOK, Terry. Arquivos pessoais e arquivos institucionais: para um entendimento arquivístico comum da formação da memória em um mundo pós-moderno. *Revista Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 21, p. 129-149, 1998.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. *Projeto História*, São Paulo, n. 10, p. 7-28, dez. 1993.

RODRIGUES, Luciana Pereira. *As Instituições e o Desafio de Preservação da Memória Oral: o Fundo Lygia Sigaud custodiado pela Seção de Memória e Arquivo (SEMEAR) do Museu Nacional/UFRJ*. 2011. 74f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Pós-Graduação em Lato Sensu em Política de Informação e Organização do Conhecimento, Universidade Federal do Rio de Janeiro; Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 2011.

SANTOS, Maria José Veloso da Costa; ESTEVÃO, Silvia Ninita. A preservação do acervo arquivístico do Museu Nacional e sua importância para a memória da instituição. In: OLIVEIRA, Antônio José Barbosa (Org.). *A Universidade e os seus múltiplos olhares de si mesma*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2007. p. 191-206.

_____; MAIA, Célia. A interação universidade e ensino médio: o Programa de Iniciação Científica Júnior no Museu Nacional/UFRJ. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS – BRASIL, 2., Rio de Janeiro, 2010. *Anais eletrônicos...* Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. 1 pen-drive.

_____; SOUZA FILHO, Maria das Graças Freitas. *O acervo arquivístico do Museu Nacional e sua importância para a memória da ciência e da cultura: aula proferida aos alunos do Programa de Pós-Graduação em Zoologia em 24 jan. 2011*. Rio de Janeiro, 2011. Arquivo ppt, 31 slides.

UNESCO. *Memória do Mundo: diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental*, fev. 2002. Disponível em: <<http://www.unesco.org/uy/ci/fileadmin/comunicacion-informacion/mdm.pdf>>. Acesso em: 30 jan. 2011.

REFLEXÕES SOBRE A INTERPRETAÇÃO DO LIVRO RARO EM EXPOSIÇÕES E VISITAS ORIENTADAS

*Diná Marques Pereira Araújo*¹

¹Bibliotecária, Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais

1 Introdução

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais (BU-UFMG) reúne e preserva exemplares da cultura impressa de grande relevância estética, histórica e patrimonial.

Este trabalho apresenta as exposições temáticas da Divisão de Coleções Especiais (Dicolesp-BU) que tem como foco o livro raro. As exposições, seguidas de visitas orientadas, fazem parte do projeto *Livros Raros e Especiais* da Dicolesp-BU, fomentado pela Pró-Reitoria de Extensão da UFMG.

O objetivo das mostras é promover o acervo como fonte de pesquisa acadêmica, bem como garantir o acesso da comunidade externa da Universidade, neste caso, direcionada aos alunos do ensino médio e fundamental de Belo Horizonte. Para cada público é definida metodologia de abordagem fundamentada na interpretação do livro raro para o visitante.

Sob a perspectiva de Stela Maris Murta e Brian Goodey, a interpretação do bem “valoriza a experiência do visitante, levando-o a uma melhor compreensão e apreciação” (MURTA ; GOODEY, 2002, p. 13) do patrimônio. Para as autoras “mais que informar, interpretar é revelar significados” (MURTA; GOODEY, 2002, p. 14).

Leonardo Castriota aponta que é “a atribuição de valor pela comunidade ou pelos órgãos oficiais que leva à decisão de se conservar (ou não) um bem cultural.” (CASTRIOTA, 2009, p. 15). Ao apresentar o significado do livro raro a Biblioteca reafirma a importância da memória impressa, e conseqüentemente, contribui para sua valoração e preservação.

2 Materiais e Métodos

As exposições são estruturadas por temáticas e montadas seguindo os parâmetros para conservação dos materiais.

As propostas são divulgadas em mídia impressa e eletrônica da Universidade: *site*, Boletim da Biblioteca Universitária, Boletim da UFMG, TV UFMG e em redes sociais. Ainda como proposta de divulgação, os professores da Universidade, que ministram disciplinas relacionadas aos acervos bibliográficos raros e especiais (História do Livro, Preservação de Acervos Bibliográficos, dentre outras), são convidados para participar das visitas com seus alunos.

2.1 O livro raro

Com o enfoque no “livro raro”, são realizadas pesquisas para definição de títulos e, assim, para as abordagens nas visitas. Os livros selecionados são

avaliados em suas instâncias material, intelectual e histórica – fundamentadas em estudos que perpassam por áreas como a História do Livro, Artes Gráficas, e obras de referência.

As exposições contemplaram temas como: Impressão Régia, Botânica, Camiliana, Livros de Artista, Memória Intelectual da UFMG, Suportes da Escrita, *Fac-similes*, Jornais Mineiros do século XIX, dentro outros.

2.2 Exposições

As exposições são montadas em três espaços distintos da Divisão de Coleções Especiais da BU – reserva técnica, área interna e *hall* do setor. Para a preservação dos exemplares a duração das exposições não ultrapassa o período de 30 dias. Os livros são postos em superfícies cobertas com poliéster ou tecido de algodão, apoiados em suportes de acrílico e recebem faixas de poliéster para sustentação da abertura das páginas.

As vitrines montadas na **reserva técnica** garantem a segurança e preservação dos livros, pois os exemplares não são retirados do local de guarda e permanecem no ambiente climatizado. Os vidros permitem a contemplação dos livros pelo público sem a entrada na sala.

Na **área interna**, as vitrines abertas possibilitam maior proximidade do visitante com o livro. O manuseio dos exemplares é executado pelo monitor que, ao apresentar o conteúdo e elementos do livro, tem em mãos as características explícitas de sua explanação.

Para as visitas monitoradas o enfoque é direcionado, também, para conservação preventiva de acervos bibliográficos. Deste modo, são apresentadas as tipologias de degradação ocasionadas pelo manuseio e/ou acondicionamento e infestação de microorganismos, bem como as práticas de higienização, acondicionamento e armazenamento.

3 Resultados Parciais

As exposições e visitas monitoradas têm por objetivo divulgar os acervos bibliográficos da Universidade preservados na Divisão de Coleções Especiais da BU. A proposta, direcionada para uma divulgação contextualizada sobre o livro raro e acervos bibliográficos especiais, pretende conscientizar a comunidade interna e externa da Universidade para a importância do livro raro como fonte de conhecimento e, neste sentido, a necessidade de preservá-lo.

Até o momento os resultados da proposta são:

- a) realização de 12 exposições: 2010 (386 visitantes); 2011 (650 visitantes); e 2012 (392 visitantes¹);
- b) aumento da consulta ao acervo para pesquisas sobre as temáticas divulgadas;
- c) permanência das visitas com professores da Escola de Ciência da Informação da UFMG e escolas públicas;
- d) expansão das visitas com professores de outras Unidades Acadêmicas da UFMG.

¹ Total de visitantes até a entrega deste resumo em abril/2012.



Figura 1 – Montagem exposição na reserva técnica. Bolsista João Henriques.

Fonte: Fábio Zarattini/Biblioteca Universitária-Divisão de Coleções Especiais.



Figura 3 – Montagem de exposição em área interna. Bolsista Hanna Fedra.

Fonte: Diná Araújo/Biblioteca Universitária-Divisão de Coleções Especiais.



Figura 3 – Exposição *hall* do setor. Comunidade externa.

Fonte: Fábio Zarattini/Biblioteca Universitária-Divisão de Coleções Especiais.



Figura 4 – Ateliê de Conservação da Dicolesp-BU. Historiadora Aline Rabello.

Fonte: Fábio Zarattini/Biblioteca Universitária-Divisão de Coleções Especiais.

4 Considerações Parciais

A exposição de livros raros, além de demonstrar obras exponenciais do acervo, busca revelar o livro para o visitante. Tal proposição, fundamentada na história e na cultura do livro, visa garantir a experiência sensível e estética do observador com o universo-livro. A proposta exige o conhecimento do acervo e sua contextualização para o público alvo. Além da divulgação, a interpretação do livro raro objetiva valorizar o patrimônio bibliográfico da UFMG ao democratizar seu acesso e conscientizar sobre sua preservação.

As trocas entre docentes, discentes e profissionais envolvidos na proposta possibilitam a vivência de conhecimentos acadêmicos de forma pragmática, evidenciando a indissociação entre o ensino, a pesquisa e a extensão na execução do trabalho.

As visitas e exposições permanecem como atividades especiais do setor.

5 Referências

CASTRIOTA, Leonardo Barci. **Patrimônio cultural:** conceitos, políticas, instrumentos. São Paulo: Annablume; Belo Horizonte: IEDS, 2009. 379 p.

MURTA, Stela Maris; GOODEY, Brian. Interpretação do patrimônio para visitantes: um quadro conceitual. In: MURTA, Stela Maris; ALBANO, Celina. **Interpretar o patrimônio:** um exercício do olhar. Belo Horizonte: Editora UFMG: Território Brasilis, 2002. 114 p.

PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS NO UNIVERSO ARQUIVÍSTICO

Claudia Carmem Baggio¹, Daniel Flores²

¹Graduada como bacharel em Biblioteconomia pela UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina, SC em 2000. Bibliotecária concursada da UFSM, RS, atuando na Biblioteca do Centro de Tecnologia. Especialização em Gestão em Arquivos (UFSM).

² Docente do Curso de Arquivologia da UFSM. Doutor em Documentação pela Universidade de Salamanca – Espanha. Líder do Grupo de Pesquisa CNPq – Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

1 Introdução

Os desafios dos arquivistas no séc. XXI se ligam a uma questão estratégica: a preservação para futuras gerações da diversidade cultural humana, face à multiplicação de documentos. O grande volume de informação digital produzida nos dias atuais poderá ser completamente perdido, a menos que técnicas e políticas sejam desenvolvidas para conservá-los.

2 Materiais e Métodos

Para realização deste trabalho foi feita uma pesquisa descritiva na forma de levantamento bibliográfico, buscando principalmente textos dos últimos 5 anos. Os locais de pesquisa foram Portal de periódicos Capes, artigos, teses, textos e páginas *web*.

3 Resultados Parciais/Finais

Ao longo dos últimos anos têm-se inúmeras estratégias no sentido de solucionar o problema da preservação digital, as principais ações de preservação de documentos digitais são:

- a) Refreshamento;
- b) Migração/conversão de formatos;
- c) Emulação;
- d) Encapsulamento;
- e) A Pedra de Roseta digital;
- f) Arqueologia Digital;
- g) Conservação de Software e Hardware;
- h) Padrões de armazenamento;
- i) Digitalização;
- j) Microfilmagem.

3.1 Refreshamento

“Consiste em transferir a informação digital de um suporte físico de armazenamento para outro mais atual, antes que o primeiro se deteriore”. (FERREIRA, 2006, p. 33).

Vantagem: trata-se de um processo que não implica em um grande investimento em equipamentos, nem em um elevado grau de conhecimentos técnicos.

Desvantagem: apenas resolve os problemas de degradação e de obsolescência dos suportes.

3.2 Migração/Conversão de formatos

Consiste em migrar a informação digital para *hardwares* e *softwares* mais atuais de modo a manter seu conteúdo sempre acessível.

“O objetivo da migração é preservar a integridade dos objetos digitais e manter a capacidade de eles serem recuperados, exibidos e usados face as constantes mudanças tecnológicas”. (SAYÃO, 2010).

3.3 Emulação

Baseia-se na utilização de um software, designado emulador, capaz de reproduzir o comportamento de uma plataforma de *hardware* e/ou *software*, numa outra em que, a princípio, seria incompatível.

Vantagem: capacidade de preservar, com um elevado grau de fidelidade, as características e as funcionalidades do objeto digital original.

3.4 Encapsulamento

São todos os detalhes de como interpretar o objeto digital. Fazem parte da informação encapsulada:

- a) uso de estruturas físicas ou lógicas chamadas “containers” ou “empacotadores”;
- b) uso de metadados;
- c) uso de formatos mais documentados.

Sayão (2010, p. 89) cita que, "a estratégia consiste em preservar, juntamente com o objeto digital, toda a informação necessária e suficiente para permitir o futuro desenvolvimento de conversores, visualizadores ou emuladores."

3.5 Arqueologia digital

É recomendado apenas para a recuperação e restauro de dados contidos em suportes danificados ou formatos obsoletos cujo valor ou importância dos dados justifique esse investimento, pois, por vezes, o valor da informação não justifica o custo da operação. (WEBB, 2003, p. 145 *apud* FERREIRA, 2006, p. 64).

Vantagem: Já foi provado que é possível recuperar grande parte de informação registrada em suportes danificados, mas não necessariamente no mesmo formato. (BEAGRIE & JONES, 2008).

3.6 A Pedra de Rosetta Digital

Um exemplo de aplicação desta estratégia consiste em imprimir em papel um conjunto representativo de documentos de texto juntamente com a sua representação binária. No futuro, as regras necessárias para interpretar e migrar os objetos para um novo formato poderiam ser inferidas, comparando os documentos impressos com a sua representação binária.

Trata-se, sobretudo de uma ferramenta de arqueologia digital e não propriamente de uma estratégia de base para preservação de objetos digitais. (FERREIRA, 2006, p. 45).

3.7 Conservação de *hardware* e *software*

Consiste em conservar juntamente com a informação os recursos de *software* e *hardware* para poder ter acesso as informações.

Para se tentar abrir algum arquivo que está armazenado em um disquete de 5 ¼ passa-se por três dificuldades: encontrar o drive de 5 ¼" (*hardware*); encontrar o software que leia este tipo de documento e ler o disquete, pois ele pode estar fisicamente danificado.

O *hardware* e o *software* não representam perda, já o dano físico no suporte representa perda total ou parcial de informações.

3.8 Digitalização

“Esse processo tem sido utilizado como vetor da preservação, pois os objetos digitais gerados atualmente podem conter uma alta fidelidade aos originais, o que permite poupar o acesso direto e o manuseio dos originais”. (BODÊ, 2008, p. 20).

Para administrar tais serviços criou-se o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), que converte informações de voz, texto e imagens, para formato digital.

3.9 Microfilmagem

De acordo com Sant’Anna (2002), a reprodução em microfilme garante acesso às informações contidas por cerca de 500 anos, se este for gerado com qualidade e devidamente preservado. Contudo, a reprodução a partir de um microfilme é de qualidade inferior à reprodução a partir do original e o problema do documento multimídia permanece.

4 Considerações Parciais/Finais

Das ações de preservação apresentadas, ressalta-se que a migração juntamente com a emulação, são as estratégias que mais evoluíram e que mais estão sendo utilizadas.

5 Referências

BEAGRIE, Neil ; JONES, Maggie. **Preservation management of digital materials: the handbook**. [Em linha]. [S.l.] : DPC. Disponível em: <[www:http://www.dpconline.org/advice/digital-preservation-handbook.html](http://www.dpconline.org/advice/digital-preservation-handbook.html)>. Acesso em: 10 maio 2011.

BODÊ, E. C. **Preservação de documentos digitais: o papel dos formatos de arquivo**. 2008. 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

FERREIRA, Miguel. **Introdução à preservação digital: conceitos, estratégias e actuais consensos**. Guimarães, Portugal: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. 85 p. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00007977/01/livro.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2011.

SANT’ANNA, Marcelo Leone. **A digitalização de documentos de arquivo: o caso**



das plantas de parcelamento do solo de Belo Horizonte. Dissertação (Mestrado). Escola de Governo da Fundação João Pinheiro. 2002. Disponível em: <<http://www.powerbrasil.com.br/pdf/leone2002.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2011.

SAYÃO, L. F. **Preservação digital**: uma breve introdução. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ctdem-etadadospreservacaodigitalsayao.pdf>>. Acesso em: 10 ago 2010.

RECUPERAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE MEMÓRIA: DIGITALIZAÇÃO DE ACERVO DE OBRAS RARAS

Antônio Luiz Mattos de Souza Cardoso¹, Marta Martinez Pontes e Martins², Amanda Santos Freire³, Emanuela Brambilla dos Santos⁴

¹Doutor em Educação, UFES, Vitória, ES

²Graduação em Biblioteconomia, UFES, Vitória, ES

³Graduanda em Biblioteconomia, UFES, Vitória, ES

⁴Graduanda em Biblioteconomia, UFES, Vitória, ES

Resumo

Este artigo apresenta um projeto de pesquisa/extensão universitária que está sendo executado nas dependências da Biblioteca Central da UFES. O projeto visa a recuperação e a preservação da memória de personalidades capixabas, que viveram na primeira metade do século XX, através da digitalização de reproduções fotográficas contidas em exemplares das revistas 'Chanaan' e 'Vida Capixaba', que circularam no estado do Espírito Santo naquela época. Os exemplares fazem parte do acervo da seção de Obras Especiais da Biblioteca Central. As imagens digitais, resultantes da digitalização, são catalogadas e indexadas num banco de dados desenvolvido especialmente para o projeto. O projeto é um espaço de aprendizagem na prática, onde alunos de graduação do curso de Biblioteconomia da UFES fazem parte da equipe do projeto e eles são os responsáveis pela digitalização das reproduções fotográficas, posterior catalogação e indexação no banco de dados.

Palavras-Chave:

Memória; Recuperação; Preservação Digital.

Abstract

This article presents a research project which has been worked at the Biblioteca Central of UFES. The project aims memory recovery and preservation of capixabas personalities who lived in the first half of 20th century, by digitalizing portraits from magazines published in the Espírito Santo state at that time. Copies from the magazines belong to the Obras Especiais section at the Biblioteca Central. The digital imagens, from the digitalizing process, are catalogued and indexed at a database specially developed to the project. The project is a learning space, where graduate students from Biblioteconomia at UFES belongs to the project team and they are responsables for the digitalizaing process, cataloguing and indexing at thedatabase.

Keywords:

Memory; Recovery; Digital Preservation.

1 Introdução

Este trabalho apresenta o projeto de pesquisa/extensão universitária intitulado *Digitalização e Catalogação de Reproduções Fotográficas de Personalidades das Revistas 'Vida Capixaba' e 'Chanaan'*, executado nas dependências da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo (BC-UFES).

Segundo o governo do estado do Espírito Santo, a revista 'Vida Capixaba' foi a mais duradoura revista que se publicou no Espírito Santo. Seu primeiro número é datado de abril de 1923 e seu derradeiro foi publicado em fevereiro de 1957. A revista 'Chanaan' surgiu em janeiro de 1936 (RANGEL, 1999).

Estas revistas são um valioso repositório de informações sociais, econômicas, políticas e culturais do estado do Espírito Santo na primeira metade do século XX. Em suas páginas, personalidades da política, das atividades econômicas, religiosas e sociais capixabas foram objeto de reportagens e notícias, muitas contendo reproduções fotográficas. As reproduções fotográficas, retratadas pelas revistas, são o foco das pesquisas e atividades do projeto na esperança de preservar e resgatar a memória capixaba daquela época.

O projeto consiste na digitalização das reproduções fotográficas e, a partir das imagens digitais, criar um banco de dados digital dessas personalidades. A digitalização das reproduções fotográficas destas personalidades e a sua efetiva catalogação em repositórios digitais permitem ampliar o acesso a informações que apenas alguns pesquisadores possuem de muito modo restrito. Além do acesso automatizado às imagens digitalizadas, a digitalização possibilita preservar os originais das revistas, reduzindo a manipulação dos exemplares.

A importância deste projeto ocorre porque, de certa maneira, as personalidades, retratadas nestas revistas, fazem parte do cotidiano atual da população capixaba, pois inúmeras delas nomeiam diversos espaços públicos da cidade de Vitória, capital do Espírito Santo, tais como: pontes, avenidas, ruas e prédios. Assim, conhecer estas personalidades pode auxiliar a compreender a identidade da população capixaba hoje.

2 Revisão de Literatura

Magalhães apud Jardim (1995, p. 4) indica onde encontrar a memória, afirmando que ela está

guardada nos grandes depósitos de saber que são o Museu Nacional, a Biblioteca Nacional, o Arquivo Público, os órgãos regionais. A memória nacional está nos livros, no trabalho do Instituto do Patrimônio Histórico, enfim, em todas as entidades que, ao longo do tempo, se ocupam do problema da trajetória histórica da nação. A memória nacional, portanto, não precisa ser procurada. O que precisa ser feita é a dinamização da memória nacional ...

No caso deste trabalho, a memória que está sendo recuperada e preservada encontra-se no acervo de obras especiais da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo.

Lodolini apud Jardim (1995, p. 4) alerta sobre a importância da memória para a sociedade afirmando que

desde a mais alta Antigüidade, o homem demonstrou a necessidade de conservar sua própria 'memória' inicialmente sob a forma oral, depois sob a

forma de graffiti e desenhos e, enfim, graças a um sistema codificado A memória assim registrada e conservada constituiu e constitui ainda a base de toda atividade humana: a existência de um grupo social seria impossível sem o registro da memória, ou seja, sem os arquivos. A vida mesma não existiria – ao menos sob a forma que nós conhecemos – sem o ADN [sic], ou seja, a memória genética registrada em todos os primeiros ‘arquivos’.

Para Costa (2007, p. 12), um dos fenômenos mais trágicos das sociedades pós-modernas é a ausência (ou perda) da memória, seja ela individual ou coletiva. Isto porque, para o autor, a sociedade não conhece seu passado, não tem consciência em seu presente, e não projeta perspectiva no futuro. Para ele, a memória permite “[...] dar novamente um sentido à nossa existência nesse mundo”. Além disso, para que o presente possa usufruir a herança do passado é necessário que a memória seja articulada e retomada, com o fito de construirmos efetivamente uma história (TELES, 2001).

Para Cavalheiro e Molina (2007, p. 3),

[...] a memória significa reviver ou lembrar de experiências consistentes, ancoradas no tempo passado e que pode ser localizável... Através da memória é possível fazer uma releitura do passado e resgatar fatos históricos que trazem consigo inúmeros significados. Neste sentido, a memória é, sem dúvida, um importante subsídio analítico, bibliográfico e, metodológico para os historiadores e pesquisadores.

Assim a recuperação de Memória é um dos pilares da construção do conhecimento. Sem memória, perde-se a História e, sem a História, não há conhecimento.

A memória cria a identidade de uma pessoa, de uma instituição e de uma sociedade, além de ser fonte de informações para estudos e pesquisas acadêmicas. Para Pollak (1992, p. 5), “[...] há uma ligação fenomenológica muito estreita entre a memória e a identidade. Para ele, esta ligação cria um sentimento de continuidade e de coerência de uma pessoa ou de um grupo em sua reconstrução de si”.

Candeau apud Barbosa e Ribeiro (2007, p. 103) diz que “a memória funciona como uma espécie de lugar de nutrição da identidade [...] e é através da memória que as identidades coletivas são fundadas”. Então, a recuperação, a construção e a preservação da memória são uma necessidade premente das instituições e da sociedade em geral.

Segundo Barbosa e Ribeiro (2007, p. 100),

Nos últimos anos, cada vez mais empresas têm investido em projetos de pesquisa sobre a sua história, muitas vezes criando museus e arquivos com acervos próprios, publicando livros e organizando programas de memória oral, entrevistando profissionais que atuam ou atuaram no seu interior.

A recuperação e a preservação da memória são um fenômeno atual, pois a lembrança nos protege contra a obsolescência do mundo e combate nossa ansiedade pela velocidade das transformações:

A modernidade, nesta perspectiva, inaugura um novo regime de memória, multiplicando os espaços de rememoração, que – ainda que transitórios e incompletos – refletem o desejo de ancorar um mundo em crescente mobilidade e transformação e de compensar a perda de elementos mais sólidos e concretos que, antes, serviam de referência para os sujeitos (BARBOSA; RIBEIRO, 2007, p. 103).

Assim, a memória permite descrever o passado, definir a identidade no

presente e projetar o futuro com mais visibilidade, possibilitando construir a História de uma instituição ou da sociedade.

3 Materiais e Métodos

Digitalizar um documento consiste em transformar um documento físico em digital, o qual pode ser armazenado em sistemas e mídias computacionais. A digitalização de documentos é um dos principais processos realizados durante os projetos de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), através dela é possível que uma grande quantidade de documentos e acervos sejam convertidos para mídias digitais que são muito mais seguras e acessíveis que os meios físicos tradicionais (INDEXLOG).

Segundo Chaves, são inúmeras as vantagens da Digitalização de Documentos, entre eles:

- a) documento em papel limita o acesso e manuseio a apenas um usuário por vez, sendo que um documento digitalizado (imagem digital) fica disponível, em ambientes de rede, simultaneamente a diferentes usuários;
- b) documento em papel requer o arquivamento em locais distintos, de acordo com o grau de confidencialidade, sendo um documento digitalizado (imagem digital) permite a restrição a usuários selecionados ou limita suas formas de operação, através de códigos de acesso;
- c) documento em papel, por sua fragilidade, desgasta-se com o manuseio, pode ser alterado, extraviado ou destruído equivocadamente, sendo que um documento digitalizado (imagem digital) o original fica preservado, sendo guardado em local seguro ou até eliminado, de acordo com o seu grau de importância;
- d) documento em papel somente pode ser organizado por um tipo de ordenação, sendo que um documento digitalizado (imagem digital) possibilita vários tipos de ordenação, facilitando o acesso e pode pertencer simultaneamente a diferentes grupos de documentos.

No caso específico deste projeto, busca-se a digitalização de reproduções fotográficas de personagens publicadas nas revistas 'Vida Capichaba' e 'Chanaan'.

A digitalização é realizada por alunos, graduandos em Biblioteconomia, utilizando um *scanner flatbed* de mesa modelo Canon Lide 110, conectada a um *notebook*. Ela ocorre na seção de Obras Especiais da Biblioteca Central, de onde os exemplares das revistas não podem ser emprestados nem removidos do acervo.

Após a digitalização de cada reprodução fotográfica, a imagem digital é catalogada e indexada em um banco de dados padrão ODBC, especialmente desenvolvido para o projeto. O banco de dados emite diferentes relatórios, possibilitando fazer cruzamento de dados entre as diferentes imagens indexadas. O cruzamento de dados permite detectar diferentes imagens digitais de uma mesma personalidade em diferentes ocasiões ou eventos.

Para exemplificar o cruzamento de dados, as Figuras 1 e 2 apresentam reproduções fotográficas de Dom Benedito Paulo Alves de Souza em dois momentos distintos, digitalizadas da revista 'Vida Capichaba', sendo a primeira um retrato de 1924 e, a segunda, um retrato de 1930.



Figura 1 – Dom Benedito.
Fonte: Vida Capichaba, maio, 1924.



Figura 2 – Dom Benedito.
Fonte: Vida Capichaba, agosto, 1930.

Devido aos recursos de software e hardware envolvidos no projeto, os alunos mais habilitados a compor a equipe do projeto são aqueles que freqüentaram as disciplinas 'Tecnologia da Informação I' e 'Automação de Unidades de Informação', onde os temas Digitalização, Modelagem de Banco de Dados e Sistemas de Informação são ministrados pelo coordenador do projeto.

4 Resultados Parciais/Finais

O projeto foi iniciado em outubro de 2011 e ainda está em execução, tendo previsão de término para outubro de 2012.

Até março de 2012, mais de 700 reproduções fotográficas foram digitalizadas apenas da revista 'Vida Capichaba,' que é o foco inicial das atividades do projeto. Além das imagens, outras Informações sobre as personalidades digitalizadas compõem o banco de dados, tais como: nome completo, profissão/título, nome da revista, número, data de publicação e página onde foram publicadas. Ao término do projeto, o banco de dados será entregue à Biblioteca Central para compor o seu acervo digital.

Do montante de imagens digitalizadas, algumas nomeiam espaços públicos na cidade de Vitória, capital do Espírito Santo. Esta descoberta surpreendeu a equipe do projeto de tal maneira que se decidiu montar uma exposição com cópias impressas das reproduções fotográficas das personalidades digitalizadas, apresentando a biografia delas, além de fotografias dos espaços públicos e do mapa de localização destes no município.

Para exemplificar o conteúdo da exposição, a Figura 3 apresenta Florentino Avidos, presidente do estado do Espírito Santo, retratado pela 'Vida Capichaba' em 1924.



Figura 3 – Florentino Ávidos.
Fonte: Vida Capichaba, junho, 1924.

Para esta importante personalidade política capixaba, uma reprodução fotográfica do espaço público que ele nomeia será também exposta (Figura 4). Neste caso, o espaço público é uma ponte que liga a ilha de Vitória à cidade de Vila Velha, comprada e importada em módulos da Alemanha e montada na baía de Vitória, em 1928. Esta ponte foi a primeira ligação física da capital capixaba ao continente (VITÓRIA, 2005).



Figura 4 – Ponte Florentino Ávidos.

Fonte: Cardoso, 2012.

Além da imagem da personalidade e da fotografia atual do espaço público correspondente, a exposição apresentará mapas a fim de auxiliar o visitante a localizar o espaço público no município. A Figura 5 é um exemplo de mapa que será exposto, localizando precisamente a ponte Florentino Ávidos na capital capixaba.



Figura 5 – Localização da ponte Florentino Ávidos.

Fonte: Google Maps, 2012.

O conteúdo da exposição será complementado com a biografia de cada personalidade exposta. A exposição está prevista para ser realizada nas dependências da BC-UFES, com data a ser confirmada pela direção da instituição.

Um outro resultado ou contribuição deste projeto à sociedade são doações de cópias impressas das imagens digitais aos museus e instituições vinculadas as personalidades, reveladas pelo projeto. Por exemplo, uma cópia da imagem 1 foi doada à Arquidiocese de Vitória e uma cópia do general Antônio Pereira Leitão da Silva foi doada ao Museu do Regimento Ipiranga, localizado na cidade de Caçapava (SP).

5 Considerações Parciais/Finais

O projeto de digitalização de personalidades retratadas em revistas, que

circularam na primeira metade do século XX no estado do Espírito Santo, tem sido uma experiência muito rica para todos os envolvidos nesta atividade.

A revelação de imagens de personalidades históricas, que influenciaram a sociedade capixaba daquela época, desconhecidas do público é um passo importante para recuperação e preservação da memória capixaba. Por isso, este projeto tem buscado meios para divulgar ao público capixaba os resultados obtidos, através de exposições e doações de imagens digitais às instituições de preservação da memória.

O projeto tem duração de um ano, mas cogita-se sua ampliação por entender a sua importância e o volume de informações ainda a serem reveladas.

6 Referências

BARBOSA, M.; RIBEIRO, A. P. Memória, relatos autobiográficos e identidade institucional. In: **Comunicação & Sociedade**, vol.28, No. 47. São Paulo:

Universidade Metodista, 2007. Disponível em:

<<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO/article/view/737>>.

Acesso em: 20/03/2012

CARDOSO, A. **Ponte Florentino Ávidos**. 2012, Altura: 739 pixels. Largura: 1063 pixels, 272Kb, Formato JPEG, color.

CAVALHEIRO, M.; MOLINA, G. Construção do Conhecimento Histórico e Identitário na Sociedade através da Memória e a História Oral. In: **IV Encontro Regional Sul de História Oral. Florianópolis, 2007**. Disponível em:

<<http://www.cfh.ufsc.br/abho4sul/pdf/MariaCavalheiroGloriaMolina.pdf>>. Acesso em: 08/02/2012.

CHAVES, P. **Vantagens da Digitalização de Documentos**. Disponível em:

<<http://www.digitalizacaodedocumentos.srv.br/digitalizacao-de-documentos.htm>>.

Acesso em: 08/03/2011.

COSTA, R. História e memória: a importância da preservação e da recordação do passado. In: **Revista Sinais**. Vitória: CCHN-UFES, Edição nº 02, v.1, Outubro 2007. pp.02-15. Disponível em:

<http://www.ricardocosta.com/pub/RicardoCosta_artigo.pdf>. Acesso em: 08/02/2012.

DOM Benedito. 1 fotografia, p&b. In: **Vida Capichaba**. Vitória, maio. 1924.

_____. 1 fotografia, p&b. In: **Vida Capichaba**. Vitória, ago. 1930.

ESPÍRITO SANTO (Estado). Secretaria de Estado da Fazenda. **Projeto de Modernização e Administração Fazendária - PROMAF/ES**. Disponível em:

<<http://www.sefaz.es.gov.br/painel/jornal11.htm>>. Acesso em: 20/03/2012.

FLORENTINO Avidos. 1 fotografia, p&b. In: **Vida Capichaba**. Vitória, jun. 1924.

GOOGLE MAPS. **Localização da Ponte Florentino Ávidos**. 2012. Disponível em:

<<http://maps.google.com.br/>>. Acesso em: 20/03/2012.



INDEXLOG. **Conceitos sobre Digitalização**. Disponível em:

<<http://www.indexlog.com.br/gerenciamento-documentos/ged/digitalizacao-documentos-vantagens/>>. Acesso em: 08/03/2012.

JARDIM, J. A Invenção da Memória nos Arquivos Públicos. In: **Ciência da Informação**. Vol 25, No. 2. Brasília: IBICT, 1995. Disponível em:

<revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/439/397>. Acesso em: 08/03/2012.

POLLAK, M. **Estudos Históricos**. Rio de Janeiro, vol. 5, n. 10, 1992, p. 200-212.

Disponível em: <http://reviravoltadesign.com/080929_raiaviva/info/wp-gz/wp-content/uploads/2006/12/memoria_e_identidade_social.pdf>. Acesso em: 08/03/2012.

RANGEL, C. **A Fotografia de Imprensa em Vitória (1910 a 1979 - Dos primórdios ao reconhecimento da profissão de repórter-fotográfico)**. 1999. Disponível em:

<www.overmundo.com.br/download_banco/a-profissionalizacao-do-reporter-fotografico-no-es>. Acesso em: 08/03/2011.

TELES, E. Passado, memória e história: o desejo de atualização das palavras e feitos humanos. In: **Revista Urutágua**. Ano I, nº 03, Maringá: UEL, dez. 2001.

Disponível em: <<http://www.urutagua.uem.br/03teles.htm>>. Acesso em: 08/02/2012.

VITÓRIA (Município). Secretaria Municipal de Educação. Projeto Iniciação Escolar Para o Turismo da Prefeitura de Vitória. In: **Guia Histórico-Cultural de Vitória**.

2005. Disponível em: <<http://www.iiia.com.br/guias/pontes.asp>>. Acesso em: 08/02/2012.

EDUCAÇÃO DE USUÁRIO PARA CONSERVAÇÃO DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

***Maria de Fátima Rossi do Nascimento¹, Milena Polsinelli Rubi²,
Maria Aparecida de Lourdes Mariano³, Rute Aparecida Figueiredo⁴***

¹Bacharel em Biblioteconomia, Universidade Federal de São Carlos, Sorocaba, São Paulo

²Doutora em Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos, Sorocaba, São Paulo

³Bacharel em Biblioteconomia, Universidade Federal de São Carlos, Sorocaba, São Paulo

⁴Bacharel em Biblioteconomia, Universidade Federal de São Carlos, Sorocaba, São Paulo

Resumo

A política de preservação deve normatizar desde o treinamento do corpo técnico da biblioteca para a identificação dos itens, potencial ou de fato, vulneráveis, seu armazenamento, os critérios de divulgação/ acesso aos mesmos, até a educação dos usuários enquanto sujeitos ativos na tarefa de conservação dos acervos. Nesse intuito que a Biblioteca do *campus* Sorocaba, da Universidade Federal de São Carlos (BSO), tem por objetivo divulgar sua experiência recentemente implantada, e já mostrando visíveis resultados na educação do usuário-parceiro na preservação dos acervos impressos. Os resultados demonstraram que, comparando-se o estado geral do acervo atualmente, e antes da implementação do controle de danos aos livros, é visível a contenção da deterioração do mesmo, implicando na redução significativa dos itens retirados da circulação. Comprovou-se que ações singelas motivam usuários e trabalhadores da informação para efetivamente agirem no sentido de preservar o livro.

Palavras-Chave:

Conservação de acervo; Preservação de acervo; Biblioteca universitária; Educação de usuários.

Abstract

The conservation policy should standardize training from the library staff to identify vulnerable items, to the education of users as active subjects in the task of conservation of collections. The Library of Sorocaba of the Federal University of Carlos (BSO) aims to disseminate their experience recently deployed, and already showing visible results in user education in the preservation of print

holdings. The results showed that, compared to the general state of the collection today, and before the introduction of damage control to the books, it appears to contain the deterioration of the same, resulting in significant reduction of the items withdrawn from circulation. It was shown that uncomplicated actions motivate users and information workers to effectively take action to preserve the book.

Keywords:

Conservation of collections; Preservation of collections; university library; Education of users.

1 Introdução

As transformações sociais das últimas décadas têm impactado, sobretudo a chamada “sociedade da informação”, a qual vem se modificando aceleradamente e demandando em consequência, que as políticas de produção/divulgação/preservação da informação absorvam tais mudanças a fim de se adequarem às exigências desses “novos cidadãos”.

Acolher esse “cidadão digital” tornou-se um grande desafio para bibliotecas universitárias, consolidadas em sua maioria por acervos tradicionais, bem como absorver as inovações tecnológicas como aliadas no reforço e modernização das políticas de difusão cultural, pesquisa científica e lazer, ampliando assim a dimensão pública de seus acervos.

Por outro lado, o livro impresso continua ancorando as bibliografias dos cursos de graduação, mormente nas instituições públicas de ensino superior, e seu uso cidadão é missão não menos desafiadora e nobre da biblioteca universitária, especialmente por constituírem patrimônio público.

Nesse contexto, importa lembrar que os acervos bibliográficos impressos sofrem deterioração ao longo dos anos, seja por causas ambientais (químicas e/ou biológicas), seja pela inadequação de uso e/ou armazenamento. Conter esses fatores, corrigindo os erros deles provenientes, a fim de prolongar a vida útil dos documentos impressos, tem sido uma das preocupações da biblioteca universitária, a despeito de ser ainda um problema com soluções pontuais e incipientes.

Para que as soluções saiam do terreno particular, e possam a vir contribuir mais eficazmente e com maior abrangência, faz-se necessário que as iniciativas particulares, sejam formalizadas como Políticas de Preservação.

A política de preservação deve normatizar, desde o treinamento do corpo técnico da biblioteca para a identificação dos itens, potencial ou de fato, vulneráveis, seu armazenamento, os critérios de divulgação/aceso aos mesmos, até a educação dos usuários enquanto sujeitos ativos na tarefa de conservação dos acervos.

É nesse intuito que a Biblioteca do *campus* Sorocaba, da Universidade Federal de São Carlos (BSO), tem por objetivo divulgar sua experiência recentemente implantada, e já mostrando visíveis resultados na educação do usuário-parceiro na preservação dos acervos impressos.

Criada em 2006, com apenas quatro anos de funcionamento em 2010, a

BSo já demonstrava alto índice de deterioração de seu acervo, levando à impossibilidade de uso de muitos exemplares, causando grande impacto no serviço de circulação, uma vez que o acervo encontra-se ainda em formação.

Tal constatação obrigou a busca de uma medida de contenção desse processo, que fosse ao mesmo tempo, de baixo custo e de imediata aplicação. Foi então elaborada uma papeleta onde se registra resumidamente os danos presentes no livro no momento do empréstimo.

Com a divulgação dessa experiência, acreditamos estar encorajando outros profissionais com o mesmo problema, já a mesma pode ser desenvolvida em qualquer biblioteca, apresentando resultados satisfatórios, em curto espaço de tempo.

2 Revisão de Literatura

Os acervos bibliográficos de biblioteca universitária, no caso das instituições públicas, são patrimônios públicos, e todas as atividades no sentido de mantê-los conservados e preservados devem ser tratadas com urgência.

Sobre isso, Silva Filho (2004) afirma que para assegurar uma longa vida útil para o acervo como um todo, o método mais eficiente em relação aos custos e aumentar sua longevidade são prevenir, da melhor forma possível, a sua deterioração. Assim, o planejamento da preservação, não deve ser visto como um elemento novo, mas como um componente das operações e responsabilidades da instituição.

Para esse trabalho, torna-se necessário diferenciar os conceitos de preservação e conservação.

Duarte (2009) esclarece que a preservação é cuidar de todos os assuntos relacionados ao combate à deterioração dos documentos, compreende uma política global, desde aspectos administrativos e financeiros, até as investigações científicas e as mais simples medidas de higienização. Já a conservação define-se como um conjunto de medidas específicas e preventivas necessárias para a manutenção da existência física do documento.

A preservação e a conservação são técnicas de grande importância para as bibliotecas, uma vez que seus acervos necessitam de cuidados para que estejam disponíveis para os usuários.

No caso da BSo não foi possível implementar aprioristicamente uma política de conservação preventiva, por circunstâncias devidas a inadequação dos espaços ocupados por ela até a construção do prédio próprio. No entanto essa é a meta a ser atingida pela política de conservação do acervo da Bso.

De acordo com Caldeira (2006, p. 91), conservação preventiva

[...] surgiu, solidamente como campo de trabalho e pesquisa científica, nos Estados Unidos, na década de 80 estabelecendo-se como atividade responsável por todas as ações tomadas para retardar a deterioração e prevenir danos aos bens culturais por meio da provisão de adequadas condições ambientais e humanas.

O desenvolvimento de tais ações depende, principalmente, de decisões administrativas da biblioteca que promovam mudanças necessárias para

adequar os serviços às necessidades da conservação e ao mesmo tempo, permitir o acesso do usuário aos documentos.

Para o trabalho de conservação é necessário conhecer a situação em que se encontra o acervo, por meio de um diagnóstico. Tal diagnóstico permitirá identificar, localizar os danos e revelar se há a necessidade de restaurar a obra.

De acordo com Ferreira, Silva e Ramos (2010) Existe ainda uma contradição inerente ao ato de conservar um bem e ao mesmo tempo estimular o seu uso, gerando uma grande problemática que se encontra intrínseca à preservação, fazendo refletir a importância de pensá-la como mecanismo de ampliação da sensibilidade quanto à importância da manutenção do acervo que se utiliza

Modernamente, os gestores de acervos optam por adotar políticas de preservação que adotem “metodologias de mínima intervenção e da reversibilidade e compatibilidade dos materiais aplicados” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, 2004)

Na execução das ações de preservação do acervo, a BSo levou em conta a concepção da equipe da biblioteca como conservadora, e dos usuários como parceiros na preservação do acervo

3 Materiais e Métodos

A BSo iniciou suas atividades em 2006, dentro de outra biblioteca universitária de faculdade particular da cidade de Sorocaba. Em 2009, já no *campus*, passou a ocupar prédio próprio, com acervo formado por 8.570 exemplares e 3.097 títulos de livros, nas áreas biológicas, exatas, humanidades e tecnológicas, contemplando os cursos de graduação e pós-graduação.

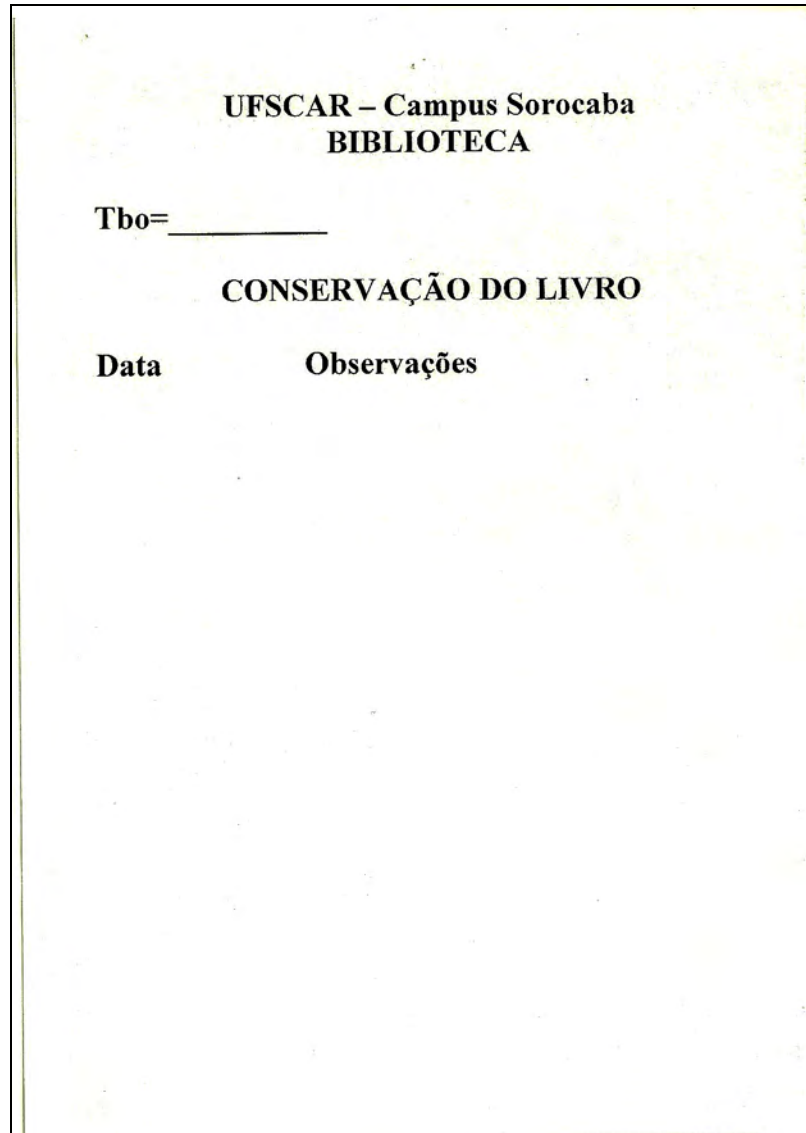
Considerando a baixa idade-média do acervo, e o conseqüente limitado tempo de utilização do mesmo, verificou-se deterioração acima do aceitável para a circulação dos itens bibliográficos. Deterioração essa devida, sobretudo ao uso displicente dos mesmos, causando danos tais como: lombada rasgada capa com orelhas e sujidades, páginas riscadas, cortes com variados tipos de sujidades (terra, chocolate, café entre outros), folhas encharcadas, etc.

Em face das dificuldades e do mau uso dos recursos públicos, que representaria a reposição de um acervo tão novo e, sobretudo, pelo aspecto da educação dos usuários, foi discutida entre as bibliotecárias uma solução viável que minimizasse o impacto da diminuição do acervo circulante. Para ser viável, era imprescindível que a solução tivesse custo próximo de zero, ou seja, deveria ser elaborada e executada com os recursos próprios da biblioteca.

Com esse escopo, foi elaborada e implementada, no início do período letivo de 2010, a utilização de uma papeleta para descrição sucinta dos danos constantes nos livros, no momento do empréstimo. Contendo os seguintes campos: tomo do livro, as observações referentes aos danos apresentados no livro e a data em que essa observação foi registrada.

Com dimensão de 15 cm x 9 cm, as papeletas são digitada de modo a caberem quatro delas numa folha de tamanho A4, que são impressas e posteriormente recortadas (conforme figura a seguir), e coladas no verso da

capa.



**UFSCAR – Campus Sorocaba
BIBLIOTECA**

Tbo= _____

CONSERVAÇÃO DO LIVRO

Data Observações

Figura 1 – Papeleta de conservação

Fonte: elaborado pelas autoras

Padronizada a papeleta, todo o acervo foi sendo aos poucos retirado das estantes, e cada livro verificado por uma bibliotecária, que preenchia os campos da papeleta (por exemplo: lombada com desgaste, contracapa com sujidade, corte lateral manchado, aspecto de molhado, etc.).

Veja a seguir exemplos escaneados dos livros:

UFSCAR – Campus Sorocaba
BIBLIOTECA

Tbo= 90007994

CONSERVAÇÃO DO LIVRO

Data	Observações
12/04/10	Capa amarrada, corte sujo, olhos
26/05/10	P. 919 sujo;
14/06/10	Página 597 amarrada
24/09/10	corte inferior da capa desgastado
02/12/10	lombada (pe) desgastada
11/04/11	Falsa folha de rosto c/ pequeno grongo (corte superior), cabe da lombada com desgaste; centro da lombada danificado

Figura 2 – Papeleta de conservação com anotações

Fonte: elaborado pelas autoras

UFSCAR – Campus Sorocaba BIBLIOTECA	
Tbo= <u>90001060</u>	
CONSERVAÇÃO DO LIVRO	
Data	Observações
22/04/10	Pl e coluza da lombada danificados. Capa amarrada com infusor. Corte inferior danificado por água. Corte lateral sujo, corte superior dos últimos folhos danificado por água
27/04/11	corte lateral manchado

Figura 3 – Papeleta de conservação com anotações

Fonte: elaborado pelas autoras

A partir dessa força-tarefa, adotou-se o procedimento de fazer, no momento do empréstimo, à vista do usuário, uma varredura criteriosa de outros possíveis danos, e informar ao usuário, que o livro está sendo emprestado naquelas condições descritas na papeleta, e qualquer outro dano observado no momento da devolução, será responsabilidade dele. Evidentemente tal procedimento foi amplamente divulgado antes de sua adoção, divulgação essa que continua sendo feita na página da BSo na internet, em palestras semestrais de divulgação e em cartazes espalhados em locais visíveis da biblioteca.

Atualmente, a BSo conta com um acervo de 12.359 exemplares e 5.077 títulos, e o controle do estado de conservação dos livros, é uma atividade incorporada à rotina de circulação, tanto no momento do empréstimo como na devolução, e em relação aos livros que já estão em uso, e aos novos, uma vez

que alguns deles já chegam à biblioteca com danos causados pelo transporte, ou mesmo na impressão. Nesses casos, é colocada a informação na papeleta “*Antes do primeiro empréstimo ...*”.

A BSo possui uma equipe formada por quatro bibliotecárias e duas assistentes, contando com uma bibliotecária com experiência na preservação de acervos raros, e uma assistente, que fez curso de pequenos reparos ministrado pela Associação Brasileira de Encadernação e Restauro (ABER).

Apesar da escassez da mão de obra especializada, a BSo vem conseguindo implementar sua Política de Conservação do Acervo, entendida sob o aspecto da conservação preventiva, através da prática da intervenção menos invasiva e reversível, com a utilização de materiais e técnicas removíveis (ex. cola à base de água, papéis e materiais de pH neutro etc.). Assim é que todo o acervo tem passado anualmente, por limpeza, em mesa higienizadora e pó de borracha, bem como reparos com papel japonês nos livros com pequenos rasgos, e reforço de tela e fitas de tecido nas lombadas fragilizadas.

Nesses casos, essas informações também são colocadas na papeleta: “*Lombada reforçada por tela*”; “*página 89 reparada com papel japonês*”.

4 Resultados Finais

Colocado em prática há dois anos, esse sistema de controle visando à conservação do acervo, vem se mostrando um eficiente método de educação dos usuários. Essa constatação pode, ser feita em dois momentos na rotina de circulação:

- a) a observação dos próprios funcionários quanto ao aumento do lapso de tempo nos registros de danos;
- b) o reexame do estado de conservação dos livros, pelos próprios usuários, que conferem as anotações no momento do empréstimo e, no caso de novos danos observados, solicitam que os mesmos sejam anotados.

Comparando-se o estado geral do acervo atualmente, e antes da implementação do controle de danos aos livros, é visível a contenção da deterioração do mesmo, implicando na redução significativa dos itens retirados da circulação.

Observou-se também a partir da implementação dessa ação, que os próprios trabalhadores da biblioteca enxergavam a preservação como um discurso vazio de significado, atribuindo-lhe custo e glamour não condizentes com a realidade. Ou seja, não é preciso de treinamento altamente especializado e nem gastos exagerados para se desenvolver atitudes preservacionistas.

5 Considerações Finais

Com objetivo de demonstrar um plano de ação implantado na BSo, para a conservação preventiva do acervo e educação do usuário, consideramos que o impacto mais positivo para a conservação foi em relação ao elemento humano, já que tanto o usuário como os trabalhadores da biblioteca



despertaram o olhar crítico para a questão da preservação do livro quanto à observação crítica ao uso dos acervos

A preservação dos acervos só se concretiza se for precedida e acompanhada de medidas educativas que sensibilizem os usuários para o uso consciente do bem coletivo.

A relevância dessa experiência se dá pela constatação de que a preservação dos acervos bibliográficos deve ser do rol das ações idealizadas e sempre refutadas sob a justificativa de alto custo e necessidade de pessoal especializado. Comprovou-se que ações singelas motivam usuários e trabalhadores da informação para efetivamente agirem no sentido de preservar o livro.

6 Referências

CALDEIRA, Cleide Cristina. Conservação preventiva: histórico. *R. CPC*, São Paulo, v.1, n.1, p. 91-102, nov. 2005/ abr. 2006.

DUARTE, Zeny. *Preservação de documentos: métodos e práticas de salvaguarda*. Salvador: EDUFBA, 2009.

FERREIRA, Ialy Cintra; SILVA, Neuman Bárbara da; RAMOS, Renata Maria Silva. A conservação do acervo: o papel do usuário e o bibliotecário na política de conservação dos acervos em bibliotecas. In: Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão, e Ciência da Informação, 33., 2010, Paraíba. *Anais...* Paraíba: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/163/106>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

SILVA FILHO, José Tavares da. *Conservação preventiva de acervos bibliográficos*. Rio de Janeiro: SiBI/UFRJ, 2010. Disponível em: <<http://www.forum.ufrj.br/biblioteca/artigo.html>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. *Catálogo eletrônico da coleção especial da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas da Universidade Federal de Ouro Preto*. Ouro Preto: Universidade Federal de Ouro Preto, 2004. 1 CD-ROM.

COLEÇÃO DAS OBRAS RARAS E VALIOSAS DA FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE: PRESERVAÇÃO DE BENS CULTURAIS

***Karine Vilela¹, Lígia Santos da Silva Rodrigues², Maria José de Carvalho³,
Maria Marinês Gomes Vidal⁴***

¹ Especialista em Gestão Cultural, bibliotecária e coordenadora da Biblioteca da Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

² Especialista em Linguística, bibliotecária da Seção de Processos Técnicos da Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

³ Especialista em Ensino de História, socióloga, bibliotecária do Serviço de Atendimento ao Usuário da Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

⁴ Especialista em Informação Tecnológica, bibliotecária do Setor de Obras Raras da Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

Resumo

Descreve as ações desenvolvidas ao longo do projeto Preservação da Coleção de Obras Raras e Valiosas da Faculdade de Direito do Recife (FDR), financiado pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), realizado nos anos 2010 e 2011, na biblioteca da FDR, com o objetivo de catalogar, desinfestar, higienizar, restaurar, acondicionar e inventariar as obras raras e valiosas existentes na Sala Professor Gláucio Veiga da Coleção Especial. Resultou na criação do primeiro Laboratório de Conservação e Restauro da FDR; no tratamento técnico de 1.612 exemplares que compõem o acervo da referida sala; na publicação do repertório bibliográfico das obras raras e valiosas publicadas entre os séculos XVI ao XX; na disponibilização do acervo na base de dados de acesso remoto *Pergamum* e na exposição das obras trabalhadas no projeto. As medidas de conservação aplicadas aos documentos impressos e aos manuscritos possibilitaram a manutenção do acervo, o restauro com vistas ao resgate da integridade física dos suportes em papel, além do controle e acesso às informações neles contidos pela atual e futura gerações. Constitui, portanto, um conjunto de ações de suma importância para o estabelecimento de uma política de preservação que envolva tanto a recuperação como a disseminação e salvaguarda de bens culturais que representam a memória de uma sociedade. A realização do projeto ratifica a urgente necessidade de valorização de nossas raízes e a preservação do patrimônio cultural reunido no rico acervo da Coleção Especial da FDR formado por obras raras e valiosas e mantido sob os cuidados da biblioteca ao longo dos seus 182 anos de existência.

Palavras-Chave:

Obras raras; Biblioteca da Faculdade de Direito do Recife; Preservação de acervos; Conservação de documentos; Patrimônio histórico-cultural.

Abstract

Describes the actions developed during the project Preservation of the Collection of Rare and Valuable Works of the Law Faculty of Recife (FDR), financed by Banco

Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), held in the years 2010 and 2011, the library of the Faculty with the aim of cataloging, disinfect, sanitize, restore, condition and inventory of rare and valuable works in the existing room Gláucio Veiga teacher of Special Collections. Resulted in the creation of the first Laboratory of Conservation and Restoration of FDR, the technical treatment of 1,612 copies that compose the collection of that room; the publication of the Bibliographical Repertory of rare and valuable works published between the XVI to the XX century, the availability of the acquis in database of remote access Pergamum and exhibition of works worked on the project. Conservation measures applied to printed documents and manuscripts of the collection allowed the maintenance, restoration, with a view to surrender the physical media on paper, beyond the control and access to the information contained therein by the current and future generations. Therefore constitute a set of actions critical to the establishment of a preservation policy that involves both recovery and the dissemination and safeguarding of cultural property representing the memory of a society. The completion of the project confirms the urgent need for appreciation of our roots and cultural heritage preservation in convened rich collection formed by the Special Collections and valuable works and maintained under the care of the library during its 182 years of existence.

Keywords:

Rare books; Library of the Law Faculty of Recife; Preservation of collections; Documents conservation; Historical-cultural heritage.

1 Introdução

A preservação de acervos bibliográficos, entre eles as coleções especiais e de obras raras, tem despertado um crescente interesse entre profissionais que buscam manter vivo o patrimônio histórico e cultural disperso em instituições públicas brasileiras. Na Faculdade de Direito do Recife (FDR), renomada instituição jurídica, essa realidade não tem sido diferente. A criação da sua biblioteca, depositária da coleção de obras raras e valiosas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), surgiu em meio a insistentes reivindicações como enfatiza, o primeiro diretor interino do Curso Jurídico, o Sr. Lourenço José Ribeiro, em ofício de 1829, citado por Veiga (1984, v. 4, p. 99): “[...] tanta falta nos faz [uma biblioteca] e que não há nesta Província, de sorte que os estudantes não sabem a que recorram para suas dissertações e maior desenvolvimento das matérias que dão nas aulas.”

Criada por decreto imperial em 1830 para atender ao primeiro Curso Jurídico do Norte do Brasil¹, a biblioteca da FDR, em 182 anos de existência, reuniu um representativo acervo formado por diversos tipos de documentos, alguns já bastante

¹ Os cursos jurídicos no Brasil foram criados por lei de 11 de agosto de 1827, um em Olinda e outro em São Paulo. Em 1º de maio iniciaram-se as aulas em São Paulo e em 28 de maio, em Olinda. Daí diz-se ter sido em São Paulo o primeiro curso do Brasil, por uma questão de dias, mas os dois começaram a funcionar no mesmo mês e ano.

fragilizados, que felizmente têm recebido investimentos provenientes da esfera pública federal com o objetivo, num primeiro momento, de preservar fisicamente o mais comum suporte analógico da informação: o papel.

Seu rico acervo humanista tem fomentando ao longo dos anos o ensino, que teve como base a cultura jurídica europeia, a leitura dos clássicos universais e de obras de outras áreas das Ciências Humanas e Sociais, sempre imbuída da importância do caráter universal do saber na formação do advogado, rompendo assim, com a prática da mera oferta da informação forense. Contribuiu na formação de poetas, filósofos, escritores, políticos que se destacaram no cenário intelectual brasileiro. Dentre muitos nomes, vale citar: Tobias Barreto, Clóvis Beviláqua, Joaquim Nabuco, Castro Alves, Rui Barbosa, Augusto dos Anjos, Assis Chateaubriand, Graça Aranha, Agamenon Magalhães, Pontes de Miranda, Aníbal Bruno, Barbosa Lima Sobrinho, Pinto Ferreira, Gláucio Veiga, Ariano Suassuna, sem esquecer o líder estudantil Demócrito de Souza Filho.

Separado em duas coleções distintas o acervo está distribuído na Coleção Circulante formada pelas aquisições recentes e antigas disponíveis para consulta e empréstimo e na Coleção Especial (CESP) que reúne em sua maioria obras raras e valiosas, como também edições esgotadas de consulta monitorada e empréstimo restrito (VILELA et al., 2011). A organização desta coleção foi iniciada no final da década de 1940, período da gestão do bibliotecário Edson Nery da Fonseca (diretor da biblioteca da FDR, na época) que mandou confeccionar estantes especiais para a guarda das preciosidades que eram identificadas e adquiridas.

A realização de projetos de preservação na biblioteca deve-se a permanente deterioração dos acervos decorrente do clima quente e úmido próprio dos trópicos que muito contribui para o desgaste dos volumes, propiciando o ataque de agentes externos como microorganismos, insetos, acidez e umidade, que muitas vezes impossibilitam o manuseio dos documentos. Nesse contexto, a preservação surge como um meio de permitir o acesso ao conteúdo das obras, através da aplicação de recursos tecnológicos que juntos viabilizem a perenidade do papel um dos principais suportes da informação.

O tema preservação aqui abordado está pautado na experiência vivida pela biblioteca da FDR em seu penúltimo projeto institucional e pode ser muito bem resumido nesta definição de Ferreira, Silva e Ramos (2012):

Preservação do suporte são as ações que visam o combate à deterioração dos documentos, compreendendo uma política global que abrangem todos os aspectos dentro da biblioteca, sejam administrativas e financeiras, as atividades de reparo e restauração ou as simples medidas de higienização, juntas essas ações objetivam a conservação do acervo e tudo é feito para a proteção do patrimônio.

Na oportunidade, serão apresentadas as ações de conservação e restauro desenvolvidas no projeto intitulado Preservação da Coleção de Obras Raras e Valiosas da Faculdade de Direito do Recife, realizado em 2010/2011 com o financiamento do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que teve como objetivo geral preservar parte do acervo histórico da CESP, reunido na Sala Professor Gláucio Veiga (SGV), jurista e ex-professor da

Faculdade.

Ao contrário do que se possa imaginar, que os livros raros são todos inacessíveis, na biblioteca da FDR buscam-se meios de possibilitar o acesso a informação sem, contudo, abrir mão da segurança e controle do seu acervo conciliando assim, a conservação e a acessibilidade a fontes históricas de pesquisa. Quanto aos documentos depositados na SGV todos passaram pelos seguintes processos técnicos: catalogação, desinfestação, higienização, restauro, acondicionamento e inventário dando continuidade as atividades iniciadas em 2005, através de projeto patrocinado pelo Ministério da Cultura.

As ações realizadas auxiliaram a controlar e minimizar os efeitos nocivos causados pelo tempo e por agentes externos ao papel, os quais andam na contramão da conservação e manutenção de acervos bibliográficos. A participação da biblioteca em todas as fases do projeto, desde a sua concepção, foi de grande valia na identificação dos principais problemas enfrentados no seu dia a dia, por exemplo: a falta de materiais adequados para a recuperação das obras, a dificuldade em adaptar espaços equipados com sistema de segurança e controle ambiental, além do correto acondicionamento dos volumes.

Após traçar o diagnóstico da coleção, tornou-se necessário a criação de um laboratório de restauro, munido de máquinas, equipamentos e materiais específicos à restauração do papel, além de uma equipe especializada coordenada por um restaurador. Para uma melhor compreensão, apresenta-se abaixo de forma sucinta: as coleções depositadas na SGV e, em seguida a revisão de literatura, a metodologia aplicada às ações do projeto, além do relato dos critérios de seleção do material trabalhado.

O espaço intitulado SGV reúne parte das obras raras e valiosas até o momento identificadas pela Biblioteca, distribuídas em 452 títulos perfazendo em 1.612 volumes organizados cronologicamente em cinco conjuntos documentais, são eles: Coleção dos Oratorianos, Coleção de Visconde de Santo Albino, Coleção de Tobias Barreto, Coleção de Manuscritos e Coleção de Obras Gerais dos séculos XVI ao XX.

A Coleção dos Oratorianos formada por um inventário manuscrito e pelos livros remanescentes da valiosa Biblioteca da Congregação do Oratório de São Felipe Nery, considerada uma das maiores e melhores da época, foi doada ao Curso Jurídico por decreto de 9 de dezembro de 1830, ano da extinção da ordem religiosa, para compor o acervo inicial da biblioteca.

A Coleção de Visconde de Santo Albino, adquirida por meio de compra como um acervo de obras raras, é constituída por volumes do século XVI ao século XIX. Destacam-se: *Prosopopéia* (1061), de Bento Teixeira, o primeiro escrito eminentemente nacional; *O Valeroso Lucideno e Triumpho da Liberdade* (1668), de Manoel Calado; *Castrioto Lusitano* (1679), de Fr. Raphael de Jesus; *Katecismo Índico da Língua Kariris* (1709), de Fr. Bernardo Nantes; *Correio Braziliense* (1808-1822), de Hyppolito José C. Pereira, considerado o primeiro jornal brasileiro publicado em 29 volumes na Europa, circulou clandestinamente no Brasil Império; *Digestumvetus seu pandectarum iuris civilis* (1598), obra em cinco volumes, um dos títulos mais antigos da biblioteca e *Rerum per octennium in Brasilia...*, (1647), edição original holandesa.

A Coleção de Tobias Barreto constituída pela biblioteca particular do eminente jurista, adquirida por meio de compra pela FDR, contendo 437 volumes, documentos escritos por Tobias e sobre ele que até o momento foram identificados na CESP. Constituída por escritos em alemão, francês, italiano e latim, datados do século XIX o acervo abrange as mais variadas áreas do conhecimento e retratam o saber e os interesses deste notável jurista brasileiro, do qual também se pode dizer ter sido filósofo, professor, jornalista, crítico, músico, poeta e deputado provincial.

A Coleção dos Manuscritos formada por volumes únicos entre eles a peça inédita *Eva* (1915), do jornalista carioca João do Rio, além do inventário de doações e livros de assinaturas com autógrafos de personalidades que visitaram a biblioteca ambos do século XIX.

A Coleção de Obras Gerais composta pelas obras gerais e também obras de referência publicadas nos séculos XVI ao XX, organizadas pelo período cronológico e cujos títulos não pertencem aos já citados conjuntos documentais por não haver identificação alguma de seus ex-proprietários.

Diante da diversidade e importância dessas coleções julgou-se imprescindível reconhecer a necessidade de preservação desses conjuntos documentais bem como a divulgação e o acesso às informações valiosas neles contidas.

Permitir às gerações futuras conhecer um importante legado do seu passado, preservando a integridade física dos suportes, é sem dúvida um dos objetivos das bibliotecas. Seu papel social na formação da cidadania deve buscar conciliar a preservação de seus bens culturais à conscientização e valorização de nossas raízes, uma inestimável herança confiada aos bibliotecários que possuem nos registros do conhecimento seu principal objeto de trabalho. A preservação do acervo depositado na SGV, sem dúvida, é um compromisso com a manutenção das fontes históricas da informação voltada à defesa da cidadania como meio de consciência social.

2 Prevenir para não remediar: revisão de literatura

Proteger o patrimônio em bibliotecas compreende a conservação das coleções e medidas de prevenção, que são intervenções feitas com a finalidade de resguardar o acervo. O valor das medidas de prevenção de deterioração ou estragos nos documentos é ressaltado por Auda (2012): “as medidas preventivas como a preservação e conservação são importantíssimas até bem mais importante que a restauração”.

Os administradores de bibliotecas enfrentam vários desafios no seu cotidiano para manter os seus acervos, seja ele circulante ou de memória, convivem com fatores negativos como: a degradação natural dos suportes, as variações nas condições climáticas do local, a falta de pessoal qualificado para exercer as intervenções nas obras e também a escassez dos recursos financeiros. Problemas que levam os gestores a elaborar políticas de preservação que tenham como objetivo facilitar o manuseio das fontes primárias e o acesso à informação pela sua comunidade, garantindo a integridade física dos suportes (CAMPOS, 2006).

A política de preservação adotada pela Biblioteca da FDR para a coleção da SGV, composta por obras raras e valiosas, tem como objetivo a conservação, a manutenção e o acesso aos documentos. Para proporcionar o acesso vários

procedimentos emergenciais foram adotados na realização do projeto de Preservação da Coleção de Obras Raras e Valiosas da Faculdade de Direito do Recife como a catalogação, a desinfestação, a higienização, o restauro, o acondicionamento e o inventário.

Ao conservar e restaurar os conjuntos documentais nela guardados, a Biblioteca da FDR se insere entre as instituições que contribuem para a preservação e acesso ao patrimônio intelectual e memória histórica e cultural do Brasil e da humanidade, tal como observa Carteri (2012):

O livro é um documento disseminador de informações tanto de caráter científico e intelectual como artístico e cultural, perecível enquanto suporte, e é um dos elementos passíveis de tombamento como patrimônio histórico-cultural, de acordo com o Artigo 216 da Constituição Federal do Brasil.

A Constituição Federal, no Art. 216, afirma:

Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira nos quais se incluem:

I – as formas de expressão [...] (BRASIL, 1988, p. 139).

Segundo Silva (2001) a preservação dos documentos ajuda no esclarecimento da nossa origem e a enriquecer o patrimônio cultural do mundo e acrescenta que:

[...] a preservação é o agir em procedimentos que visam ao retardamento ou à prevenção de deterioração ou dos estragos nos documentos. No caso do suporte em papel, isso ocorre por intermédio do controle do meio ambiente, das estruturas físicas e dos acondicionamentos que possam mantê-lo numa situação de guarda estável [...].

A iniciativa de salvaguardar o acervo perpassa por todos os escalões de hierarquia de uma instituição. É responsabilidade da biblioteca da FRD direcionar suas ações para a manutenção de uma política de preservação de suas coleções. Ainda comenta Silva (2001) que a atividade de conservação se dedica à preservação do patrimônio, mantendo a integridade dos documentos, minimizando a deterioração. É dentro desse contexto que no projeto desenvolvido pela Faculdade de Direito foi inserido o processo de restauro em algumas obras que sofreram a ação do tempo. Completa Silva (2001, p.2): “a restauração é o agir mediante procedimentos que possam devolver o estado original ou o seu estado mais próximo do original, com o mínimo de prejuízo à sua integridade estética e histórica, conservando a sua personalidade”.

3 Materiais e Métodos

A execução do projeto envolveu a criação de um laboratório de conservação e restauro, a catalogação das obras em base de dados de acesso remoto *Pergamum*, a desinfestação, a higienização, o restauro, o acondicionamento e a sinalização de cada um dos volumes que compõem o acervo da SGV, a criação de uma base de dados contendo o relatório do estado físico das obras e a publicação do catálogo Obras Raras e Valiosas da Biblioteca da Faculdade de Direito do Recife: repertório bibliográfico dos séculos XVI ao XX.

Para iniciar os tratamentos técnicos do projeto contou-se com o financiamento do (BNDES), que teve como objetivo preservar a memória documental rara e valiosa do histórico acervo da biblioteca. Ressalta-se que na ausência de documento que descreva o processo de seleção das obras que compunham o acervo da SGV, resolveu-se entrevistar a bibliotecária e também ex-diretora da biblioteca da FDR, Leonice Ferreira da Silva ²(2012), que exerceu suas atividades na referida biblioteca por um período de trinta anos, para obter esclarecimentos como se realizava tal processo.

Uma riqueza de informações foi cedida e tomou-se conhecimento de que para o processo de seleção dos conjuntos documentais foram levados em consideração os seguintes critérios (informação verbal):

- a) obras consideradas raras e valiosas, segundo indicações de pesquisadores;
- b) primeiras edições;
- c) período cronológico (data de publicação da obra);
- d) coleções particulares consideradas especiais e
- e) relevância do assunto tratado na obra.

A seguir, baseado no artigo da restauradora Mendes (2012), que descreve a metodologia aplicada as várias etapas do projeto, apresentar-se-á de forma sucinta, as fases de execução do projeto, desde a instalação do laboratório e realização das atividades de conservação e restauro aplicadas aos livros, manuscritos e periódicos, até a publicação do catálogo.

3.1 Laboratórios de Conservação e Restauro de Papel

A primeira etapa para execução do projeto foi à instalação na biblioteca de um Laboratório de Conservação e Restauro que possibilitou a realização das seguintes atividades: catalogação, desinfestação, higienização, restauração, acondicionamento do acervo das obras raras e valiosas da FDR.

O Laboratório de Conservação e Restauro da FDR da Universidade Federal de Pernambuco está localizado no terceiro piso da biblioteca da FDR, prédio tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – IPHAN, localizado na Praça Adolfo Cirne, s/n, no bairro da Boa Vista, centro do Recife, no Estado de Pernambuco.

É importante ressaltar que na adequação do espaço e na aquisição dos equipamentos e materiais se contou com a assistência técnica de arquitetos, engenheiros e restaurador. Três ambientes compõem o Laboratório: Sala de Higienização, Sala de Restauração e a Sala da Administração. As instalações

² Informações fornecidas por Leonice Ferreira da Silva em entrevista realizada na Faculdade de Direito do Recife, no dia 9 de abril de 2012.

contemplam rede elétrica e hidráulica compatíveis com os equipamentos, iluminação natural e artificial adequadas às atividades e principalmente, ambientes climatizados, seguindo parâmetros predeterminados e contendo aparelhos de termômetro para controle da temperatura e umidade do ar, derivados dos valores aceitos como convenientes. Também foram instaladas câmaras de segurança de circuito interno, com acesso a filmagem acompanhando o “caminho percorrido” pelas obras, desde a SGV até o Laboratório.

Dentre as máquinas foram adquiridas secadora de papel, mesa de umidificação, máquina de desinfestação, mesa de sucção, prensa para papel, deionizador, filtro de carvão e medidor de pH. Quanto aos materiais: trinchas (pincéis) de diversos tamanhos, papel especial – papel japonês de diversas gramaturas, acetato, papel alcalino, borracha plástica TK, óleo hidratante para couro, bisturis, régua, estiletes, lupas, cola metilcelulose, compasso, óculos protetores, avental, máscara para vapores orgânicos e gases ácidos, dentre outros. Na Sala da Administração se encontram computadores, mapoteca e armários de aço para os arquivos concernentes ao material de consumo especial como também material de almoxarifado.

3.2 Tratamento técnico e controle de segurança do acervo

Concomitantemente à instalação do Laboratório iniciou-se a catalogação dos títulos, baseada no nível 3 da segunda edição do Código de Catalogação Anglo-Americano, o AACR – 2. O conteúdo está disponível para consulta no catálogo *online* na base *Pergamum* do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) a qual a Biblioteca da FDR está subordinada e pode ser acessado no endereço eletrônico: <<http://www.biblioteca.ufpe.br/pergamum>>. Para a classificação utilizou-se Dewey Decimal Classification (CDD), 22ª edição. Os procedimentos técnicos de entrada de dados seguiram padrões internacionais do formato Marc 21 (Machine-Readable Cataloging) usado por bibliotecas no inventário de seus acervos.

À medida que as obras iam sendo catalogadas e classificadas, eram encaminhadas ao Laboratório, mediante preenchimento de planilha de controle de entrada e saída de materiais. No Laboratório, as obras recebiam uma ficha técnica, na qual havia um diagnóstico e descrição do seu estado de conservação.

3.3 Desinfestação

A desinfestação foi realizada através do método da atmosfera anóxica, técnica que consiste na erradicação e controle de pragas, feita através da retirada do oxigênio de determinado ambiente a ser trabalhado, contendo barreiras de isolamento e utilizando um gás inerte, e conseqüentemente resultando na morte, por asfixia e desidratação dos micro-organismos e insetos em seus diversos estágios evolutivos (ovo, pupa, larva e adulto) (FRÓES; OLIVEIRA; SCHÄFER, 2011).

Muitas bibliotecas sofrem ataques de pragas de bibliófagos/xilófagos, que causam degradação ao papel, necessitando, portanto, da desinfestação conforme orienta Spinelli Junior (1997, p. 28-29):

Os danos que os insetos causam aos acervos são bastante conhecidos. Nem todos os insetos que habitam os acervos documentais deterioram a estrutura das obras porque seus metabolismos não dependem da celulose, principal componente dos papéis. Dentre as várias ordens de insetos potencialmente inconvenientes aos acervos documentais, podem ser citados como exemplos o dos tisanuros representado pela família das traças (peixe de prata); ortópteros – representado pela família dos besouros - e isópteros representado pela família dos cupins.

Portanto, além do tratamento de desinfestação das obras de praga originária do próprio papel (celulose), devem ser eliminados outros insetos inconvenientes aos acervos.

3.4 Higienização

As obras na Sala de Higienização eram submetidas ao processo de limpeza folha por folha, com pincéis apropriados, nas mesas de higienização. Medida adotada para controlar a proliferação dos citados “moradores clandestinos”: insetos, brocas e traças. Depois de limpas, analisava-se o pH (potencial de hidrogênio) para verificar a acidez do papel e escolher o procedimento mais adequado ao tratamento quanto a sua desacidificação.

3.5 Restauro e Sinalização dos documentos

Algumas obras foram restauradas, fazendo-se a reestruturação do miolo do livro, como também a restauração da encadernação, algumas de luxo, com material em couro, ilustradas em dourado. Vale salientar o cuidado para não violar a originalidade da obra. Foram realizados banhos de limpeza, enxague, obturação, remendos e enxertos do suporte (tratamento com papel especial – papel japonês). Depois de restauradas retornavam à SGV, envolvidas em capa de acetato de poliéster e acondicionadas em caixas confeccionadas em papel neutro.

Quanto à sinalização, optou-se pelo uso de cores para identificar os conjuntos documentais adotando o arranjo cronológico dentro de cada coleção para a guarda dos documentos. Os exemplares receberam etiqueta confeccionada com material adequado aos critérios de conservação que foi afixada sobre o acetato na lombada dos livros ou aplicada diretamente na lombada das caixas evitando-se, assim, o contato da etiqueta com a encadernação das obras.

3.6 Banco de dados do acervo sobre o estado físico das obras

A equipe de conservação adotou um banco de dados, no formato *Access*, que é uma base de dados, de pouca capacidade, mas que permite a pesquisa e gera relatórios, utilizada por monousuário, e que somente um operador pode alimentar. Utilíssimo na análise, pesquisa, estudo e armazenamento dos dados do estado de conservação de cada volume. No relatório do programa *Access* aparece a realidade física de cada obra: como chegou ao Laboratório como foi trabalhada e como retornou à *SGV*.

3.7 Confeção do catálogo

A publicação do catálogo: *Obras Raras e Valiosas da Biblioteca da Faculdade de Direito do Recife: repertório bibliográfico dos séculos XVI ao XX* reúne o inventário das coleções trabalhadas durante o projeto e que formam o acervo da *SGV*. Os 452 títulos foram organizados conforme o fundo documental a que pertencem seguindo arranjo cronológico. A apresentação das informações segue o modelo de referência da *ABNT-NBR-6023/2002*, seguida da fonte de pesquisa consultada pelo catalogador para a descrição bibliográfica da obra no catálogo online. Além de conter belas ilustrações, reproduzidas a partir do acervo em questão, também apresenta índice onomástico dos autores e referências.

4 Resultados Finais

Resultaram da execução do projeto de Preservação da Coleção de Obras Raras e Valiosas da Faculdade de Direito do Recife:

- a) a preservação de todos os 1.612 (um mil seiscentos e doze) exemplares de obras raras e valiosas da *SGV*;
- b) a criação do Laboratório de Conservação e Restauro da Biblioteca da FDR, especializado em papel, que permitirá a preservação do acervo, através do tratamento técnico das obras raras e valiosas, mediante a aprovação e financiamento de projetos similares ao realizado na citada biblioteca;
- c) a realização de concurso público visando à contratação de um técnico em restauro para coordenar as atividades do Laboratório que pretende dar manutenção ao acervo da *CESP*;
- d) a confeção de uma base de dados no programa *Access* contendo o relatório do estado físico das obras trabalhadas;
- e) a inclusão dos títulos na base de dados de acesso remoto *Pergamum*;
- f) a publicação do repertório bibliográfico dos conjuntos documentais datados dos séculos XVI ao XX que pertencem a *SGV*;
- g) a exposição ao público das obras raras e valiosas recuperadas e
- h) a troca de experiências com profissionais de áreas diversas (restauradores, conservadores, estudantes, químicos, arquitetos e engenheiros) que contribuiu para ampliar e aprimorar o conhecimento técnico sobre preservação das coleções especiais, especificamente de documentos no suporte papel.

5 Considerações Finais

A execução do projeto em pauta deu continuidade às atividades iniciadas em 2005, através de um projeto de conservação financiado pelo Ministério da Educação. A preservação dos 1.612 (um mil seiscentos e doze) volumes da SGV, talvez não expresse a total dimensão do trabalho desenvolvido em meio ao vasto acervo da Biblioteca da FDR. Porém, graças a essa iniciativa, uma das primeiras e maiores doações que constituíram o acervo inicial da biblioteca da FDR, foram restaurados e podem agora, sob restrição, ser novamente consultados. Quais sejam: os livros da Coleção dos Oratorianos que pertenceram à biblioteca da extinta Congregação do Oratório de São Felipe Nery.

Além disso, vale reconhecer as ações realizadas no passado por bibliotecários e assistentes que mesmo não dispoem dos atuais recursos tecnológicos, ou na ausência de oportunidades como o projeto ora apresentado, não mediram esforços para preservar um valioso legado histórico-documental, que hoje tem-se o prazer de zelar.

Certamente, a realização desse projeto foi um acontecimento ímpar e marcante na história da biblioteca da FDR. O restauro da coleção de obras raras e valiosas da SGV contribuiu tanto para a conservação dos suportes, como para o resgate da memória social brasileira. A realização da higienização, desinfestação, acondicionamento e catalogação dos títulos criam um ambiente propício para receber ações futuras, como a digitalização do conteúdo das obras, a fim de garantir seu acesso remoto.

Nesse sentido, dando continuidade à política de preservação estão sendo analisados e avaliados equipamentos e técnicas, pois, embora muito celebradas, as inovações tecnológicas têm suas limitações, como por exemplo, a rápida desatualização dos softwares. Todas essas facetas estão sendo cuidadosamente estudadas, para ratificar a missão da biblioteca, que é permitir o acesso ao conhecimento, ideia muito bem definida pela bibliotecária especialista em obras raras da Biblioteca Nacional Ana Virginia Pinheiro (2006) “o livro é um fator de mudança, apenas, quando passa a ser um fator de cultura - isto é, lido.”

Talvez uma das mais importantes características que elevam um livro ou documento à condição de raro e valioso seja o fato dele ser mais que um suporte da informação. Pois, os critérios que o classificam ou o identificam como raro, extrapolam seu conteúdo textual ou sua idade cronológica, mas abrangem todo o seu percurso, desde a confecção, até as condições de difusão e circulação. Logo, como argumenta Pinheiro (2006), o livro raro não é apenas para ser lido – é para ser analisado, como monumento e documento. Sob o ponto de vista do livro como monumento, patrimônio, bem cultural imbuído de valores e memórias que excedem suas páginas, um dos méritos do projeto de Preservação da Coleção de Obras Raras e Valiosas da Faculdade de Direito do Recife é a confirmação da consciência de que a preservação de um acervo vai além de uma ação pontual, mas deve ser resultado de uma política de preservação que deve ser diariamente reiterada.

7 Referências

AUDA, Fernanda Mokdessi. **Preservação de documentos em papel: ciência e técnica a serviço da história.** Disponível em:
<http://www.abtg.org.br/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=257> .

Acesso em: 10 abr. 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. p.139.

CAMPOS, Maria Luiza Farias de. **Políticas de preservação de documentos em bibliotecas públicas estaduais brasileiras**. 2006. 76 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/16286/000591986.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

CARTERI, Karin Kreismann. O livro raro e os critérios de raridade. **Revista do Museu**. Disponível em: < <http://www.revistamuseu.com.br/artigos/art.>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

FERREIRA, Ialy Cintra; SILVA, Daniel Everson Andrade da; RAMOS, Renata Maria da Silva. **Preservação Digital e Analógica: o desafio do profissional da informação**. Disponível em:< <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/PRESERVA%C3%87%C3%83O%20DIGITAL%20E%20ANAL%C3%93GICA%20o%20desafio%20do%20profissional%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>> . Acesso em: 15 maio 2012.

FRÓES, Eduardo de Araújo; OLIVEIRA, Albano Souza; SCHÄFER, Stephan. Atmosfera anóxica: um método atóxico de desinfestação de pragas e de preservação do patrimônio documental. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 3., 2011, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação dos Arquivistas da Bahia, 2011. Disponível em: < <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/10/Froes-Oliveira-Schafer.pdf> >. Acesso: 19 jun. 2012.

MENDES, Débora Assis. Laboratório de conservação e restauração documental da Faculdade de Direito: um espaço de resgate e preservação. **Estudos Universitários: revista de cultura**, Recife, vol. 27, n. 8, p. 101-105, ago. 2011.

PINHEIRO, Ana Virgínia. Do labirinto ao invisível: a história do livro raro no Brasil. **Diálogo Científico**, Brasília, 6 fev. 2006. Disponível em:<<http://dici.ibict.br/archive/00000679/01/T020.pdf>>. Acesso: 12 mar. 2012.

SILVA, Yara Jurema Quintela Moreira da. A importância da conservação, preservação e restauração de acervos bibliográficos e documentais em saúde preventiva. **Boletim da Saúde**, v.15, n.1, p. 30, 2001. Disponível em: <http://www.sumarios.org/sites/default/files/pdfs/v15n1_04importancia.pdf>. Acesso em: 28 mar 2012.

SPINELLI JUNIOR, Jayme, **A conservação de acervos bibliográficos & documentais**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 1997. Disponível em: <http://www.bn.br/portal/arquivos/pdf/manualjame.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2012.



Preservação da informação em suportes analógicos e digitais

Trabalho completo

VEIGA, Gláucio. **História das idéias da Faculdade de Direito do Recife**. Recife: Ed. UFPE, 1984. v. 4.

VILELA, Karine et al. Biblioteca da Faculdade de Direito do Recife: um lugar de memória. **Estudos Universitários**: revista de cultura, Recife, v. 27, n. 8, p.73-83, ago. 2011.



AÇÕES REINTEGRADORAS RUMO À PRESERVAÇÃO DIGITAL: O CASO DA BDTD/UFPE

Susimery Vila Nova¹, Maria Dalva Nunes Pereira²

¹ Mestre em Ciência da Informação, UFPE; Bibliotecária da UFPE, Recife, PE

² Bibliotecária, UFPE, Recife, Pernambuco

RESUMO

Este trabalho descreve o estudo de caso vivenciado pela Biblioteca Digital de Teses e Dissertação da Universidade Federal de Pernambuco – BDTD/UFPE. Documenta o procedimento de implantação da BDTD na referida instituição, bem como, especifica problemas enfrentados com a perda de arquivos em seu banco de dados, durante o período temporal de 2006-2010. A metodologia abordada pontua-se a partir do relato de experiência da ex-coordenadora do setor e da análise de dados pautada sob documentações técnico-administrativas. Aponta como resultados parciais a pré-reestruturação da BDTD/UFPE a partir da reinserção dos arquivos perdidos, os quais já se encontram à disposição do público via *Web*, pelo link: <http://www.bdttd.ufpe.br/>, bem como aborda algumas das ações reintegradoras rumo à preservação digital.

Palavras-Chave: BDTD/UFPE; Preservação Digital; Memória Institucional; Produção Científica; Comunicação Científica

ABSTRACT

This paper describes the case study experienced by the Digital Library of Theses and Dissertation, Federal University of Pernambuco - BDTD / UFPE. Documents the implantation procedure of BDTD in that institution, as well as specific problems faced in your database during the time period 2006-2010. The methodology addressed scores to report from the experience of former coordinator of the industry and data analysis based on technical and administrative documentation. Points as partial results, the pre-restructuring BDTD / UFPE from the reintegration of lost files, which are already publicly available via the *Web*, the link: <http://www.bdttd.ufpe.br/>, and discusses some of the actions reintegradoras towards digital preservation.

Keywords: BDTD/UFPE; Digital Preservation; Institutional Memory; Scientific Literature; Science Communication



1 Introdução

A intensificação do consumo de informação em suporte digital exige tomada de decisão eficaz ao tratamento informacional arquivístico e bibliográfico, o que corrobora a afirmativa de que ainda há muito a ser pesquisado na medida em que novas técnicas de aplicação específicas a esse suporte devem ser desenvolvidas para melhor atender às necessidades de preservação da informação. Logo, deve-se estar atento ao cenário tecnológico e suas mudanças a fim de tomar medidas que tente impedir perdas de informação a tempo, alcançando um controle de riscos, o que caracteriza o objetivo das estratégias de preservação.

Nesse sentido, após os estudos diagnósticos sobre preservação digital que procederam as resoluções da “Carta sobre a Preservação Digital” (2003), *United Nations educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) e as “Recomendações sobre Software Livre para Repositório e Sistema de Preservação” (2007), evidencia-se a necessidade urgente de salvaguardar o patrimônio cultural e científico digital, como a forma de garantir o acesso a esses recursos dos registros eletrônicos autênticos para as gerações vindouras; conforme afirma Arellano (2008, p.22).

Diante desse contexto, destacamos a realidade da Biblioteca Digital de Teses e Dissertação da Universidade Federal de Pernambuco BDTD/UFPE, a qual, neste trabalho, tem como objetivo documentar seu processo de implantação e, de relatar a realidade dos fatos correspondentes à preservação digital, no ambiente, durante o período de (2006 – 2010) ¹; no intuito de descrever/documentar o processo caótico gerado pela perda do seu banco de dados após quatro anos de trabalho, com a finalidade de alertar às demais instituições sobre a fragilidade da situação, da qual a BDTD/UFPE poderá não se caracterizar como um fato isolado.

Por isso, a escolha da temática deste estudo justifica-se frente à urgência dos fatos ocorridos, bem como por se tratar de um repositório guardião de parte da produção intelectual de uma instituição, cuja missão visa à pesquisa ao ensino e à extensão. Lembrando ainda que a BDTD, como integrante do Sistema de Informação de Teses e Dissertações Brasileiras, proporciona maior visibilidade à produção e à memória científica das Instituições de Ensino Superior (IES) do Brasil, neste caso, especificando à da UFPE.

2. Revisão de Literatura

2.1 Produção Científica, Preservação Digital e Memória Institucional

A geração de conhecimentos disseminados por canais formais da comunicação científica, em seus diferentes formatos, constitui a “produção científica”, também conhecida como produção intelectual, produção acadêmica ou produção do conhecimento. Essas expressões abrangem as produções bibliográficas, técnica e artísticas realizadas por determinada comunidade.

¹ Recorte temporal refere à primeira gestão do setor, cujas ações específicas são aqui relatadas como um estudo de caso.

Com isso, a comunicação das instituições acadêmicas tem como uma de suas características principais a disseminação dos conhecimentos por ela gerados, que servirão para o crescimento da ciência que está sujeita às novas frentes de estudo e pesquisa, uma vez que é no ambiente universitário que todos os ramos do conhecimento avançam juntos, permitindo análises e comparações adequadas.

Isso nos permite afirmar que as bibliotecas têm papel crucial no ciclo da comunicação científica, pois a elas cabem as funções de coleta, registro, estocagem e disseminação da informação.

Entretanto, as Bibliotecas Digitais possuem aspectos semelhantes, mas diferenciam-se uma vez que suas informações existem somente em formato digital. Dispõem, contudo, de todos os recursos de uma biblioteca eletrônica, oferecendo visualização aos documentos e pesquisas dos mesmos, tanto local como, remotamente, por meio de redes de computadores.

Além disso, esses documentos digitais são acessíveis apenas através de combinações específicas de componentes de hardware, software, mídia e pessoal técnico. Embora estejam nas melhores condições de armazenamento, as mídias digitais podem ter sua vida interrompida pela falta ou inadequação de qualquer um dos demais componentes. (THOMAZ; SOARES, 2004, p.[2]).

Por isso, do ponto de vista de Ferreira (2006, p.20), a preservação digital caracteriza-se por garantir que a informação digital permaneça acessível com qualidade de autenticidade satisfatória para que se possa interpretar no futuro, recorrendo a uma plataforma tecnológica diferente da utilizada no momento da sua criação.

Para tal, são várias as estratégias de preservação digital desenvolvidas por pesquisadores e especialistas da área, ao longo do tempo, sendo algumas delas, aqui, descritas no Quadro 1.

QUADRO 1. Estratégias de Preservação Digital

Atualização de Versões	Consiste em atualizar materiais digitais produzidos por um determinado <i>software</i> através de regravação em uma versão mais atual do mesmo. É, possivelmente, a estratégia de preservação mais utilizada.
Conversão para Formatos Concorrentes	Trata-se de converter um objeto digital para um formato que necessariamente não tenha sido desenvolvido pela mesma empresa que elaborou o <i>software</i> proprietário no qual este foi produzido. Também está restrito a alguns tipos de objetos. Pretende resguardar conteúdos da descontinuidade de <i>software</i> , ou seja, quando o <i>software</i> não passar por versões atuais.
Emulação	Estratégia baseada essencialmente na utilização de um <i>software</i> , designado emulador, capaz de reproduzir o comportamento de uma plataforma de hardware e/ou <i>software</i> . Utiliza tecnologias atuais e sobre elas reconstrói as funcionalidades e o ambiente de tecnologias que se tornaram obsoletas. Concentra-se na preservação do objeto lógico no seu formato original.

Encapsulamento	Consiste em preservar, juntamente ao objeto digital, toda a informação necessária e suficiente para permitir o futuro desenvolvimento de conversores, visualizadores ou emuladores. O recurso é mantido no seu formato original, isto é, o encapsulamento ocorre juntamente a uma descrição formal do formato, bem como do seu significado. Este processo poderá ser expresso em XML, por exemplo.
Metadados	São informações de apoio aos processos associados com a preservação digital de longo prazo. Devem ser pensados em função das vocações e dos objetivos das comunidades partindo de uma base comum a vários parceiros, os conjuntos de metadados devem sofrer as adaptações necessárias.
Migração	Trata-se dos recursos digitais de uma plataforma para outra, adaptando os ambientes de chegada, cada vez que o hardware e/ou software se tornam obsoletos ou em antecipação a essa própria obsolescência.
Migração Pedido	Tipo de migração que, ao invés de as conversões serem aplicadas ao objeto de migração mais atual, elas deverão sempre ser aplicadas ao objeto original para evitar a deformação de objetos digitais originais.
Migração Distribuída	Tipo de migração a partir de um conjunto de serviços de conversão que se encontram acessíveis através da Internet e que poderão ser invocados remotamente recorrendo a uma pequena aplicação-cliente.
Migração para Suportes Analógicos	Consiste na reprodução de um objeto digital em suportes analógicos, tais como papel, microfilme ou qualquer outro suporte analógico de longa duração; no entanto, os objetos interativos e/ou dinâmicos ficam excluídos deste tipo de estratégia.
Preservação de Tecnologia	Consiste na conservação e manutenção de todo hardware e software necessários à correta apresentação dos objetos digitais, a preservação na sua forma original.
Refrescamento de Suporte	Consiste na transferência de informação de um suporte físico de armazenamento para outro mais atual antes que o primeiro se deteriore ou se torne irremediavelmente obsoleto.

Fonte: Adaptado de Ferreira (2006), Saramago (2002); (2004?)

É verificável na literatura especializada, como o estudo de Oliveira (2010), que a memória institucional vem sendo discutida no ambiente da preservação documental. Também é perceptível que a importância do assunto fundamenta-se justamente na necessidade em preservar o patrimônio da humanidade, seja de caráter cultural, político e/ou institucional.

No entanto, entendemos que a memória institucional tem como papel fundamental contribuir para o resgate e preservação da memória de uma organização, colaborando para a construção da identidade coletiva, que se forma a partir da convergência de esforços para realização do interesse comum, onde a história de cada um se confronta e se enriquece com a história de outros.

Destarte, entende-se que a memória institucional provém de um olhar atento sobre o presente, mas se volta sobremaneira para o passado, pensando em preservá-la para o futuro.

2.2 A implantação da BDTD/UFPE

Com a necessidade de expandir a base de publicações eletrônicas e facilitar o acesso à produção científica e artística da UFPE, uma biblioteca digital de teses e dissertações defendidas pelos Programas de Pós-Graduação da Universidade Federal de Pernambuco, surgiu em 2000, a partir do projeto do Laboratório de Tecnologia do Conhecimento - LIBER². Esse projeto, vinculado ao Departamento de Ciência da Informação³ (DCI), tinha como objetivo facilitar o acesso à produção científica da UFPE.

No entanto, a biblioteca digital desenvolvida pelo LIBER, vigorou até a iniciativa do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia⁴ (IBICT) em desenvolver um sistema integrado de teses e dissertações, denominado Biblioteca Digital de Teses e Dissertações⁵ (BDTD), cujo projeto fora desenvolvido no âmbito do Programa Biblioteca Digital Brasileira⁶ (BDB), com apoio da Financiadora de Estudos e Pesquisas⁷ (FINEP) e coordenada pelo IBICT.

Mas em 2005, a Biblioteca Central⁸ (BC) da UFPE apresentou ao IBICT proposta para implantação de sua biblioteca digital de teses e dissertações em resposta ao edital de chamada FUNCAT/IBICT nº 001/2005⁹. Com a aprovação da proposta, a BC foi contemplada com um kit tecnológico no qual constava o TEDE¹⁰ Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertação desenvolvido pelo IBICT. A BDTD/UFPE adotou o TEDE simplificado, este por sua vez, possibilita a publicação eletrônica de teses e dissertações (TDE's), diretamente pela biblioteca, a partir da autorização do autor.

De acordo com as Resoluções nº 03/2007 e nº 04/2008 do Conselho Coordenador de Ensino Pesquisa e Extensão, para que a tese ou dissertação seja disponibilizada na BDTD/UFPE é necessário o depósito da mesma na Biblioteca Central de modo formal e de acordo com os procedimentos de orientações aos autores.

A concessão dos títulos de doutor/mestre pelos cursos de pós-graduação da UFPE é condicionada ao depósito na Biblioteca Central de dois exemplares impressos e um exemplar no formato digital, da versão definitiva da tese/dissertação. Juntamente aos exemplares, o autor deve entregar o formulário do Termo de Depósito Legal e Autorização para Publicação de Teses/Dissertações Eletrônicas-TDE's, devidamente preenchido e assinado.

A UFPE iniciou suas atividades de implantação da BDTD em julho de 2006,

² http://www.liber.ufpe.br/cgi-bin/teses/lista_ultimas.pl

³ <http://www.dci.ufpe.br/>

⁴ <http://www.ibict.br/>

⁵ <http://bddd.ibict.br/>

⁶ <http://www.ibict.br/secao.php?cat=Biblioteca%20Digital%20Brasileira>

⁷ <http://www.finep.gov.br/>

⁸ <http://www.ufpe.br/sib/>

⁹ http://listas.ibict.br/pipermail/bib_virtual/2005-October/001975.html

¹⁰ <http://tedesite.ibict.br/>

porém sua implantação oficial ocorreu a partir da Resolução nº 03/2007, do Conselho Coordenador de Ensino Pesquisa e Extensão – CCPE da referida Instituição.

A equipe inicial constituía-se de um bibliotecário especializado em TI (designado como administrador do sistema, sendo este terceirizado) e cinco bolsistas. Posteriormente, obteve-se o auxílio de mais um profissional bibliotecário, o qual passou a fazer parte da equipe, para coordenar os serviços executados.

2.3 O problema ocorrido

Conforme concedido e disponibilizado pelo IBICT o sistema TEDE, utilizado pela BDTD/UFPE, rodava em um servidor concedido em regime de comodato¹¹, pré-formatado e configurado com o sistema operacional baseado na plataforma UNIX/LINUX. Esse servidor localizava-se na sala de rede da BC, sendo sua manutenção, atualizações e cópias de segurança realizadas pelo então bibliotecário terceirizado responsável pelas atividades técnico-administrativas do sistema.

Ao término do contrato da BC com esse bibliotecário terceirizado, em 2007, a BDTD passou a não mais contar com apoio técnico em TI para prosseguir com as atividades administrativas do sistema TEDE, durante o período de 2008 até início de 2010. Apesar das constantes solicitações da coordenação da BDTD, bem como da insistência da direção da BC junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI)¹² para a disponibilidade de um analista em TI específico para o setor, nada de concreto ocorreu.

Em consequente, o problema se agravou ainda mais, uma vez que não havia rotina de *backup* do sistema durante o período citado, o qual ficou sem administrador efetivo. Este problema se coadunou às más condições de infraestrutura na qual o servidor, que abrigava o sistema encontrava-se instalado em um ambiente insalubre, portanto, sem condições propícias para o seu bom funcionamento.

Diante dessa realidade, o cenário, caótico, estava propenso para uma atuação trágica, a qual não tardou ocorrer. Aos 28 (vinte e oito) dias do mês de janeiro de 2010 o servidor da BC, onde se encontrava o TEDE, parou de funcionar devido à queima do seu HD e, destarte, não foi mais possível trabalhar com o sistema, nem acessar aos arquivos das teses e dissertações, o que, infelizmente, tratava-se de uma ação irreversível. Logo, foi sugerido pelo novo técnico do TEDE recomençar a inserção das 6.659 teses e dissertações no sistema.

Vale salientar que até o momento da perda total do banco, a BDTD/UFPE ocupava a 5ª posição no Ranking das BDTD's brasileiras, somando um total de 6.659 teses e dissertações. Essa posição foi conquistada com o esforço e dedicação de uma equipe que, apesar de não contar com toda a infra-estrutura necessária para o desenvolvimento dos trabalhos, contribuiu da melhor forma possível para

¹¹ **Comodato** tem previsão no [Código Civil Brasileiro](#) (Lei n.º 10.406 de 10 de janeiro de 2002) em seus artigos 579 a 585 e é o [contrato](#) unilateral, gratuito, pelo qual alguém (comodante) entrega a outrem (comodatário) coisa infungível, para ser usada temporariamente e depois restituída. Uma vez que a coisa é [infungível](#), gera para o comodatário a obrigação de restituir um corpo certo. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Comodato>. Acesso em: 12 março 2012.

¹² <http://www.ufpe.br/nti/>

possibilitar maior visibilidade às teses e dissertações produzidas e defendidas nos programas de pós-graduação da instituição.

Porém, em meio à situação caótica, eis que surgiu uma possível solução para tal problema. Procurado para repassar informações a respeito do funcionamento do sistema, o bibliotecário que implantou o TEDE, apesar de já não fazer mais parte da equipe da BDTD, informou que havia realizado por conta própria em dezembro/2009, um backup do sistema para um servidor localizado no LIBER

Assim, deu-se início à transferência do backup que estava no servidor do LIBER para o servidor abrigado no NTI, onde a equipe de suporte ficaria responsável pela administração e manutenção do TEDE. No entanto, o backup instalado apresentou erro de funcionamento.

A partir disso, a coordenação da BDTD solicitou ao analista, juntamente com ao ex-administrador do TEDE, a busca por uma solução no objetivo de restaurar o backup, objetivando não perder todo o trabalho realizado ao longo de 04 (quatro) anos e, portanto, não recomeçar todo o processo de inserção. Dessa forma, várias tentativas para restauração do backup, assim como, pela recuperação do HD, foram realizadas, no entanto, sem obter sucesso.

Diante da situação relatada, e sem a obtenção de sucesso nas tentativas realizadas, a direção da BC determinou que fosse iniciada a integração PERGAMUM-TEDE. Essa integração dar-se-ia, a partir da catalogação das teses e dissertações no sistema Pergamum, que exportaria os metadados para o sistema TEDE. Assim, entendia-se que o processo de restabelecer a disponibilização das TDE's através da BDTD seria mais rápido, pois o que tinha sido perdido com o TEDE estava catalogado no Pergamum. Com isso uma nova carga do sistema denominado "**Novo TEDE**" foi realizada e a partir de então, vários testes entre PERGAMUM-TEDE foram feitos, porém a integração não foi concretizada. A perda do banco se deu por completo e o trabalho teve de ser iniciado.

Contudo, faz-se necessário aqui registrar, sobre o posicionamento da então coordenação da BDTD, cuja decisão tomada foi pela restauração/recuperação do sistema, já que havia a possibilidade de reestruturação. O entendimento, portanto, era de que todas as tentativas precisavam ser esgotadas, não só por uma questão de racionalização, mas também, para restabelecer, a curto prazo, o acesso aos arquivos das 6.659 teses e dissertações que estavam disponíveis na BDTD e, assim, prosseguir com a inserção das novas submissões. Porém, infelizmente, a alternativa que mais viável foi a de recriação da BDTD/UFPE.

3 Materiais e Métodos

O presente trabalho configura-se como uma pesquisa de natureza **descritiva**, a qual, segundo Michel (2009, p.44), "propõe a verificar e explicar problemas, fatos ou fenômenos, com a precisão possível, observando e fazendo relações, conexões, à luz da influência que o ambiente exerce sobre ele".

Possui como método de pesquisa específico, o **estudo de caso** que ainda de acordo com Michel (2009, p.53), "consiste na investigação de casos isolados [...] uma técnica utilizada em pesquisas de campo que se caracteriza por ser o estudo de uma unidade, [...] uma situação específica [...]." Configurando, assim, a experiência ocorrida.

A coleta de dados se deu a partir da **análise documental**, acessível sob relatos de experiência da ex-coordenadora do setor, bem como da leitura de relatórios técnico-administrativos, documentos oficiais, correspondências entre coordenações e instituições via *e-mail*, fontes estatísticas do setor e referencial teórico levantado na literatura vigente sobre preservação digital.

4 Resultados Parciais/Finais

As ações reintegradoras para solucionar o caso da BDTD/UFPE, foram iniciadas em março de 2011, quando a BDTD passou a contar com o apoio de um analista em TI, disponibilizado pelo NTI que passou a acompanhar mais de perto as atividades desenvolvidas pela BDTD. Houve também no decorrer do referido ano o acréscimo de mais 1 (um) bibliotecário/documentalista e de 3 (três) novos bolsistas à equipe, destinados a realimentar o sistema a partir das reinserções dos arquivos perdidos. Portanto, a equipe é constituída atualmente por 2 (dois) bibliotecários, 1 (um) técnico em TI, 1 (um) técnico administrativo e 7 (sete) bolsistas. Essa reconfiguração no quadro de recursos humanos do setor possibilitou a motivação necessária para a retomada das atividades até então pendentes.

Atualmente¹³, a BDTD/UFPE conta com mais de 9.126 teses e dissertações inseridas no sistema TEDE, dentre elas, e as 230 TED's recebidas durante o primeiro trimestre de 2012.

Vale salientar que o acervo do banco de dados da BDTD/UFPE dispõe de trabalhos defendidos a partir do ano de 1979, até o ano corrente o que caracteriza esse acervo como um repositório de potencial relevância referente à guarda, preservação, memória e disseminação da produção científica de uma instituição, portanto de um patrimônio intelectual.

Apresentaremos, a seguir, algumas das *ações reintegradoras* urgentes relacionadas à recuperação e reestruturação da BDTD/UFPE classificadas nos seguintes tópicos:

1) Ações desenvolvidas:

- a) Atualização do backup do banco de dados, realizado no final de 2011 e início de 2012, em mídia digital - DVD;
- b) Reinserção de todas as **6.659** TED's perdidas, referentes ao período de 2006 até janeiro de 2010;
- c) Inserção de **1.375** recebidas durante o ano de 2011 e de 230 TED's referentes ao primeiro trimestre de 2012.

2) Ações em desenvolvimento:

¹³ Referente ao primeiro trimestre de 2012.

- a) Leitura de disquetes: para conferência dos arquivos no banco de dados, bem como para avaliar a integridade física e digital da mídia, visando ao refrescamento de suporte;
- b) Backup do sistema realizado pelo NTI: para garantir a segurança contra sinistros e eventuais;
- c) Inventário do acervo digital: revisão do acondicionamento e preservação dos CD's, o que implica na abertura individualizada dos CD's para fins de conferência de arquivos no banco de dados, tal como no sistema TEDE, e verificação do seu estado físico em mídia digital;
- d) Negociações junto ao IBICT: por estarmos em processo de reestruturação, a BDTD/UFPE ainda não retornou às estatísticas atualizadas, geradas pelo *Harvesting* da BDTD Nacional.

3) Ações a serem desenvolvidas:

- a) Refrescamento de suporte: repasse dos arquivos originados em disquete para a mídia DVD;
- b) Digitalização dos termos de autorização: digitalização e inserção dos termos nas respectivas pastas autorais que se encontram armazenadas no banco de dados;
- c) Digitalização retrospectiva: digitalização das TDE's disponibilizadas apenas em meio analógico (papel), já que as mesmas não foram depositadas em suporte digital;
- d) Política de preservação digital: elaboração de uma política de preservação a longo prazo para documentação digital concernente à realidade, na qual, a BDTD/UFPE se insere.

As *ações reintegradoras* são assim denominadas pelo fato de, momentaneamente, não dispormos de uma política de preservação digital definida e devidamente institucionalizada.

No entanto, esta realidade não se aplica apenas ao fato aqui relatado. Estudo recente de Vila Nova (2011, p.178), revela que 33% dos Repositórios Institucionais desenvolvidos em Instituições de Ensino Superior no Brasil, (IES) da esfera Federal, não dispõem de políticas de informação; dentre elas, 65% não dispõe de política de preservação digital e, por fim, 87% das instituições participantes desse estudo afirmaram não possuir garantia de acesso à informação a longo prazo em seus repositórios digitais.

Os dados citados acima, apesar de sua restrição a uma parcela dos repositórios implantados no Brasil, são capazes de delinear aspectos relacionados à realidade da preservação digital nesses ambientes e demonstraram, portanto, a

fragilidade na qual se encontram os acervos digitais de nossas Instituições, corroborando para a elevação do índice de risco, bem como para a perda de forma trágica dessas informações.

Contudo, vale salientar que a BDTD/UFPE já fora objeto de estudo, como a temática abordada por Borba (2009) em sua dissertação de mestrado. Nesse trabalho, a autora aponta um modelo orientador de preservação digital para a BDTD/UFPE. Embora o referido trabalho tenha sido concluído antes do trágico episódio vivenciado, o modelo não fora adotado e aplicado com antecedência ao fato. No entanto, ele não se exclui, pelo contrário, deve servir de instrumento básico coadunado à literatura vigente para a retomada das atividades voltadas à implementação de práticas de preservação digital naquele ambiente, visando ao alcance uma ação corretora, eficaz e eficiente.

5 Considerações Parciais/Finais

Com o detalhamento dos fatos ocorridos podemos concluir que, embora levemos em consideração que a BDTD tenha como prerrogativa o fato de ser uma das ferramentas mais importantes para a pesquisa em nossa Instituição; inferimos que para alcançarmos o mérito de 'custodiador confiável', ainda há uma trajetória longínqua a ser percorrida, uma vez que, neste contexto, a memória institucional ainda não é discutida com a profundidade e atenção que deveria.

Contudo, salientamos que o objetivo desta comunicação não é de cunho punitivo; e sim, em alertar a comunidade científica e as demais instituições guardiãs do patrimônio intelectual, convidando-as a uma reflexão mais aprofundada com relação aos cuidados prestados com a preservação, conservação e guarda de sua memória/patrimônio institucional, visando à garantia de acesso à informação às gerações vindouras.

6 Referências

ARELLANO, M. A. **Critérios para a preservação digital da informação científica**. 2008. 356 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: < repositório.bce.unb.br/handle/10482/1518>. Acesso em: 12 mar. 2010.

BORBA, V. da R. **Modelo orientador para construção de estratégias de preservação digital: estudo de caso do Banco de Teses e Dissertações da UFPE**. 2009. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009. Disponível em: < www.ufpe.br/ppgci/index.php?option>. Acesso em: 5 fev. 2012.

FERREIRA, M. **Introdução à preservação digital: conceitos, estratégias e actuais**. Guimarães: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/ livro.pdf>. Acesso em: 25 de jun. 2012.



MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos.** São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, E. B. de. **O conceito de memória na Ciência da Informação no Brasil: uma análise da produção dos programas de pós-graduação.** 2010. 196 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, 2010.

SARAMAGO, M. L. Preservação digital a longo prazo: boas práticas e estratégias. Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação. **Cadernos BAD**, n.02. Lisboa, Portugal. 2002. p.54-68.

SARAMAGO, M.L. **Metadados para preservação digital e aplicação do modelo OAIS.** [2004?]. Disponível em <http://www.unicamp.br/siarq/doc_eletronico/metadados.pdf>. Acesso em 10 jan. 2012.

THOMAZ, K. P.; SOARES, A. J. A preservação digital e o modelo de referência Open Archival Information system (OAIS). **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://datagramzero.org.br/fev04/index.htm>>. Acesso em: 25 de jun. 2012.

VILA NOVA, S. **Acesso Livre: um olhar sobre a preservação digital no Brasil.** 2011. 322 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2011. Disponível em: <http://www.bdtd.ufpe.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6879>. Acesso em: 10 fev. 2012.



PRESERVAÇÃO DIGITAL DE E-MAILS ADMINISTRATIVOS COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Pedro Manoel¹, Susyleide Brito²

¹Mestrando em Ciência da Informação - UFPE, e bibliotecário da Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP, Recife, PE.

²Especialista em Gestão e Tecnologia da Informação - UFPE, e bibliotecária da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, Recife, PE.

Resumo

Estudo descritivo sobre o uso do e-mail como ferramenta de trabalho dos gestores de bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES) da Região Metropolitana do Recife (RMR). Investiga a relação existente entre a preservação digital do e-mail com a preservação da memória institucional dessas instituições. Tem como objetivo verificar e analisar os procedimentos administrativos desses gestores com o e-mail diante de suas características intrínsecas de fragilidade e de preservação digital. Desta forma, conhecer a função social dos e-mails na preservação da memória institucional nas bibliotecas se faz necessário, bem como, apontar indicadores de preservação digital nessas IES. Apresenta os resultados parciais obtidos através de questionários eletrônicos e demonstra a validade estratégica do e-mail como ferramenta de gestão.

Palavras-Chave:

E-mail; Preservação digital; Gestão de bibliotecas; Memória institucional.

Abstract

Descriptive study on the use of email as a tool for libraries managers, of Higher Education Institutions (IES) within Recife Metropolitan Region (RMR). It investigates the relationship between the digital preservation of e-mail with the preservation of institutional memory of those organizations. It aims to verify and analyze those managers administrative procedures, facing e-mails intrinsic characteristics, of fragility and digital preservation. Therefore, knowledge of the social function of e-mails, into the preservation of institutional memory, at the libraries, is required; the same way, is also needed pointing indicators of digital preservation at these IES. It presents partial outcomes achieved through electronic surveys, and demonstrates the strategic validity of e-mail as a management tool.

Keywords:

E-mail; Digital preservation; Library management; Institutional memory.

1 Introdução

Na atualidade, com o constante desenvolvimento das tecnologias da informação, as questões que envolvem a preservação eletrônica dos e-mails organizacionais estabelecem uma estreita relação com fatores não apenas ligados à informática, mas também de gerenciamento desse instrumento. Nesse sentido, a preservação de documentos digitais há muito tempo tem sido o foco de diversas pesquisas no Brasil e no mundo.

A vulnerabilidade de preservação a que os documentos eletrônicos estão expostos suscita preocupação em diversas áreas do conhecimento, especialmente a econômica e a gerencial. A perda de e-mails administrativos implica – dentre outras coisas – no prejuízo direto de tempo e, por conseguinte, de recursos. Tal preocupação passou a estar cada vez mais presente na literatura a partir do ano 2000, com o crescimento do uso do e-mail nas comunicações administrativas.

Se por um lado as novas tecnologias de comunicação e informação trouxeram celeridade ao processo comunicacional nas organizações, por outro agravaram a fragilidade dos processos de preservação dos registros de conhecimento comunicados nas empresas. O paradigma da preservação digital dos documentos é ainda muito recente e necessita de estudos constantemente atualizados. Mesmo assim, nas empresas, os arquivos de aço – símbolo da gestão burocrática que abrigavam toda sorte de documentos – cedem espaço aos documentos digitais, guardados em mídias cada vez menores. Em muitos casos em mídias virtuais.

Sayão (2010, p.70) alertar para as questões de preservação da memória em formato digital e declara:

Dentre todos os problemas inerentes à condição digital da informação, o de mais dramática importância - ainda inscrito na agenda crítica da humanidade a espera de uma solução definitiva – é o perigo real de uma amnésia digital. A ameaça de uma era de esquecimento é causada basicamente por dois problemas que atingem fortemente os documentos digitais: obsolescência tecnológica e a fragilidade das mídias.

A preocupação em buscar modelos para preservar os e-mails corporativos foi o estímulo para encontrar respostas para as questões que envolvem diretamente o âmbito administrativo das bibliotecas universitárias, a saber: de que forma os gestores de bibliotecas universitárias estão se comportando em relação à preservação da memória diante do paradigma digital da informação? E ainda, qual o estado de preservação dos e-mails administrativos das bibliotecas universitárias da Região Metropolitana de Recife?

O presente trabalho tem por objetivo identificar e analisar os procedimentos administrativos de preservação dos e-mails adotados por gestores de bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES) na Região Metropolitana de Recife. Para tanto, nessa primeira etapa da pesquisa foram aplicados questionários eletrônicos apenas aos gestores dessas instituições. Na segunda etapa, pretende-se ampliar a pesquisa para outras cidades do Estado de Pernambuco.

Desta forma, o estudo justifica-se pela necessidade de conhecimento da função social dos e-mails na preservação da memória institucional nas bibliotecas das IES em Recife, bem como, para apontar indicadores de preservação digital nessas IES.

2 O e-mail como ferramenta de gestão

O e-mail é uma ferramenta versátil, que permite o envio de correspondência em texto ou arquivos para qualquer pessoa, em qualquer lugar, exigindo para seu acesso apenas um registro no serviço e um ponto de Internet (CAVALCANTI, 2005).

São inúmeras as vantagens do correio eletrônico em relação ao correio tradicional, como a rapidez, o custo, a flexibilidade na manutenção/troca de contatos, a possibilidade de anexar um documento, dentre outras (NAVARRO apud PAIVA, 2002, p. 25).

A tecnologia do e-mail foi criada em 1971 por Ray Tomlinson, um engenheiro de computação norte-americano que trabalhava na Bolt Beranek and Newman (BBN) (WikiPedia apud Cavalcanti, p. 2). Essa empresa foi contratada pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos para implantar o ARPANET, primeira rede operacional de computadores baseada na comutação de pacotes, precursora da Internet.

Com essa ferramenta de comunicação de qualquer parte do mundo o tomador de decisão pode por meio do compartilhamento de informações acessar a experiência passada de outras pessoas e aprender com elas.

Quanto maior a capacidade da tecnologia da informação e da comunicação, maior a capacidade de inter-relacionamentos e a capacidade de aprender e lucrar com o compartilhamento da informação e do conhecimento.

O processo de comunicação é fundamental para um gestor. Mintzberg (apud STONNER; FREEMAN, 2009, p. 10) considera que “receber e comunicar informações são os aspectos mais importantes no trabalho do dirigente”. Os gestores precisam das informações de forma rápida e segura para tomar decisões inteligentes e adequadas. O autor considera ainda que, muitas pessoas na organização dependem das informações recebidas dos gestores ou transmitidas a eles. Quanto mais ágil esta troca de informações, mais eficiente e eficaz o processo gerencial e o andamento da rotina administrativa.

Na opinião de Gobira (2010, p. 229), na medida em que o serviço de e-mail se populariza surgem debates sobre sua validade enquanto documento. Afirma ainda que, em espaços em que seu uso é constante, como em Instituições de Ensino Superior e empresas de âmbito nacional e internacional, tal registro é tratado como documento oficial. Nesse caso, seu registro encontra-se armazenado nos servidores desses espaços, convivendo com documentos impressos, muitas vezes com peso de ofício assinado.

Com isso, o e-mail provocou um grande impacto nas relações de comunicação tanto nas pessoas como nas organizações, reduzindo consideravelmente os custos com a comunicação e aumentando a velocidade de transmissão da informação.

No que concerne, a preservação desse conteúdo, é necessário atenção para as intempéries a que estão sujeitas, como as transformações tecnológicas e mercadológicas que atingem as empresas que prestam tais serviços, a perda de senha do titular, a invasão do sistema por hackers ou vírus, entre outras.

Quanto ao armazenamento destas mensagens, o gestor deve estar atento à possibilidade de criptografá-las, não apenas arquivá-las em texto claro, conforme orienta a Cartilha de Segurança para a Internet (COMITÊ..., 2006, p. 28). Uma mensagem sempre pode ser decodificada quando o usuário desejar ter acesso a

ela. Com o emprego desta prática, a informação é armazenada de forma segura, em meio digital, garantindo o sigilo necessário às informações gerenciais.

Ainda de acordo com a citada Cartilha de Segurança para Internet (COMITÊ..., 2006, p. 27), “alguns *softwares* de criptografia podem estar embutidos nos programas leitores de e-mails, outros podem ser adquiridos separadamente e integrados aos programas leitores de e-mails”. Muitos destes programas podem ser utilizados na criptografia de qualquer tipo de informação, o que favorece o emprego do recurso investido para adquiri-los.

É importante ressaltar que o usuário deve estar atento ao momento do arquivamento digital das mensagens, pois muitos dos programas de decodificação são específicos para utilização apenas como leitores de e-mails, o que garante a privacidade do conteúdo apenas durante a sua transmissão, não necessariamente no seu armazenamento. (COMITÊ..., 2006).

O emprego do e-mail no âmbito institucional, portanto, requer alguns cuidados, sempre atentando para a adequação ao fim a que se destina, cabendo o bom senso em qualquer situação. Muitas organizações apresentam orientações para o uso do e-mail, conforme a Universidade Federal do Piauí (2012):

- a. Posse do e-mail: todo usuário de conta de e-mail institucional é responsável por ele e sua correta utilização, bem como a segurança e sigilo da sua senha de acesso. Toda conta é pessoal e intransferível;
- b. Finalidade do e-mail: o e-mail institucional deve ser utilizado, preferencialmente, com finalidade profissional;
- c. Práticas indevidas: o usuário não poderá utilizar os serviços de correio eletrônico para ofensas e agressões a outros usuários, devendo a instituição suspender o serviço do usuário quando comprovado o ato;
- d. Redirecionamento: todo usuário poderá configurar o redirecionamento automático das suas mensagens para um endereço pessoal, caso seja de seu interesse;
- e. Sigilo das informações: todas as informações trocadas são sigilosas, com usuário algum tendo acesso, exceto o usuário do e-mail; e
- f. Contas genéricas: os usuários genéricos (departamentos, coordenações, setores, dentre outros), deverão ser vinculados a um usuário específico.

Diante do caráter formal dos e-mails trocados entre gestores, bem como o seu conteúdo, muitas vezes de caráter confidencial, é necessário observar a segurança implícita à sua preservação digital, que envolve conceitos básicos como confidencialidade, integridade e disponibilidade. A confidencialidade confere à informação seu acesso somente àqueles devidamente autorizados; a integridade impede que a informação seja destruída ou corrompida; e a disponibilidade favorece o acesso ao documento sempre que necessário. (MAZIEIRO, 2011, p.5)

Percebe-se, portanto, que o uso do e-mail como ferramenta de comunicação entre os gestores, no âmbito institucional, deve ser permeado de cuidados, com o intuito de preservar a confidencialidade das informações compartilhadas. Não menos importante é a mudança de postura dos funcionários e gestores que devem dar ao conteúdo eletrônico organizacional um tratamento documental adequado com fins estratégicos, onde haja ao mesmo tempo troca de experiências e produção de novos conhecimentos.

3 Memória organizacional

As Tecnologias de Informação (TI) e suas facilidades de comunicação – especialmente o e-mail – trouxeram consigo também o desafio de preservação da memória coletiva.

Guardar os seus registros para posterior acesso e assegurar a continuidade das espécies e da coletividade são esforços de preservação da memória coletiva que há muito preocupa a humanidade. Le Goff (1996, p. 475) é enfático ao declarar a importância da memória coletiva.

A evolução das sociedades na segunda metade do Século XX clarifica a importância do papel que a memória coletiva desempenha. Exorbitando a história como ciência e como culto público, ao mesmo tempo a montante enquanto reservatório (móvel) da história, rico em arquivos e em documentos/monumentos, a aval, eco sonoro (e vivo) do trabalho histórico, a memória coletiva faz parte das grandes questões das sociedades desenvolvidas e das sociedades em vias de desenvolvimento, das classes dominantes e das dominadas, lutando todas pelo poder ou pela vida, pela sobrevivência ou pela promoção.

A memória coletiva passa por sua primeira grande revolução na metade do Século XX, após 1950. Inicia a estruturação dos primeiros fundamentos da tecnologia de comunicação e informação (e de compartilhamento), o que resultaria na Internet conhecida atualmente. (LUPORINI, 2002, p.96). Com isso, o “começo da memória eletrônica”, certamente um dos grandes marcos revolucionários da sociedade. A partir de então nada seria mais como antes.

A partir da década de 1970 as empresas almejavam, cada vez mais, automatizar seus processos como forma de economizar seus recursos e produzir cada vez mais com menor custo. Nesse contexto, os computadores e seus softwares de gerenciamento alcançaram status de ferramenta gerencial, fato que seria confirmado mais tarde com a consolidação das TIs aplicadas às organizações.

Já se reconhece, hoje, que os maiores ganhos organizacionais com recursos de TI não residem na sua simples aplicação, disponibilidade e uso eficaz. Espera-se que as atividades de coleta, armazenamento e análise de dados gerem informações relevantes que possam, por sua vez, gerar conhecimento estratégico. (SORDI, 2008, p. 1)

Com a evolução das TIs ocorreu uma “explosão” de informações transmitidas por e-mails, suscitando preocupação eminente com a preservação dessas comunicações. Tratava-se de informações trocadas nas instituições, que de alguma forma faziam parte da história e, portanto, da memória institucional.

A Memória Organizacional é uma representação explícita e persistente do conhecimento e das informações capitais para uma organização, cuja finalidade é facilitar o acesso, compartilhamento e reuso pelos diversos membros da organização. Uma das principais funções de uma Memória Organizacional é aumentar a competitividade da organização, pelo aperfeiçoamento da forma como ela gerencia seu conhecimento. (ABECKER, 1998).

Corroborando com essa concepção de memória organizacional como instrumento

estratégico de gestão Simião (2002) ao expressar que:

A Memória Organizacional deve permitir responder às principais questões que se faça sobre a organização, seu ambiente, seus processos e produtos. Deve ainda funcionar como um serviço inteligente e ativo, capaz de colocar à disposição de quem tenha que executar determinada tarefa, no tempo certo, as informações necessárias para o trabalho.

A memória organizacional, a partir do contexto histórico, possibilita a ampliação da percepção dos gestores com o meio ambiente empresarial. Portanto, resgatando-se esse registro documental é possível o planejamento de novos projetos e a previsão de eventos futuros em benefício da organização. Proporcionando uma visão sistêmica do ambiente por meio de pesquisas e análises do ambiente interno e externo da empresa, considera-se ao processo de preservação dessa memória uma ferramenta de estratégia gerencial.

Nesse sentido, elencam-se alguns benefícios da implantação de programas de memória organizacional nas empresas:

- a. Valorização da cultura institucional;
- b. Disseminação do histórico de relacionamento com parceiros;
- c. Divulgação da cultura de valorização e preservação de documentos;
- d. Construção da linha do tempo da empresa, seus produtos e serviços;
- e. Disponibilização da documentação estratégica;
- f. Identificação do relacionamento temático entre documentos de diversos tipos;
- g. Garantia do acesso restrito a documentos sigilosos;
- h. Diminuição do desgaste pelo manuseio de objetos considerados históricos. (ESPAÇO..., 2012).

A implantação de programas de memória institucional nas organizações favorece não apenas a empresa envolvida, mas se pensada em formato de rede, pode vir a favorecer toda cadeia de empresas de uma região ou do país. Informações relevantes para produção de bens e serviços, de conteúdo eletrônico ou digital, podem resultar na formatação de instrumentos de ações estratégicas, úteis ao processo decisório das empresas.

4 Materiais e Métodos

Para identificar e analisar os procedimentos administrativos de preservação dos e-mails adotados por gestores de bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES) em Recife elegeu-se o método descritivo. Gil (1993, p.45) comenta que esse método “tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno”.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário em formato eletrônico por meio do aplicativo de edição de texto do GOOGLE, o Google Docs. A comunicação com as Instituições foi mantida via e-mail. A escolha desse formato foi motivada pelo fato do aplicativo citado ser uma ferramenta interativa onde os administradores dos arquivos e documentos – no caso o questionário - puderam gerenciar as permissões de compartilhamento de arquivos submetidos no sistema. O proprietário do documento pôde ainda compartilhar e revogar o acesso a qualquer

momento. Desta forma, os questionários foram compartilhados e os resultados foram construídos e divulgados simultaneamente por todos os envolvidos.

O questionário eletrônico foi composto por oito questões diretas e objetivas. Sendo uma questão fechada para identificação da instituição consultada e sete questões de múltipla escolha. Optou-se por esse instrumento por assim apresentar características de fácil compreensão dos consulentes, praticidade na coleta dos dados e agilidade na tabulação dos mesmos.

Para compreensão e interpretação dos resultados obtidos utilizou-se a análise quantitativa dos dados. Tarefa que foi substancialmente facilitada pelo Google docs que a partir das respostas dos questionados forneceu gráficos tabulados e descritos em forma de porcentagem.

Os questionários foram aplicados entre os dias 3 e 23 de abril de 2012 para um universo de 42 bibliotecas de IES públicas e privadas na Região Metropolitana do Recife (RMR), isto é, o total de bibliotecas existentes. O instrumento foi direcionado apenas aos diretores das bibliotecas, com o intuito de avaliar o impacto decisório da preservação dos e-mails pelos principais detentores de decisões da instituição.

5 Resultados Parciais

Os resultados apresentados a seguir fazem parte da primeira etapa de duas fases que compõem a pesquisa global. A primeira fase focou apenas nas bibliotecas das IES da Região Metropolitana do Recife. A segunda fase abrangerá as bibliotecas das IES das demais cidades do Estado de Pernambuco.

Dos 42 questionários aplicados na RMR, apenas 13 foram respondidos no período de 3 a 23 de abril de 2012, resultando uma porcentagem de 30,99% do universo da pesquisa. O questionário eletrônico estará disponível para respostas até o final da segunda etapa da pesquisa entre os dias 3 e a 23 de junho de 2012.

Diante das respostas obtidas foi possível fazer as seguintes inferências:

- a. **Quando questionados quanto a que tipo de instituição pertencia a biblioteca, se pública ou privada**, 69% responderam que pertenciam a instituições públicas e 31% a instituições privadas. As bibliotecas de instituições públicas representadas na pesquisa foram a biblioteca central e as unidades setoriais da Universidade Federal de Pernambuco. As demais respostas foram das bibliotecas centrais de faculdades e universidades privadas da RMR.
- b. **Quando questionados se utilizavam o e-mail como ferramenta para fins gerenciais/administrativos**, 100% responderam que sim, que utilizavam o e-mail como ferramenta para fins gerenciais. Desta forma, confirma-se a hipótese que o e-mail é uma ferramenta que corresponde aos anseios dos gestores, proporcionando comodidade, agilidade e disponibilidade no recebimento e envio de informações. E sendo assim, o volume e a importância informacional desses documentos eletrônicos faz parte da memória institucional das organizações.

- c. No entanto, **quando questionados sobre a importância do e-mail como ferramenta de gestão**, 54% responderam que o e-mail era fundamental na gestão de suas unidades. Enquanto 46% responderam que o e-mail era apenas uma ferramenta necessária no processo administrativo de suas bibliotecas. Pode-se entender então, que em quase metade dos entrevistados adotam outras formas de comunicação corporativa mais importante que o e-mail.
- d. **Quando questionados se havia preocupação quanto a preservação dos e-mails corporativos**, as respostas foram quase unânimes, 92% dos gestores de bibliotecas responderam que sim, que há uma preocupação com a questão da preservação digital dos e-mails. Apenas 8% disseram não. Apesar dos avanços tecnológicos alcançados referentes à preservação digital da informação, a grande maioria dos gestores se preocupa com a segurança dos e-mails. Avanço tecnológico e preservação digital da informação devem estar sintonizados. O primeiro está diretamente ligado ao segundo, pois o conhecimento técnico e tecnológico se expande a partir de sólidos estoques de dados e informação.
- e. **Questionados sobre de que forma era feita a preservação dos e-mails corporativos** obteve-se as seguintes respostas: 31% dos questionados admitiram que imprimiam e arquivavam os e-mails. Acredita-se que esse processo seja direcionado apenas aos e-mails mais significativos, técnicos e oficiais vindos de órgãos superiores da empresa com instruções equivalentes a portarias administrativas, leis e procedimentos padrão. Percebe-se, certa, resistência ao paradigma eletrônico e credibilidade no arquivamento de documentos impressos. 15% responderam que armazenavam os e-mails no próprio computador. Sendo assim, confiam totalmente nesse tipo de preservação e desprezam os riscos da obsolescência tecnológica e a fragilidade das mídias. Outros 46% responderam que armazenam os e-mails no servidor/provedor do e-mail. A superioridade absoluta dessa resposta nota-se a confiança depositada nos servidores/provedores externos (das empresas) e até mesmo os virtuais e gratuitos (empresas do tipo Google e Yahoo) inspiram em seus usuários. Os restantes 8% dos entrevistados não opinaram sobre a questão.
- f. A questão seguinte **inquiriu aos gestores se já havia acontecido perda de e-mail devido a questões tecnológicas de armazenamento**, 77% responderam que não, que nunca perderam e-mails devidos a questões tecnológicas de armazenamento. No entanto, 23% foram categóricos e afirmaram que já haviam perdido sim esse tipo de documento digital. Afere-se, portanto que há riscos concretos quanto à segurança e a preservação digital dos e-mails. Os perigos da segurança digital afetam diretamente a manutenção efetiva da memória institucional e o processo decisório das empresas impossibilitando o acesso desde as informações básicas e estruturais da organização até os processos estratégicos de gestão. Os outros 10% dos questionados não responderam a pergunta.

- g. Dos 23% dos gestores de bibliotecas que responderam que já haviam perdido e-mails devido a questões tecnológicas de armazenamento, **quando questionados sobre em que tipo de mídia ocorreu a perda de e-mails**, 15% dos questionados responderam que foi devido a negligência do servidor/provedor de e-mail. Contrariando, pois os 46% dos entrevistados que afirmaram, na questão número seis, total confiança nos servidores/provedores externos (das empresas) e até mesmo os virtuais e gratuitos (empresas do tipo Google e Yahoo). Os outros 8% dos questionados responderam que perderam os e-mails devido a ataques de vírus. Ponto importante a ser analisado nas questões de preservação digital dos documentos. As mídias eletrônicas estão sujeitas a constantes ataques de vírus eletrônico.

6 Considerações Parciais

Percebeu-se ser o correio eletrônico a ferramenta de comunicação organizacional mais utilizada nas bibliotecas das IES em Recife. Este instrumento, advindo com o desenvolvimento das tecnologias da comunicação, logo assumiu definitivamente a primeira colocação no ranking das facilidades de registro da comunicação e transmissão de informações organizacionais nessas bibliotecas.

No entanto, as questões de preservação digital do e-mail não é um assunto totalmente resolvido. Verificou-se que o constante avanço tecnológico requer, igualmente, novas técnicas e procedimentos de preservação digital que atendam a essa demanda.

Nessa primeira etapa da pesquisa observaram-se pontos relevantes, ou melhor, reveladores descritos a seguir.

O e-mail é uma ferramenta que corresponde às expectativas de comunicação organizacional dos gestores, proporcionando facilidade, agilidade e disponibilidade no recebimento e envio de informações. Por outro lado, não é a única forma de comunicação organizacional utilizada nas bibliotecas em Recife. Identificou-se, portanto mais uma questão para ser incluída no questionário na segunda etapa da pesquisa: saber quais os outros tipos de comunicação organizacional são utilizados nas bibliotecas.

Verificou-se que os gestores estão preocupados com a preservação digital dos e-mails. No entanto, em sua maioria, confiam nos arquivos virtuais dos provedores/servidores de e-mail, desconsiderando o risco das empresas deixarem de oferecer os serviços a qualquer momento. A pesquisa revelou que em algumas bibliotecas os e-mails são impressos, conservando ainda o paradigma da confiabilidade do documento impresso para preservação do conhecimento.

Constatou-se a fragilidade da preservação digital através das respostas dos gestores que perderam seus arquivos de e-mails devido à negligência das operadoras e por ataque de vírus. Comprovando, portanto a hipótese que, a fragilidade de preservação dos e-mails compromete diretamente a consistência da memória institucional das bibliotecas.

Por fim, ressalta-se que esta é a primeira etapa da pesquisa. E os questionários eletrônicos que não foram respondidos, ainda estão disponíveis para respostas até o final da pesquisa no dia 23 de junho de 2012. O acréscimo das respostas pendentes e mais as respostas dos questionários que serão aplicados nas



outras bibliotecas universitárias do Estado de Pernambuco tornará o estudo mais substancial. Com o resultado total dos indicadores se tornarão mais consistentes e será possível traçar um perfil gerencial dos gestores das bibliotecas perante a preservação dos e-mails. Suscitando novas discussões a respeito da preservação digital dos documentos, tema que se faz urgente por novas soluções nas diversas esferas da sociedade.

7 Referências

ABECKER, A. et al. Toward a technology for organizational memories. **IEEE Intelligent Systems**, v. 13, n. 3, p. 40-48, May 1998.

CAVALCANTI, Mario Lima. **Os possíveis prós e contras na utilização do e-mail e dos comunicadores instantâneos como ferramentas para se fazer entrevistas.**

Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Cartilha de Segurança para a Internet**: versão 3.1. São Paulo: CERT.br, 2006. Disponível em:

<<http://cartilha.cert.br/>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

ESPAÇO CONHECIMENTO. **Benefícios da memória corporativa.** Disponível em:<<http://www.espaco-conhecimento.com.br/conhecimento.php?id=6>>. Acesso em: 5 junho 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

GOBIRA, Pablo. **O arquivo do escritor na era da reprodutividade técnica digital.** Disponível em:<

<http://manuscritica.fflch.usp.br/sites/manuscritica.fflch.usp.br/files/u8/O%20Arquivo%20do%20Escritor.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2012.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**: escrita e literatura. Campinas: Ed. Unicamp, 1996.

LUPORINI, Teresa Jussara. Educação, história e memória: fontes e produção científica do GT – Campos Gerais – PR. **Olhar de Professor**, Ponta Grossa, v.5, n.1, p.93-106, 2002. Disponível em: <

<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/olhardeprofessor/article/download/1380/1025>>. Acesso em: 1 maio 2012.

MAZIEIRO, Carlos Alberto. **Sistemas operacionais VIII** – aspectos de segurança. Disponível em:< dainf.ct.utfpr.edu.br/~maziero/lib/exe/fetch.php/so:so-cap08.pdf>. Acesso em: 1 maio de 2012.

PAIVA, Mario Antônio Lobato de. O monitoramento do correio eletrônico no ambiente de trabalho. R. CEJ, Brasília, DF, n.19, p. 24-39, out./dez.2002.

SAYÃO, L. Repositórios digitais confiáveis para a preservação de periódicos



eletrônicos científicos. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.4, n.3, p. 68-94, dez 2010.

Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4709/3565>>. Acesso em: 23 set. 2011.

SIMIÃO, H. E. **Memória Organizacional**. Disponível em

<<http://www.pr.gov.br/celepar/celepar/batebyte/edicoes/2001/bb115/memoria.htm>>.

Acesso em: 7 fev 2007.

SORDI, José Osvaldo de. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI. Coordenação de Redes – NPD. Normas de utilização de e-mail institucional. Disponível em:

<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/npd/arquivos/files/infraestrutura/processos/normas_email.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2012.



PRESERVANDO A HISTÓRIA E MEMÓRIA DO ESPORTE E DA EDUCAÇÃO FÍSICA NO BRASIL

***Naila Touguinha Lomando¹, Ivone Job², Luciane Silveira Soares³,
Silvana Vilodre Goelner⁴***

¹Bibliotecária, Escola de Educação Física - UFRGS, Porto Alegre, RS

² Bibliotecária, Escola de Educação Física - UFRGS, Porto Alegre, RS

³ Bibliotecária, Mestranda em Ciência do Movimento Humano – UFRGS, Porto Alegre RS

⁴ Docente, Escola de Educação Física. Orientadora – Escola de Educação Física UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

Este trabalho está em fase inicial de implantação. Trata-se do Repositório Digital do Centro de Memória (CEME) da Escola de Educação Física (EsEF) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), já disponível na internet via: www.repositorioceme.ufrgs.br e que se preocupa com duas coleções: a do acervo disponível no CEME e do Programa Segundo Tempo (PST), este com a produção de documentos e atividades desenvolvidas pelo Ministério do Esporte no programa. Este projeto conjunto está voltado para a reconstrução, preservação e divulgação da memória do esporte, da educação física, do lazer e da dança no Brasil através do desenvolvimento de pesquisas históricas, exposições, mostras fotográficas, oficinas temáticas, palestras, entre outras atividades.

Palavras-Chave: Repositório institucional; Repositório temático; Educação física; Esporte; Brasil; Rio Grande do Sul.

Abstract

This work is in the initial phase of implantation. It is about Repositório Digital do Centro de Memória - CEME (Digital Repository of the Center of Memories) from UFRGS Physical Education School, available on: www.repositorioceme.ufrgs.br and regards two collections: the one available on CEME and the other one from the Programa Segundo Tempo – PST (Second Time Program), which has the production of documents and activities developed by Ministry of Sports in the program. This joint project is aimed to the reconstruction, preservation, and dissemination of the memory of the sport, the physical education, the leisure and dancing in Brazil through the development of historical research, expositions, photographic exhibitions, workshops, lectures with other activities.

Keywords: Institutional repository; Discipline repository; Free Access movement; Physical education; Sport; Brazil; Rio Grande do Sul.

1 Introdução

Considerando o papel político das universidades públicas no que tange à produção e difusão de conhecimentos, este artigo tem como objetivo apresentar a experiência desenvolvida na Escola de Educação Física da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (ESEF) no que tange à preservação da memória do esporte e da educação física no Brasil, enfatizando nossa recente experiência com uma ferramenta de publicação específica, qual seja, Repositório Digital do Centro de Memória do Esporte.¹

Reconhecida como a primeira escola de formação de professores de Educação Física no estado do Rio Grande de Sul, a ESEF foi criada em 1940 e, desde então, conquistou reconhecimento nacional e internacional. Uma das especificidades que lhe confere esse reconhecimento situa-se, exatamente no protagonismo que exerce em relação às ações de preservação da história e da memória do esporte e da Educação Física no Brasil.

Inicialmente essa ação esteve sob responsabilidade da sua biblioteca setorial, denominada Biblioteca Edgar Sperb, cujo acervo especializado abriga documentos relativos aos seguintes temas: educação física, fisioterapia, dança, ciências do esporte e do movimento humano. Criada em 1946 na sede da Associação de Especialistas em Educação Física e Desportos, a biblioteca se mudou para a ESEF em 1971, ocorrendo a junção dos acervos de ambas as instituições. Desde então, como biblioteca universitária, apresenta dentre seus objetivos: a) facilitar o uso, acesso e recuperação das informações estejam elas disponíveis nos formatos impressos ou eletrônicos; b) registrar e preservar obras de caráter histórico da área de educação física e esportes.

No ano de 1991 a Biblioteca criou uma seção de obras raras, identificando-a como Histórica. Essa seção foi ampliada, em 1996, com a criação do Centro de Memória do Esporte (CEME) cujo trabalho está voltado para a reconstrução, preservação e divulgação da memória do esporte, da educação física, do lazer e da dança no Brasil através do desenvolvimento de pesquisas históricas, exposições, mostras fotográficas, oficinas temáticas, palestras, entre outras atividades. Além de atingir especialistas, o trabalho realizado pela Escola de Educação Física no que respeita à preservação da memória está voltado também para o público em geral, disponibilizando a documentação histórica produzida na instituição por meio de livros e artigos científicos, catálogos bibliográficos e eletrônicos, exposições, cursos e oficinas temáticas.

Atenta às políticas de produção e acesso à informação, a Biblioteca² e o Centro de Memória do Esporte reuniram esforços no sentido de promover maior visibilidade e acessibilidade ao acervo histórico da ESEF utilizando, para tanto, ferramentas relacionadas ao acesso livre à informação.

A primeira etapa do trabalho se deu por meio da digitalização de mais de 5.000 documentos³ pertencentes ao acervo do Centro de Memória do Esporte, catalogados a partir de nove coleções específicas, a saber: Colégio Brasileiro de

¹ Disponível em <<http://www.repositorioceme.ufrgs.br>>

² A Biblioteca compõe a equipe editorial e administrativa da revista Movimento sendo responsável pela sua publicação no SEER desde 2007.

³ Trabalho realizado com apoio financeiro do Ministério do Esporte através de edital público da Rede Cedes.

Ciências do Esporte; Dança. Educação Física e Esportes, Escola de Educação Física; Lazer e Recreação Pública, Movimento de Estudantes de Educação Física; Olímpica; Programa Segundo Tempo; Universiade 1963⁴. Cabe à Biblioteca a tarefa de registrar essa documentação na base de dados LUME - Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul⁵, fundamentalmente os documentos do acervo iconográfico.

Atualmente o LUME reúne mais de 37 mil documentos e é reconhecido internacionalmente, ocupando o 41º lugar dentre mais de 1.500 repositórios digitais em todo o mundo segundo o *Ranking Web of World Repositories*, elaborado pelo *Cybermetrics Lab*, grupo de pesquisa do *Consejo Superior de Investigaciones Científicas* (CSIC) ligado ao Ministério da Educação da Espanha.

Sua criação e manutenção figura no plano político da UFRGS dada a importância que a instituição tem no que respeita não apenas a produção do conhecimentos mas, sobretudo, sua difusão. Segundo Pavão et al.:

A tecnologia da informação tem um papel estratégico na UFRGS, não apenas como possibilidade de expansão dos serviços bibliotecários e instrumento fundamental para o ensino presencial e a distância, mas também como fonte de indicadores gerenciais e de integração com outros repositórios de ensino e pesquisa no país. A grande quantidade de conhecimento produzido nas universidades faz com que seja necessário, além da sua difusão e uso, a sua preservação, por isso a importância de projetos como este. (PAVÃO et al..., 2008, p. 2).

Considerando a experiência do LUME, a atuação da Biblioteca com a plataforma Sistema Eletrônica de Editoração de Revistas (SEER) e o protagonismo do Centro de Memória do Esporte na digitalização e divulgação de seu acervo histórico, iniciamos, em 2011, a trabalhar no sentido de criar um repositório específico do Centro de Memória do Esporte ampliando, assim, as possibilidades de disponibilizar à comunidade em geral o seu acervo histórico.

Em 2011 o Ministério do Esporte disponibilizou verba para a aquisição de um servidor para o Repositório Digital do CEME, com o objetivo de divulgar os materiais do CEME e também sua produção do Programa Segundo Tempo, dando início assim ao acesso público de seus documentos.

2 Revisão de Literatura

Os repositórios estão cada vez mais se impondo nas universidades públicas, com a principal função de compartilhar o que é produzido pelos seus pesquisadores. É uma forma de devolver e de prestar contas dos investimentos feitos pela contribuição de milhares de cidadãos que sustentam, através de seus impostos, essas instituições. Não menos importante é a função de manter a memória dessa produção intelectual, artística e científica para futuras gerações.

A digitalização de acervos também é uma preocupação e uma das ferramentas essenciais ao acesso e à difusão dos acervos arquivísticos, além de contribuir para a sua preservação, uma vez que restringe o manuseio aos originais.

⁴ Maiores informações sobre cada coleção podem ser acessadas em <<http://www.esef.ufrgs.br/ceme/acervo.php>>

⁵ <<http://www.lume.ufrgs.br/>>.

Dos diversos materiais que fazem parte do acervo do CEME e da Biblioteca, a maioria está com acesso restrito, tentando-se preservá-los. A digitalização torna possível, assim, acesso simultâneo local ou remoto aos seus representantes digitais como os documentos textuais, cartográficos e iconográficos em suportes convencionais, objeto desta recomendação (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2010).

Apresentamos, a seguir, alguns conceitos sobre repositórios, dentre muitos que existem na literatura.

Kuramoto (2008) entende o repositório digital como a aplicação sistematizada em uma estrutura de banco de dados que pode hospedar um conjunto de documentos eletrônicos. Além disso, esclarece que deve oferecer uma interface de busca de forma a facilitar o acesso a esse acervo eletrônico de documentos. Consoante essa referência, o Repositório Digital do Centro de Memória do Esporte pode ser classificado como um “[...] repositório temático para designar os repositórios especializados nos quais são depositados apenas documentos de uma determinada área do conhecimento” (KURAMOTO, 2008).

Para o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) foi essencial o sistema de acesso aberto DSpace para o desenvolvimento dos repositórios digitais:

O sistema Dspace foi desenvolvido para possibilitar a criação de repositórios digitais com funções de captura, distribuição e preservação da produção intelectual, permitindo sua adoção por outras instituições em forma consorciada federada. O sistema desde seu início teve a característica de ser facilmente adaptado a outras instituições. Os repositórios DSpace permitem o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2012).

A divulgação de arquivos em formato digital seja de forma formal como a publicação em periódicos eletrônicos (pagos ou não) ou informal muitas vezes enfrentam problemas quanto ao acesso, não proporcionando, muitas vezes, que as informações circulem entre pares.

A construção de um repositório digital de acesso livre composto por arquivos abertos proporcionando um acesso sem custo podendo ser acessado de vários provedores e em vários países vem de encontro com a ideia de uma maior disseminação de informações.

Conforme Leite, Moreno e Márdero Arellano, (2006):

Dessa forma, os periódicos eletrônicos, os repositórios institucionais e os repositórios temáticos de acesso livre, aliados à tecnologia de arquivos abertos estão sendo utilizados pelas comunidades científicas para apoiar e tornar mais ampla a divulgação dos resultados das pesquisas bem como maximizar o seu impacto, criando mecanismos para legitimar e estimular a publicação dos trabalhos produzidos.

Podemos citar como exemplos de repositórios digitais no Brasil, além do Lume, já comentado no início, outros:



- a) Banco Internacional de Objetos Educacionais;⁶
- b) Arca Fiocruz;⁷
- c) Brasileira USP⁸
- d) Guaiaca Repositório Institucional da Universidade Federal de Pelotas.⁹

Todas estas experiências sobre repositórios revelam um movimento global para o acesso livre às informações. As universidades e as revistas técnico científicas brasileiras já estão nesse caminho estabelecendo como disponibilizar sua produção ao público e tornando de acesso livre os seus artigos em texto completo. É uma forma de desafiar, no caso das revistas, a exorbitante desigualdade de custos impostos pelas editoras privadas internacionais.

No caso específico dos repositórios institucionais, que tem como objetivo principal gerenciar informações provenientes das atividades de pesquisa, Leite (2009) enumera diversas vantagens e benefícios para os pesquisadores, para os administradores acadêmicos, para a universidade e para a comunidade científica. Para todos a visibilidade da produção do autor, da instituição é em nível mundial, favorecendo a troca de informações que de outra forma estaria restritas a um determinado ambiente, numa escala local.

3 Materiais e Métodos

O processo de criação do Repositório Digital do Centro de Memória do Esporte se deu por meio de várias reuniões com as equipes da Biblioteca, do CEME e do Centro de Processamento de Dados (CPD). Inicialmente foi criado um piloto para testarmos não apenas os modos de inserção no Repositório (padronização de imagens, vídeos, documentos) como, também, para afinar a definição de cada Comunidade, Coleção, Acervo e especificidade do item a ser inserido, dada a diversidade de matérias que o acervo do CEME possui.

Tendo concluído essa primeira etapa, o Repositório foi publicado e sua manutenção se dá por através da atuação conjunta entre as equipes envolvidas: a equipe da ESEF é responsável pela inserção dos itens nas diferentes coleções e acervos e a equipe do CPD atua no acompanhamento e gerenciamento do Repositório que apresenta as seguintes especificidades:

Características: O Repositório CEME, à semelhança do LUME, usa o DSpace, *software* livre desenvolvido pelo MIT e HP, compatível com o Protocolo de Arquivos Abertos (OAI), permitindo que os documentos sejam facilmente coletados por provedores de serviços. Os metadados utilizados para descrição dos documentos digitais seguem o padrão Dublin Core e o sistema CNRI Handle é usado para designar identificadores persistentes para cada documento disponível no Repositório.

Direitos autorais: Os documentos disponíveis no Lume são de propriedade e responsabilidade de seus autores, conforme a legislação que rege o direito autoral no país (Lei nº 9.610, de 19.02.98).¹⁰

⁶ <<http://objetoseducacionais2.mec.gov.br/>>.

⁷ <<http://www.arca.fiocruz.br/dspace/>>

⁸ <<http://www.brasiliana.usp.br/>>

⁹ <<http://guaiaca.ufpel.edu.br:8080/jspui/>>

¹⁰ <<http://www.lume.ufrgs.br/apresentacao>>.

O CEME guarda nos seus arquivos uma carta de cessão de direitos autorais sobre os depoimentos e sobre as coleções pessoais com o objetivo de assegurar sua publicização e disponibilização via Repositório e, além do suporte digital, mantém a coleção dos documentos originais que está disponível para consulta in loco tanto nas suas instalações como na Biblioteca que mantém uma sala específica com livros e periódicos catalogados como Históricos.

Estrutura: O Repositório está dividido em duas comunidades denominadas de *Centro de Memória do Esporte* e *Programa Segundo Tempo* e cada um deles apresenta cinco coleções: Audiovisual, Depoimentos, Documental, Iconográfico e Tridimensional.

Essas comunidades e coleções podem ser pesquisadas através de metadados (dados que descrevem o documento) criados especificamente para facilitar as buscas e acessos, a saber: ano, autor, título, palavras-chave e acervos. A recuperação baseia-se nas pesquisas de modo simples e avançado, percorrendo as coleções e comunidade e oferece estatística de uso dos itens.

Entendemos que o aspecto inovador do Repositório consiste no fácil acesso à diversidade dos acervos que podem ser facilmente utilizados pelo usuário. Além de visualizar o documento e coletar informações específicas sobre ele, é possível fazer um download e, assim, utilizá-lo em suas pesquisas e interesses.

4 Resultados Parciais/Finais

O Repositório encontra-se, ainda em sua fase inicial, pois ainda estamos migrando todos os documentos que estão publicados no Lume e no Sistema Automatizado das Bibliotecas (SABi), o catálogo eletrônico do Sistema de Bibliotecas da UFRGS¹¹ e que foram inseridos há algum tempo. Nesse processo estamos sincronizando as comunidades, coleções, acervos e metadados. Além dessa tarefa, já foram inseridos vários itens diretamente no Repositório de modo que, atualmente, a comunidade *Centro de Memória do Esporte* conta com 277 itens e comunidade *Programa Segundo Tempo* com 201 itens. As duas comunidades juntas possuem os seguintes dados em suas coleções:

	CEME	PST	TOTAL
Audiovisual	14	36	50
Depoimentos	22	21	43
Documental	130	110	240
Iconográfica	50	32	82
Tridimensional	61	2	63
TOTAL	277	201	478

Figura 1 – Itens disponíveis por coleção e comunidade

Fonte: Autores

A coleção Audiovisual abriga documentos cujos registros estão em formato de vídeos (filmes, depoimentos, slides, Super8, etc.) e sonoros (entrevistas de rádio, músicas, hinos).

¹¹ <<http://sabi.ufrgs.br>>.

A coleção Depoimentos comporta as entrevistas transcritas, processadas e realizadas pelo projeto de Pesquisa Garimpendo Memórias¹², desenvolvida pelo Centro de Memória do Esporte com fundamentação teórica na História Oral. O projeto apresenta, na atualidade, 360 entrevistas realizadas e, destas 43 estão disponibilizadas no Repositório, 34 em fase de processamento e 283 publicadas no Sabi (em breve serão migradas para as comunidades do Repositório).

A coleção Documentos caracteriza-se por itens que sejam escritos e mantém uma diversidade de livros, periódicos, leis, atas, cadernos de chamada, reportagens de jornais, correspondências pessoais, entre tantas outras. Para o Repositório foram digitalizados e são disponibilizados em formato pdf.

A coleção Iconográfica comporta imagens de diferente natureza: fotografias, cartazes, desenhos, pinturas, serigrafias, cartões postais, selos, plantas de prédios e instalações diversas, entre outras. O maior número de itens do acervo do CEME reside nos registros fotográficos que, atualmente, comporta mais de 10.000 itens.

A coleção Tridimensional abriga objetos tais como: vestuário, troféus, medalhas, objetos e equipamentos esportivos, canetas, pastas, entre outros. Esses objetos são fotografados e suas imagens podem ser visualizadas no Repositório acompanhadas de suas especificidades como: tamanho, peso, textura, bem como a origem e a história de cada peça, especialmente, se já fez parte de alguma exposição¹³, seja ela organizada pelo próprio CEME ou emprestada para outra instituição.

Para explicar as potencialidades do Repositório do Centro de Memória do Esporte, exemplificamos com pesquisa simples a busca pela palavra-chave: Jogos olímpicos. Obtivemos o total de 99 documentos recuperados como mostra a figura abaixo. A recuperação se dá em todas as coleções.

¹² Maiores informações sobre o projeto podem ser acessadas em: <<http://www.esef.ufrgs.br/ceme/projPesq.php?acao=ver&id=1>>.

¹³ As exposições organizadas pelo Centro de Memória do Esporte podem ser visualizadas no seguinte endereço eletrônico: <<http://www.esef.ufrgs.br/ceme/exposicao.php>>.

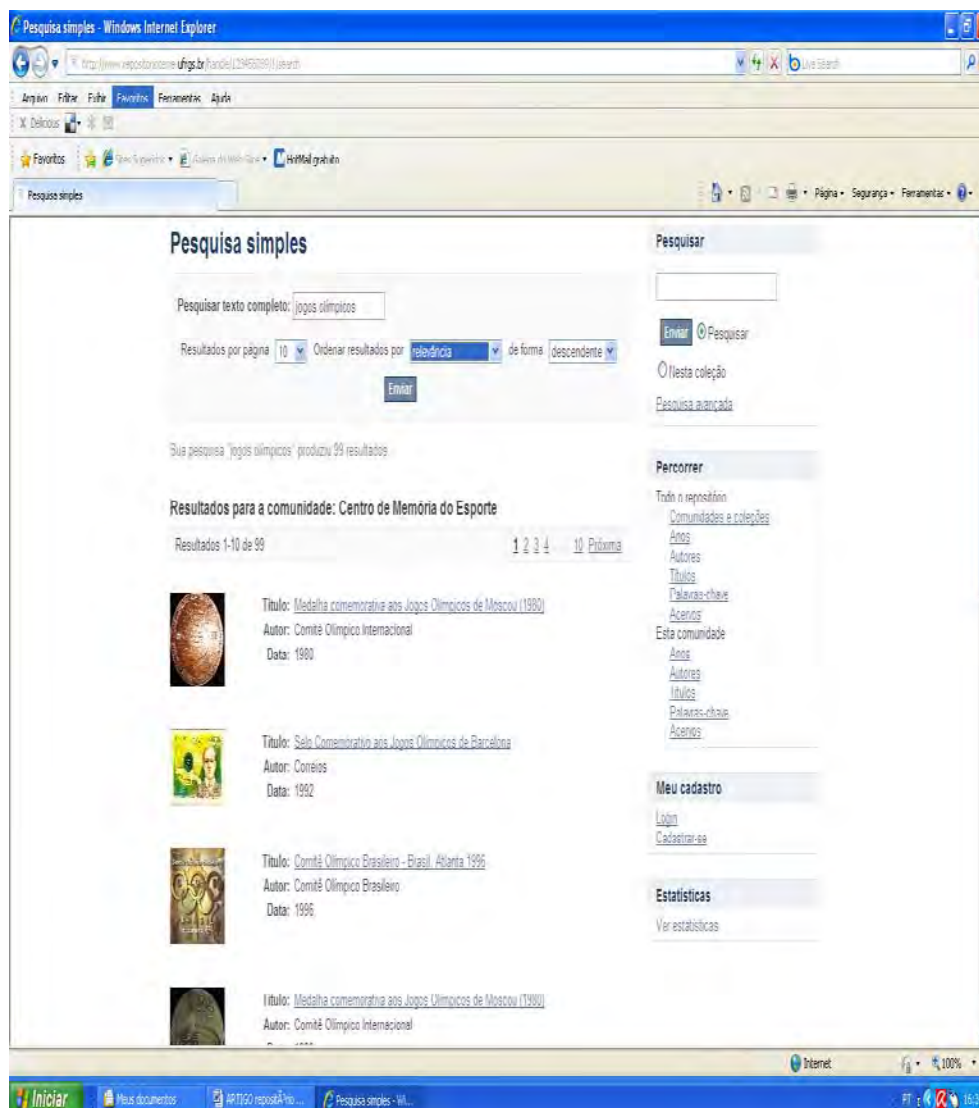


Figura 2 – Documentos recuperados pesquisa simples
Fonte: UFRGS, 2012c.

Na figura a seguir, detalhamos um dos documentos recuperados que pertence à coleção tridimensional. O registro é simplificado mas contém todas as informações necessárias para sua identificação bem como link para visualização.

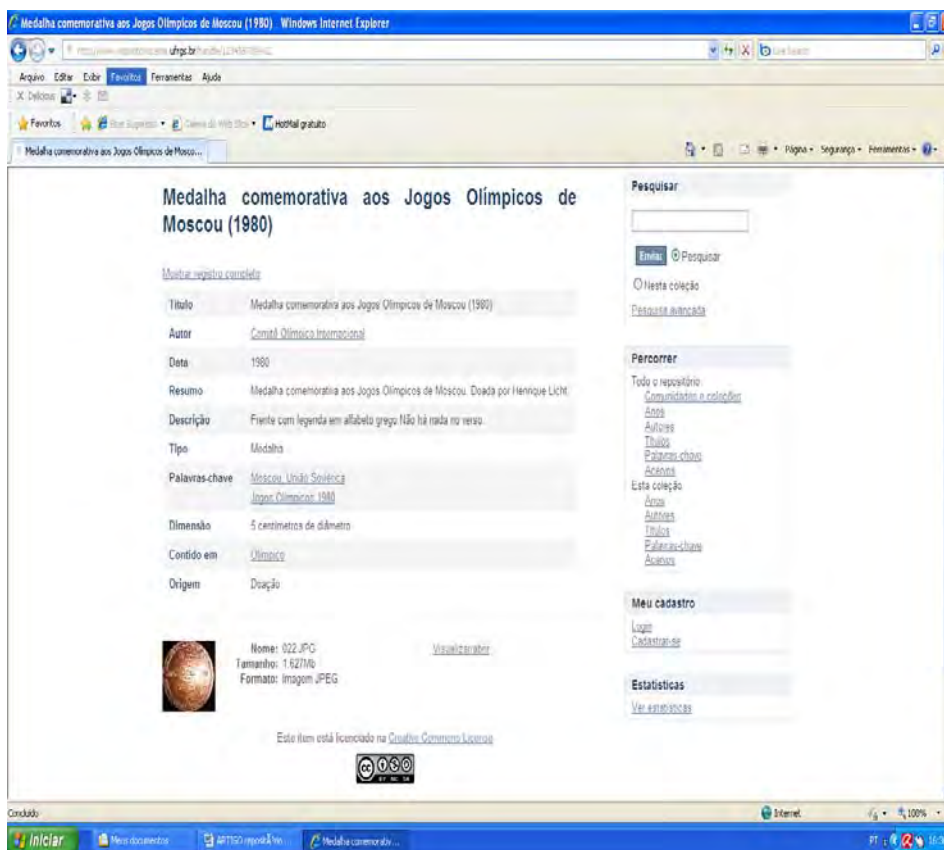


Figura 3 – Documento pertencente à coleção tridimensional

Fonte: UFRGS, 2012c.

Há possibilidades de verificar através de estatísticas e gráficos os acessos e downloads efetuados por local e país tanto por Comunidade como por coleção (tridimensional, etc.).

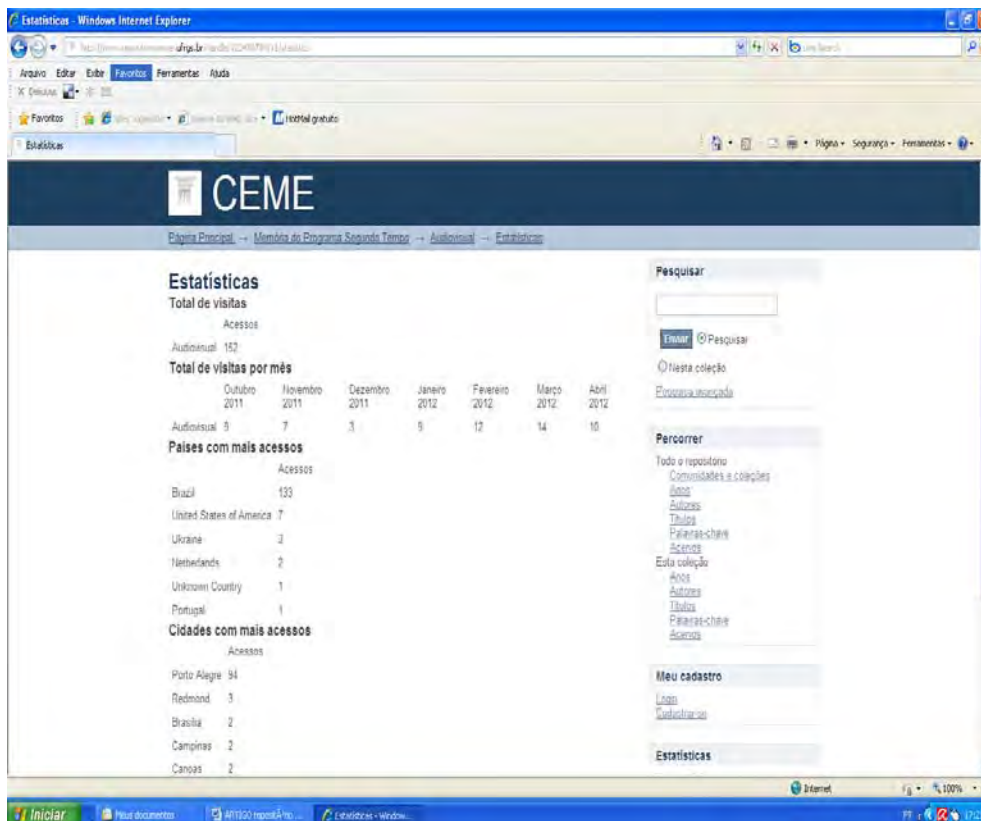


Figura 4 – Estatística de visitas pela coleção Audiovisual

Fonte: UFRGS, 2012c.

Também é possível obter o total de acessos aos documentos que são apresentados por título.

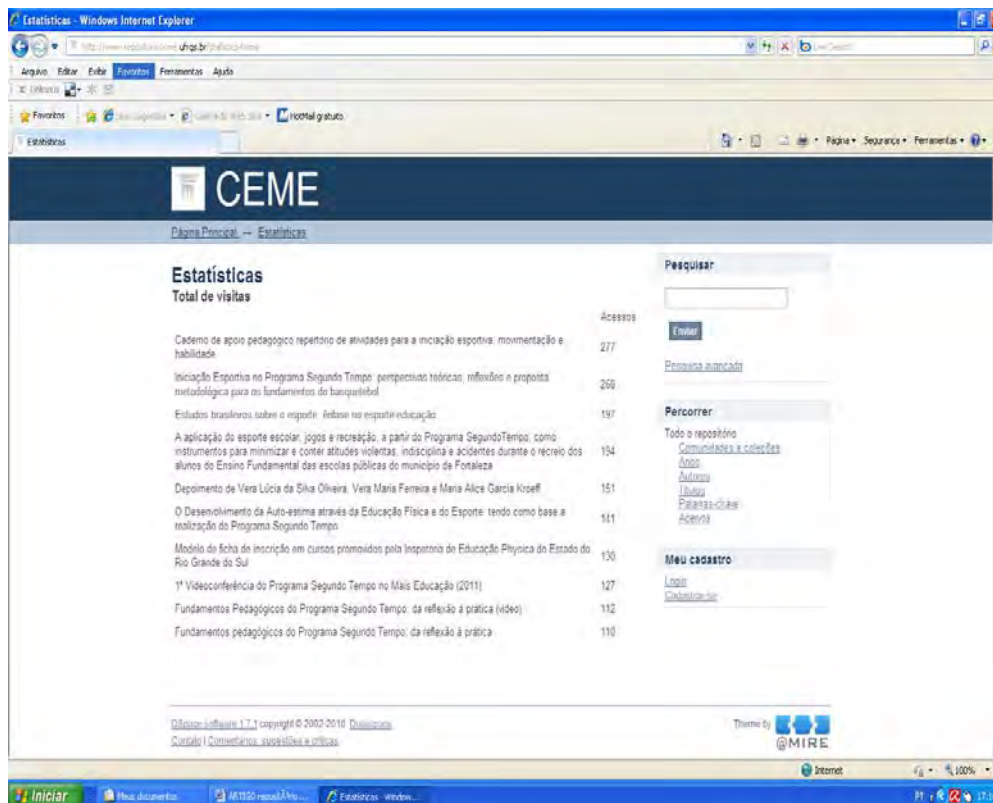


Figura 5 – Total de visitas por Títulos

Fonte: UFRGS, 2012c.

Verificamos que desde o início, em outubro de 2011 até abril de 2012 o Repositório teve um total de 1777 visitas. Sendo 1137 para a Comunidade CEME e 640 para a Comunidade Segundo Tempo. O país com mais acessos foi o Brasil com 1521 seguido por Portugal com 141. A cidade com mais acesso foi Porto Alegre com 1154.

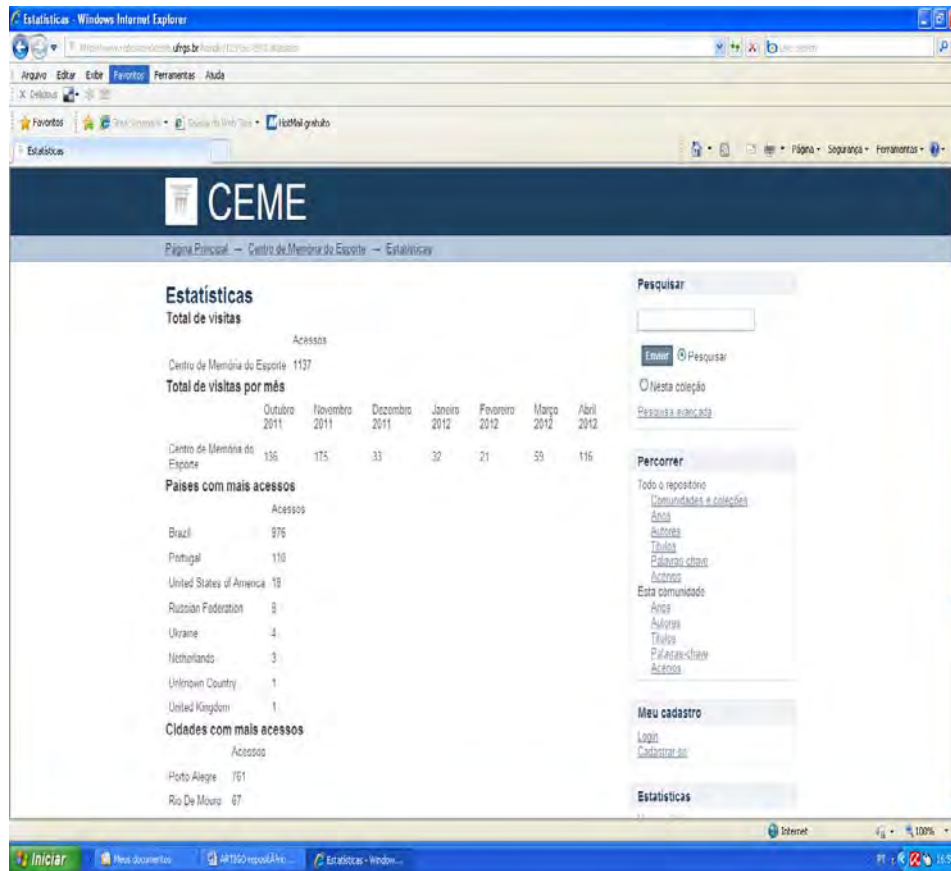


Figura 6 – Total de visitas da Comunidade CEME
 Fonte: Fonte: UFRGS, 2012c.

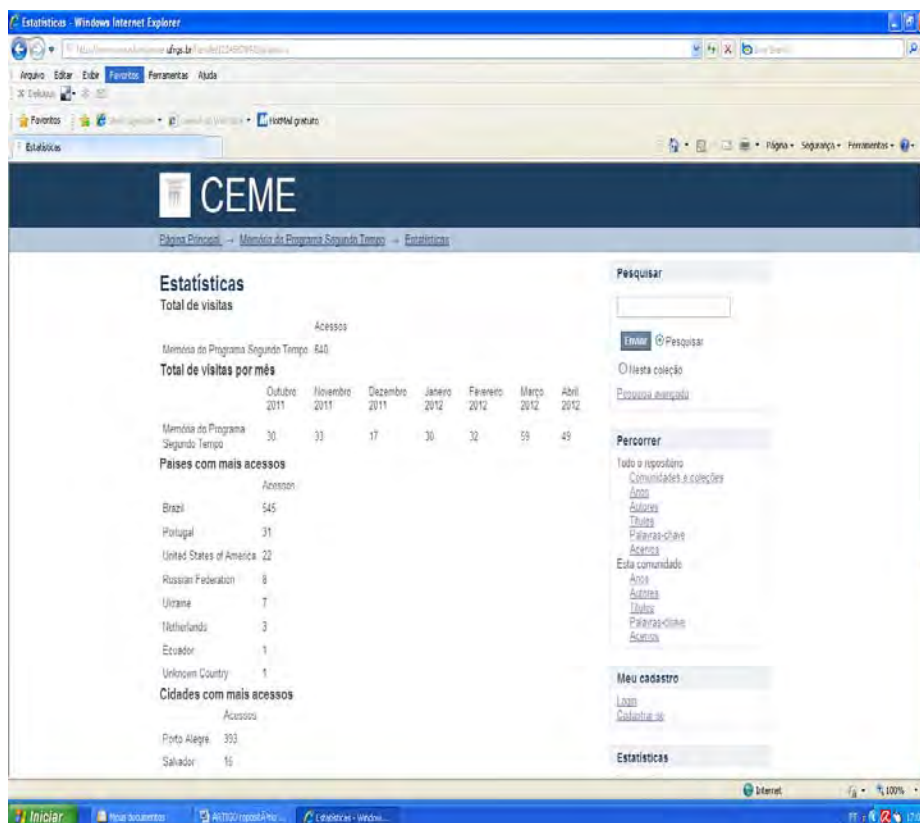


Figura 7 –Total de visitas da Comunidade Segundo Tempo

Fonte: UFRGS, 2012c.

5 Considerações Parciais/Finais

O Repositório está apenas no início. O primeiro ano foi empregado pela equipe em seu planejamento e nos primeiros testes. Acredita-se que é um avanço para a produção do conhecimento da área de educação física, porque se passa a operar não só com bens materiais, mas simbólicos.

“O gestor de um acervo ou o curador de uma exposição não traz à luz o conteúdo que o documento encerra, mas fala por meio deles” (LARA FILHO, 2009). O acervo digitalizado, preservado em seus originais e difundido pelo sistema eletrônico trabalha com a “busca do sentido, oferecendo a possibilidade de, a partir de correlações que se estabelecem na construção da informação, apresentar o objeto em seus diferentes contextos e sugerir possibilidades de apropriação e de participação efetiva” dos públicos de modo presencial e virtual (LARA FILHO, 2009, p. 168).

A continuidade deste projeto é de responsabilidade de vários atores, mas, basicamente das pessoas envolvidas com a preservação da sua memória e de continuidade das parcerias entre Escola de Educação Física, CPD da UFRGS e Ministério do Esporte. Ao colecionar e preservar objetos e documentos essas instituições cumprem com um papel importante de disseminadoras da informação e adequadas da liberdade ao seu acesso público.



6 Referências

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes**. abr. 2010. Disponível em: <www.conarq.arquivonacional.gov.br/.../recomendaes_para_digitalizacao>. Acesso em: 12 abr. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA **Dspace**: repositórios digitais. Disponível em: <<http://dspace.ibict.br/>>. Acesso em: 28 abr. 2012.

KURAMOTO, H. Distinguindo conceitos de repositórios e publicações eletrônicas. **Blog do Kuramoto**, 8 dez. 2008. Disponível em: <<http://kuramoto.blog.br/2008/12/08/distinguindo-os-conceitos-de-repositorios-e-publicacoes-eletronicas/>>. Acesso em: 12 abr. 2011.

LARA FILHO, Durval de. Museu, objeto e informação **TransInformação**, Campinas, v. 21, n. 2, p. 163-169, maio/ago. 2009.

LEITE, Fernando César Lima. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositório institucional de acesso aberto. Brasília, DF: IBICT, 2009.

LEITE, Fernando César Lima; MORENO, Fernanda Passini Moreno; MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Acesso livre a publicações e repositórios digitais em ciência da informação no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 82-94, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a07.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2012.

PAVÃO, Caterina G. et al. Repositório digital: acesso livre à informação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15. SÃO PAULO, 2008. **Anais...** 1CD.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **LUME**: Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/apresentacao>>. Acesso em: abr. 2012.

_____. **[Site]**. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/>>. Acesso em: abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Escola de Educação Física. **[Site]**. Disponível em: <<http://www.esef.ufrgs.br/>>. Acesso em 2012a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Escola de Educação Física. Biblioteca Edgar Sperb. **[Site]**. Disponível em: <<http://www.esef.ufrgs.br/biblioteca.htm>>. Acesso em: abr. 2012b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Escola de Educação Física. Centro de Memória do Esporte. **Repositório digital do CEME**. Disponível em: <<http://www.repositorioceme.ufrgs.br/>>. Acesso em: 26 abr. 2012c.

PRODUÇÃO MAIS LIMPA: UMA PROPOSTA PARA O PREPARO FÍSICO DAS OBRAS DA BIBLIOTECA CENTRAL DO CEFET/RJ

*Cláudia Sodré¹, Livia Lima², Luciana Oliveira³, Samantha Andrade⁴,
Suzana Oliveira⁵*

¹Mestranda, CEFET/RJ, Rio de Janeiro, RJ

²Mestranda, CEFET/RJ, Rio de Janeiro, RJ

³Mestranda, CEFET/RJ, Rio de Janeiro, RJ

⁴Mestranda, CEFET/RJ, Rio de Janeiro, RJ

⁵Mestranda, CEFET/RJ, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Apresenta uma proposta de implementação da ferramenta Produção mais Limpa (P+L) no processo de preparo físico das obras da Biblioteca Central do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, visando torná-lo um processo ecoeficiente. Tal ferramenta permite, através da revisão das rotinas, a identificação de possibilidades de redução, reuso ou reciclagem de materiais. Vislumbra-se como resultados a redução de custos com material, a diminuição de resíduos sólidos, a otimização de parâmetros operacionais, bem como mudanças relativas ao comportamento e às atitudes ambientais dos funcionários. No que tange aos benefícios ambientais, apresenta a perspectiva de construção de uma nova cultura na instituição estudada, visando à conscientização dos seus servidores em relação ao meio ambiente e buscando minimizar os impactos ambientais assim como os econômicos.

Palavras-Chave: Produção mais Limpa; Bibliotecas; Processamento Técnico; Gestão Ambiental.

Abstract

Presents a proposed implementation tool for Cleaner Production (CP) in the process of physical works of the Central Library of the Federal Center of Technological Education Celso Suckow da Fonseca, aiming to make it an eco-efficient process. This tool allows, through the revision of routines, identifying opportunities to reduce, reuse or recycling of materials. Sees itself as a result reducing material costs, reduction of solid waste, optimization of operating parameters, as well as changes related to environmental behavior and attitudes of employees. With regard to environmental benefits, has the perspective of building a new culture in the institution studied, in order to raise awareness of its servers in relation to the environment and seeking to minimize environmental impacts as well as economic.

Keywords: Cleaner Production; Libraries; Technical Processing; Environmental Management.

1 Introdução

É notório que as atividades humanas vêm sendo responsáveis pelos impactos causados ao meio ambiente, colocando em risco a sobrevivência das gerações futuras. Somado a isso, as mudanças ambientais estão presentes e se apresentam de diversas formas, como as alterações climáticas, a perda de solos férteis, o desaparecimento das florestas e dos animais, o surgimento de novas doenças e a perda da qualidade de vida do homem, autor e maior vítima das suas próprias ações. Nesse contexto, a sociedade passou a se conscientizar da necessidade de mudança relativa ao comportamento e atitudes ambientais. Isso provocou no cenário comercial a necessidade das atividades empresariais estarem cada vez mais focadas nas preocupações com o meio ambiente, saúde, segurança dos trabalhadores, responsabilidade social e ética com a comunidade.

No panorama atual do mercado esses fatores se tornam aspectos principais de diferenciação para competitividade. Assim sendo, uma ferramenta muito favorável para reduzir o impacto ambiental e o consumo de recursos naturais é o desenvolvimento da Produção mais Limpa (P+L), prática disseminada, a partir de 1994, pela *United Nations Industrial Development Organization* (UNIDO) e pelo *United Nations Environment Programme* (UNEP). Tal prática propõe a revisão da rotina de produção, em busca de evitar desperdícios, minimizar poluição, associado à redução de custos e à otimização de ações.

Essa ferramenta, aplicada a serviços, processos e produtos, constitui estratégia preventiva e continuada buscando a redução de riscos ao homem e à natureza por meio do aumento da produtividade e uso mais eficiente de matéria-prima, energia e água, da redução de fontes de desperdícios e emissão e da redução do impacto ambiental, promovendo melhor *performance* ambiental.

Ambientalmente, a P+L prevê três princípios. A saber: redução na fonte, reuso ou reaproveitamento e reciclagem externa. Essa ferramenta consiste em analisar o processo em cada uma das suas etapas, identificando as entradas (matéria-prima, água, energia) e saídas (resíduos, emissões, efluentes). Feito isso, identifica-se as maiores fontes de impacto ambiental e faz-se a classificação destas de acordo com a prioridade de resolução de cada etapa para a organização.

As atividades específicas em P+L são divididas em quatro temas principais, procurando-se identificar sua distribuição no universo de instituições pesquisadas:

- a) *Uso eficiente de água*: refere-se a ações ou atividades ligadas à redução de consumo de água, ao reuso e à reciclagem de efluentes líquidos, entre outras.
- b) *Uso eficiente de energia*: refere-se a ações ou atividades ligadas à redução de consumo de energia, à recuperação energética, ao uso de fontes energéticas alternativas, entre outras.
- c) *Minimização de resíduos sólidos*: refere-se a ações ou atividades ligadas à redução da geração de resíduos por meio de reuso, reciclagem, valorização de resíduos em subprodutos, minimização de embalagens, entre outras.
- d) *Minimização de poluentes atmosféricos*: refere-se a ações ou atividades ligadas à redução de emissões nas fontes (fixas e/ou móveis), ao uso de combustíveis mais limpos, entre outras.

Neste trabalho nos deteremos apenas ao tema *minimização de resíduos sólidos*. A questão que se apresentou como norteadora da pesquisa foi a seguinte: como podemos minimizar o desperdício gerado no processo de preparação física das obras, realizado pela Biblioteca Central do CEFET/RJ? Dessa forma, procurando responder tal questão, sua proposta é aplicar a ferramenta P+L no referido processo, a fim de reduzir o volume de resíduos gerados durante o mesmo, causando um menor impacto ambiental. Segundo o trabalho do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (CETESB), publicado em 2005, “a geração de resíduos sólidos é um dos principais problemas ambientais enfrentados pela sociedade”. Isto, porque ao considerar que a humanidade utiliza cerca de 40% dos recursos primários existentes no planeta, acredita-se que uma parcela significativa dos resíduos sólidos, originários de domicílios, indústrias e de serviços como saúde e comercial é gerada diariamente, resultantes da conversão desses recursos. Além disso, “o processo de urbanização, aliado ao consumo crescente de produtos menos duráveis e/ou descartáveis, também vem provocando um aumento do volume e diversificação dos resíduos sólidos gerados” (PNUMA; CETESB, 2005, p. 47).

O PNUMA e a CETESB (2005) mencionam que o problema do resíduo sólido não é somente a quantidade produzida, mas a sua composição que, de densa e orgânica, tem se tornado volumosa, não biodegradável, como o caso dos plásticos, e com nível crescente de tóxicos e patogênicos, tais como resíduos hospitalares, medicamentos vencidos, baterias, entre outros. Mencionam ainda que, em 1995, a população urbana da América Latina e do Caribe produziu cerca de 330.000 toneladas de resíduos sólidos diariamente. As três maiores cidades - Cidade do México, São Paulo e Buenos Aires – produzem juntas 50% desse total. Portanto, trabalhos dessa natureza são tentativas válidas visando mudar esse quadro.

A abordagem da ferramenta Produção mais Limpa (P+L) aplicada à biblioteca é de suma importância, uma vez que, a partir de levantamento bibliográfico, foi verificado um número inexpressivo de trabalhos na área de Biblioteconomia voltados para a questão da Gestão Ambiental. Dessa forma, o presente estudo complementa a literatura existente na área, a qual, hoje, se concentra somente na contribuição do bibliotecário para a Educação Ambiental, pois, segundo Martins e Cipolat (2006, p. 179): “a preocupação com o meio ambiente está inserida em várias áreas do conhecimento e presente no cotidiano de diferentes tipos de profissionais”. Por essa razão, também cabe ao profissional Bibliotecário, fornecer informações, que objetivem o alcance de um comportamento ecologicamente correto, gerando pensamentos críticos e atitudes conscientes com relação ao ecossistema.

Além de levar às pessoas conhecimento teórico, com intuito de que tenham hábitos ecologicamente corretos, conforme o apresentado na afirmação acima de Martins e Cipolat (2006), o bibliotecário deve, em seu cotidiano, adotar ações que visem proteger o meio ambiente ou, pelo menos, causar neste último o menor impacto possível, tendo um comportamento também ecologicamente correto. Estimular tal comportamento sem o tê-lo seria incorrer em contradição.

Trabalhos sobre P+L, em sua maioria, são voltados para indústrias ou para empresas da iniciativa privada que tem o lucro por objetivo, posto que são entidades que estão envolvidas com o desenvolvimento de ações de P+L, o que implica em redução de gastos para as mesmas. Em outras palavras, pode-se dizer que a

adoção da ferramenta P+L torna-se rentável para as empresas, conforme menciona Staniskis e Stasiskiene (2003). No entanto, a abordagem dessa ferramenta em um setor que oferece serviços, e não produtos, setor este que pertence a uma empresa da esfera pública, na qual as pessoas não se preocupam tanto com a redução de gastos, é totalmente nova. Portanto, o presente estudo, além de complementar a literatura existente na área de Biblioteconomia, complementa também a literatura da área de Gestão Ambiental, no que tange ao uso da P+L.

Após análise de toda cadeia de processos realizados na Biblioteca Central do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ), verificou-se que o processo de preparo físico de obras para circulação, seja para consulta local ou empréstimo, corresponde ao processo potencialmente gerador de resíduos, ou seja, com pontos de perdas de materiais, envolvendo desperdício. Sabendo-se que a cada 16 livros preparados há geração de resíduo, a proposta de P+L nesse processo se torna de grande valia, tendo em vista que, segundo relatório emitido pelo Sophia - sistema de gerenciamento adotado pela Biblioteca em questão - durante o ano de 2011 foram preparados pela mesma 2.615 exemplares para circulação e que, somente em janeiro de 2012, foram preparados 457 exemplares.

Por essa razão, tal processo foi identificado como oportunidade para a adoção da ferramenta P+L, uma vez que, de acordo com Centro Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), “a PmaisL age durante o processo, de forma a reduzir a quantidade e a periculosidade dos resíduos e emissões” (CEBDS, 2003, p. 6).

O presente trabalho tem por objetivo apresentar uma proposta para implementação da P+L em um processo específico realizado pela Biblioteca Central do CEFET/RJ. O processo escolhido foi o preparo físico das obras para circulação, isto é, o preparo dos livros, seja para consulta local ou para empréstimo, visando sua localização nas estantes e seu controle. Nesse sentido, como, segundo Almeida (2005), eficiência está ligada ao processo e não ao resultado, e por sua tentativa de minimizar o impacto ao meio ambiente, este trabalho pretende tornar o preparo de obras um processo ecoeficiente. Segundo Kjaerheim (2005), resultados quantificáveis em termos de resíduos e emissões reduzidas e material de maior eficácia energética têm sido documentados por vários autores. Muitos países adotaram a ferramenta P+L como uma estratégia para melhorar o desempenho ambiental.

2 Revisão de Literatura

Durante as décadas de 1970 e 1980, a forma de gerenciar a poluição baseava-se no método *end of pipe* (fim-de-tubo), cuja preocupação era apenas tratar os resíduos após terem sido gerados, sem observar o processo de produção desses.

A Produção mais Limpa é um programa da UNIDO/UNEP, que surgiu em 1991, como uma abordagem intermediária entre a Produção Limpa do *Greenpeace* e a minimização de resíduos do *Environmental Protection Agency* (EPA), ambos focados na preocupação com o meio ambiente e na minimização de danos ao ecossistema (PIMENTA; GOUVINHAS, 2007).

Atualmente, a preocupação em relação aos resíduos tem sido focada na fonte do problema, ou seja, em sua produção. O método fim-de-tudo passou a ser

utilizado somente após esgotadas todas as alternativas, tais como: mudança de tecnologia, alteração nos processos, modificação do produto, sistemas de organização do trabalho, reciclagem interna (SILVA FILHO et al., 2007).

Nos últimos anos, os conceitos de “produção mais limpa” e “prevenção da poluição” se tornaram objetos de importantes conferências internacionais (HILSON, 2003).

O conceito de P+L foi definido pelo PNUMA, no início da década de 1990, como sendo a aplicação contínua de uma estratégia ambiental preventiva integrada aos processos, produtos e serviços para aumentar a ecoeficiência e reduzir os riscos ao homem e ao meio ambiente. De acordo com PNUMA e CETESB (2005), aplica-se a:

- a) *Processos produtivos*: conservação de recursos naturais e energia, eliminação de matérias-primas tóxicas e redução da quantidade e toxicidade dos resíduos e emissões;
- b) *Produtos*: redução dos impactos negativos ao longo do ciclo de vida de um produto, ou seja, desde a extração de matérias-primas até a sua disposição final;
- c) *Serviços*: estratégia para incorporação de considerações ambientais no planejamento e entrega dos serviços.

O Centro Nacional de Tecnologias Limpas (CNTL) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) apresentaram para a P+L uma definição muito semelhante à atribuída pelo PNUMA, ou seja, entendem que a P+L consiste na “aplicação contínua de uma estratégia econômica, ambiental e tecnológica integrada aos processos e produtos, a fim de aumentar a eficiência no uso de matérias-primas, água e energia, através da não-geração, minimização ou reciclagem de resíduos gerados em um processo produtivo” (CNTL/SENAI, 2012, p. [1]).

A P+L traz benefícios diretos e indiretos, tais como: ganhos econômicos e sociais, a prática da sustentabilidade e vantagens competitivas no mercado. Zeng et al. (2010) constataram que há relação entre a P+L e o desempenho empresarial, ou seja, verificaram em sua pesquisa um impacto global positivo da P+L sobre o desempenho de negócios da empresa.

Em países em que há uma estrutura de controle de poluição mais forte, os ganhos são maiores, pois os custos com o controle corretivo atingem valores significativos em vários segmentos e, dessa forma, potencializa o retorno econômico dos investimentos em melhoria de processos. Já naqueles países onde a legislação ambiental ainda não está bem estruturada, a P+L é oferecida apenas como uma oportunidade de redução do impacto ambiental, contribuindo para a preservação do meio ambiente (PNUMA; CETESB, 2005).

Jardim (2005) apresenta como vantagens da P+L:

- a) Minimizar resíduos e emissões, o que equivale a aumentar o grau de emprego de insumos e energia usados na produção, isto é, produzir produtos e não resíduos, garantindo processos mais eficientes.
- b) Favorece a competitividade e a *performance* financeira, tendo em vista que, para o meio ambiente, resíduos geram poluição e, para o negócio, desequilíbrio ecológico são despesas sem retorno financeiro.
- c) Processo de inovação dentro da empresa, induzido pela minimização de resíduos e emissões.

Pimenta e Gouvinhas (2007) constataram em sua pesquisa que a indústria de panificação de Natal (RN) reduziu em 30% a geração de resíduos sólidos, obtendo ganhos em termos de sustentabilidade e competitividade.

Para Silva Filho et al. (2007), diferente das abordagens convencionais, que não focalizam os processos, suas ações e suas conseqüências no sistema produtivo, a P+L visualiza as atividades, efetua análises, diagnostica-as e indaga as causas e os efeitos das ações. Isso resulta na economia de custos e na racionalização dos resultados nos processos, o que gera um aumento de produtividade na organização.

Para confirmar todas as vantagens apresentadas nesta seção como advindas da implementação da P+L em uma organização, segue a tabela com os resultados obtidos pela Rede Brasileira de P+L, entre 1999 e 2002.

indicadores	total
Redução do consumo de matérias-primas (t/ano)	6.017.836,62
Redução do consumo de água (m3/ano)	351.014,76
Redução do consumo de energia elétrica (kWh/ano)	2.985.019,98
Redução do consumo de gás (m3/ano)	1.089.301,02
Redução das emissões atmosféricas (t/ano)	5.483,71
Redução da geração de efluentes líquidos (m3/ano)	167.099
Redução da geração de resíduos sólidos (t/ano)	911.362,15
Redução da geração de resíduos perigosos (t/ano)	3.658,10

Figura 1 – Resultados obtidos pela Rede Brasileira de P+L – 1999-2002.

Fonte: CEBDS. *Rede de produção mais limpa: relatório de atividades (1999-2002)*. Rio de Janeiro: CEBDS, jul. 2003.

2.1 Metodologia de implementação de Produção Mais Limpa

De acordo com o CEBDS e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), a metodologia de implementação do programa de Produção mais Limpa está dividida em cinco etapas, cada qual com seus respectivos passos (CEBDS; SEBRAE, 2009). São elas:

- a) Etapa 1: Planejamento e Organização;
- b) Etapa 2: Pré-avaliação e diagnóstico;
- c) Etapa 3: Avaliação das Oportunidades P+L;
- d) Etapa 4: Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental;
- e) Etapa 5: Planos de Continuidade para P+L.

O CNTL (2012) também apresenta essa sequência de etapas para implementação de um programa de P+L em um processo produtivo.

O relatório referente ao período de 1999 a 2002 da Rede Brasileira de Produção Mais Limpa apresenta passos diferentes a serem seguidos como metodologia de implantação da P+L (CEBDS, 2003):

- a) Sensibilização e capacitação;
- b) Elaboração dos balanços de materiais, de água e de energia;
- c) Análise dos balanços de materiais, água e energia;
- d) Priorização das opções de produção mais limpa;
- e) Implementação das opções e monitoramento dos indicadores;
- f) Elaboração de relatório técnico, ambiental e econômico;
- g) Elaboração de Plano de Melhoria Contínua.

A metodologia de P+L, em termos ambientais, prioriza ações do nível 1, seguida dos níveis 2 e 3, nesta ordem. O nível 1 engloba a minimização na fonte e combate o desperdício, através de modificações no processo ou no produto. No nível 2 encontra-se a reciclagem interna, que visa a reciclagem de materiais em processos dentro da própria empresa. O nível 3 visa a reutilização de resíduos e emissões por meio da reciclagem externa e de reintegração aos ciclos biogênicos. Já em termos econômicos, a P+L prioriza ações de nível 1 (baixo custo ou custo zero), nível 2 (médio custo) e nível 3 (alto custo), necessariamente nesta ordem.

2.2 A Produção Mais Limpa no Brasil

Segundo Lemos (2002), as iniciativas de Produção mais Limpa no Brasil seguem duas principais metodologias: a P+L (Produção mais Limpa), que é a aplicação desta estratégia integrada em processos, produtos e serviços, conforme a definição da UNEP, que incorpora o uso mais eficiente de recursos naturais, minimizando resíduos e poluição e os riscos para segurança e saúde humanas, e a Prevenção à Poluição (P2), que é o uso de processos, práticas, materiais, produtos, substâncias ou energia que evitam ou minimizam a geração de poluentes e resíduos, além de reduzir o risco global aos seres humanos e ao meio ambiente.

A Produção mais Limpa está ganhando força no Brasil pela crescente formação do CNTL, o qual tem núcleos nos estados do Ceará, Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Mato Grosso, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (CHAVES; SILVA, 2008).

Entre os principais financiadores dos centros de P+L, PNUMA e CETESB (2005) destaca-se o governo do Brasil, dentre outros como Áustria, Suíça, Canadá, República Tcheca, União Européia, Finlândia, Hungria, Itália, Japão, Holanda, Noruega, Coreia do Sul, Eslovênia, Suécia, Reino Unido e Estados Unidos.

Existem no Brasil algumas iniciativas de P+L. São elas: Rede Brasileira de P+L, Rede de Tecnologias Limpas e Minimização de Resíduos, Centro SENAI de P+L de São Paulo e Mesa Redonda Paulista para a Produção Limpa.

2.3 A Produção Mais Limpa na Administração Pública

No Brasil, de acordo com Rohrich e Cunha (2004), como consequência dos atrasos em relação aos aspectos tecnológicos, educacionais e sociais, priorizou-se por muito tempo o crescimento sem preocupação com o meio ambiente. Dessa forma, prevalecem as ações corretivas na política ambiental brasileira, com a finalidade de cumprir a legislação, quanto aos problemas ocasionados por acidentes ambientais. Porém, há evidências de que a gestão ambiental brasileira está passando por um processo evolutivo e alcançando níveis que podem superar a

tecnologia de controle. Um exemplo disso é o crescimento do número de organizações em busca de um Sistema de Gestão Ambiental.

No final da década de 1990, como resultado de inúmeros questionamentos anteriores acerca do número limitado de empresas públicas certificadas pelo *International Organization for Standardization* (ISO), com a ISO 14001, o Ministério do Meio Ambiente (MMA) criou a Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P), com o objetivo de instaurar um processo de construção de uma nova cultura na administração pública, que visa à conscientização dos servidores em relação ao meio ambiente, através da otimização dos recursos para o combate ao desperdício e para a busca de melhores condições no ambiente de trabalho. A Agenda pretende também sintonizar as empresas com os conceitos de ecoeficiência, incluindo os critérios socioambientais nos investimentos, nas compras e contratação de serviços dos órgãos governamentais (BARATA; KLINGERMAN; MINAYO-GOMEZ, 2006).

Alguns procedimentos da A3P são semelhantes aos da norma ISO 14001. Destaca-se ainda, que sua maior ênfase está no combate ao desperdício, através dos 3R's, que significa: reduzir, reciclar e reutilizar a quantidade de resíduos gerados.

Devido ao cenário apresentado, surge a iniciativa de encontrar meios que viabilizem a construção de uma nova cultura no CEFET/RJ, voltadas a atingir os objetivos focados pela A3P, iniciada pela Biblioteca Central da Instituição, promotora deste estudo. Diante disso, enxerga-se a Produção mais Limpa como uma ferramenta favorável a cumprir estes propósitos na Biblioteca do CEFET/RJ, trazendo benefícios tanto para ambiente de trabalho, quanto para o meio-ambiente.

3 Materiais e Métodos

O presente artigo apresenta uma pesquisa essencialmente exploratória em razão de não terem sido identificados na literatura estudos sobre o uso da ferramenta P+L em bibliotecas. Nesse tipo de pesquisa não há a intenção de resolver de imediato o problema, mas proporcionar maior familiaridade com o assunto tratado, permitindo a formulação de novas abordagens. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com o intuito de obter informações acerca do estado da arte do assunto e fundamentar teoricamente o artigo. Utilizou-se como fontes artigos, livros, trabalhos acadêmicos, anais de eventos e *sites*.

Para validar a proposta realizou-se um estudo de caso. Segundo Yin (2010), esse tipo de pesquisa investiga um fenômeno contemporâneo em seu contexto real, utilizando-se múltiplas fontes de evidência.

O estudo de caso resultou numa análise sobre um dos inúmeros processos realizados na Biblioteca Central do CEFET/RJ, o preparo técnico das obras para circulação, com foco na redução dos impactos ambientais causados, a partir da sugestão de implementação da ferramenta P+L nesse processo.

Quanto à natureza do estudo, o presente trabalho representa uma pesquisa de natureza qualitativa, uma vez que pretende analisar a situação e, a partir dos conhecimentos teóricos, propôr o uso de uma ferramenta que contribua para a redução de impactos ambientais.

4 Resultados Parciais/Finais

A presente pesquisa teve como ponto de partida a descrição detalhada das etapas correspondentes ao processo de preparo físico das obras para circulação. O referido processo compreende cinco etapas: impressão das etiquetas, etiquetagem, colagem de bolsos e fichas, colocação de plástico autoadesivo transparente e carimbagem.

A partir daí, foram descritas as entradas e saídas de materiais de cada etapa e, em seguida, foram determinadas as oportunidades e priorização correspondentes a elas. Para sintetizar essas informações foi elaborada a planilha a seguir:

	Entradas	Processos	Saídas	Oportunidades	Priorização			Ação para curto prazo
					Ambiental	Econômico	Total	
1ª	Folha de etiqueta	Impressão das etiquetas	Folha de base da etiqueta	Reciclagem externa do papel	3	1	3	
			Sobra de etiquetas	Otimização de parâmetros operacionais (racionalização da impressão)	1	1	1	
	Tinta		-	-	-	-	-	
	Cartucho	Produto: etiquetas impressas	Cartucho	Reuso	2	2	4	X
2ª	-	Etiquetagem (trabalho manual)	-	-	-	-	-	
		Produto: etiquetas coladas						
3ª	Bolso	Colagem bolsos e fichas	-	-				
	Ficha 1 (de data)		Ficha descartada	Automação do processo (informatização do sistema)	1	1	1	X
	Ficha 2 (Inf. ao leitor)		Papel de sobra de fichas	Modificação no processo (comunicação)	1	2	2	
	Cola	Produto: bolsos e fichas coladas	Tubo de cola	Substituição de embalagem (utilização de refil de cola)	1	2	2	
	Fitolho		Folha de base do fitilho	Reciclagem externa	3	1	3	
4ª	Rolo de papel	Colocação de plástico autoadesivo	Rolo descartado	Reciclagem externa	3	1	3	
	Plástico autoadesivo		Folha de base do plástico autoadesivo	Reciclagem externa	3	1	3	
		Produto: plástico						

		autoadesivo colado					
5ª	Tinta	Carimbagem	Pote de tinta	Substituição de embalagem (refil de tinta – redução do impacto)	1	2	2
	Almofada		Almofada descartada	Substituição de matéria prima no processo (utilização de um carimbo automático)	1	2	2
	Carimbo	Produto: livros carimbados	Carimbo descartado				

Etapa 1: Impressão das etiquetas

Conforme o apresentado acima, a primeira etapa corresponde à impressão das etiquetas, tendo as seguintes **entradas**:

- a) Folha com 30 etiquetas;
- b) Tinta e o cartucho.

A folha de etiqueta gera como **saída** a sua folha de base. A esta saída se propõe como **oportunidade** a realização da reciclagem externa do material. Além da folha de base, a folha de etiqueta gera também como **saída** a sobra das etiquetas, correspondente aos espaços em que não houve impressão e são descartados. Para evitar desperdícios do papel de sobra se propõe como **oportunidade** a otimização de parâmetros operacionais, racionalizando a impressão de forma que sejam impressas o número máximo de etiquetas por folha (30), não sobrando nenhuma etiqueta em branco.

O cartucho gera como **saída** sua embalagem vazia (cartucho vazio). Como **oportunidade** se propõe o reuso deste, recarregando-o.

Etapa 2: Etiquetagem

A segunda etapa corresponde à colagem das etiquetas. Refere-se a um trabalho manual, não havendo nem **entradas** nem **saídas** de materiais e não sendo necessária a proposição de ações de P+L.

Etapa 3: Colagem dos bolsos e fichas

Na terceira etapa é feita a colagem dos bolsos e fichas, tendo as seguintes **entradas**:

- a) Bolsos;
- b) Fichas;
- c) Cola;
- d) Fitolhos de segurança, que são etiquetas protetoras eletromagnéticas filamentosas, reativável/desativável, apresentado em cartela com 16 unidades, e que acionam um alarme caso o livro saia indevidamente da biblioteca.

Há dois tipos de fichas. A ficha 1, uma vez que o livro é emprestado, destina-se à escrita da data de devolução da obra. Ela precisa existir para garantir que, caso

a conexão do sistema venha a cair (fato que é corrente), o empréstimo continue sendo realizado. A **saída** desse processo é a ficha descartada, pois a mesma é descartada após o seu preenchimento total. Portanto, como **oportunidade** propõe-se uma informatização eficiente do sistema, evitando a impressão e colagem dessa ficha no livro.

A ficha 2 corresponde a um folheto informativo destinado ao leitor, o qual traz detalhes sobre o empréstimo. Isso pode gerar como **saídas** as falhas de impressão e bordas recortadas e descartadas, o que chamou-se de papel de sobra. Tal ficha não precisaria existir, caso a biblioteca modificasse o seu processo de comunicação com seus usuários (**oportunidade**), informando-os oralmente sobre as condições para empréstimo ou, até mesmo, por meio de seu site disponível no Portal CEFET/RJ.

Com relação aos fitilhos de segurança, eles têm como **saída** o papel de base, pois, a cada 16 livros preparados, sobra esse papel que pode passar por uma reciclagem externa (**oportunidade**). Já a cola gera o tubo como sobra (**saída**), sobra esta que pode ser minimizada se houver a substituição da embalagem pela utilização de refil (**oportunidade**).

Etapa 4: Colocação de plástico autoadesivo

A quarta etapa corresponde à colocação do plástico autoadesivo sobre as etiquetas, a fim de aumentar sua durabilidade. Tem como **entradas** o rolo de papel e o próprio plástico. O rolo de papel gera como **saída** o rolo descartado. Como **oportunidade** propõe-se a reciclagem externa. O plástico autoadesivo gera como **saída** a folha de base. Como **oportunidade** sugere-se também a reciclagem externa.

Etapa 5: Carimbagem

Todos os documentos têm de ser carimbados, utilizando-se, para tal, duas espécies de carimbos: o de registro e o de posse. Dessa forma, a quinta etapa refere-se ao processo de carimbar os livros e possui as seguintes **entradas**:

- a) Tinta
- b) Almofada
- c) Carimbo

A tinta gera como **saída** o pote de tinta. Como **oportunidade** propõe-se a substituição do pote por embalagens de refil, que tem uma duração maior e reduzem o impacto.

Devido ao desgaste causado pelo uso, da mesma forma que a almofada gera como **saída** a almofada descartada, o carimbo gera como **saída** o carimbo descartado. Como **oportunidade** para as duas saídas propõe-se a substituição por um carimbo automático que já traz acoplado a ele a almofada, reduzindo o volume de material a ser descartado.

Após a descrição das entradas e saídas de materiais utilizados durante o processo analisado, foram estabelecidos os níveis de priorização ambiental de cada subetapa definida. Considerou-se o número 1 para as ações de prevenção que tem um peso maior em níveis de prioridade ambiental; número 2 para as ações de reuso, que tem um peso médio e número 3 para as reciclagens externas proposta que tem

um peso menor. Também foram determinados os níveis de priorização em uma escala econômica, considerando o número 1 a proposta mais econômica, número 2 uma proposta média e número 3 uma proposta mais cara.

A partir daí, foi feito um cálculo multiplicando-se os níveis de priorização ambiental pelos econômicos, resultando em um total para cada oportunidade. Por fim, por meio dos totais alcançados, foi possível concluir que as ações mais indicadas para serem realizadas em menor tempo são as que geraram o menor valor total, pois conciliam, ponderadamente, os fatores ambientais e econômicos de forma a serem de menor custo (ou custo zero) e gerarem melhores resultados para o meio ambiente, em um curto prazo.

Diante disso, na presente proposta de P+L as oportunidades mais indicadas corresponderam à: otimização de parâmetros operacionais para o processo de impressão das etiquetas, de forma que este seja realizado com uma estrutura que gere menos resíduos; e automação do processo relativo à eliminação da ficha 1, exigindo uma informatização do sistema mais eficiente, evitando quedas na conexão e eliminando a fonte de desperdício.

Para Almeida (2005), os indicadores transformam objetivos e resultados em parâmetros concretos, passíveis de verificação. Portanto, para auxiliar no controle do desempenho dessa proposta de ação, foram elaborados dois indicadores de resultados para essas duas oportunidades priorizadas, são eles:

- a) Índices de consumo de etiquetas: $I_{ce} = \frac{QRE}{QEC}$ - Quantidade de resíduo de etiquetas / Quantidade de etiquetas consumidas.
- b) Índices de consumo de fichas: $I_{cf} = \frac{QFD}{QFI}$ - Quantidade de fichas descartadas / Quantidade de fichas impressas

Almeja-se que esses indicadores sirvam para orientar o diagnóstico da eficiência da aplicação dessa proposta de P+L no processo de preparo físico das obras da Biblioteca pesquisada.

5 Considerações Parciais/Finais

O presente estudo apresentou uma proposta de Produção mais Limpa para o processo de preparação física de obras para circulação, realizado na Biblioteca Central do CEFET/RJ. Foram utilizadas diversas fontes bibliográficas para constituir as bases teóricas deste estudo, vislumbrando a implementação de oportunidades como reciclagem, reuso, racionalização das impressões, otimização dos parâmetros operacionais. Após a priorização ambiental e econômica dessas oportunidades, constatou-se que aquelas a serem implementadas a curto prazo são a racionalização das impressões e a eliminação das fichas de empréstimo.

Ante o exposto, pode-se apontar como vantagens do uso eficiente dos materiais envolvidos a redução da perda desses e a simplificação de todo o processo. Além disso, as oportunidades da presente proposta apresentam ainda benefícios como redução dos impactos ambientais mediante a redução de resíduos sólidos, aliada a uma cultura ambiental com condutas mais racionais.

O setor escolhido para estudo possui diversas demandas, sendo, em sua maioria, voltada para a área de serviços, como organização do acervo, tratamento técnico de obras e atendimento ao público. Apesar disso, a Biblioteca também apresenta, no decorrer de suas atividades, entradas e saídas de produtos que impactam o meio ambiente, como foi apresentado neste estudo.

Salientamos que a proposta feita se trata apenas de um esboço, dando as primeiras contribuições para que haja a implantação de P+L em bibliotecas. No entanto, é o primeiro passo para abordagens futuras com vistas a aproximar cada vez mais o tema Gestão Ambiental à área de Biblioteconomia. Tornou-se particularmente difícil aplicar estes conceitos de P+L à biblioteca, devido à natureza de suas operações, pois, em sua maioria os trabalhos sobre P+L são voltados para as indústrias (do tipo panificadoras, têxteis, mineradora, petroquímica, etc.), as quais têm grande potencial poluidor e de desperdícios. Quando não são voltados para indústria, são voltados para empresas de baixo potencial poluidor, mas com forte demanda de normatização ambiental, como os segmentos de eletro-eletrônica, alimentos e metal-mecânica. Todavia, a biblioteca não se encaixa em nenhum desses dois casos.

Diante disso, o presente trabalho se apresenta como um desafio inovador, que complementa a literatura existente sobre P+L, ao mesmo tempo que retrata uma proposta viável e capaz de gerar resultados favoráveis para a biblioteca e para o meio ambiente, assim como pode servir de uma ponte para investigações futuras.

A iniciativa de uma proposta de Produção mais Limpa em pequenos processos setoriais, como o analisado, pode representar o início da adoção de condutas mais racionais, redução de custos e a configuração de um processo de melhoria contínua que deve se estender por toda instituição, significando um avanço econômico e ambiental para toda a sociedade.

6 Referências

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2.ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

BARATA, Martha Macedo de Lima; KLIGERMAN, Débora Cynamon; MINAYO-GOMEZ, Carlos. A gestão ambiental no setor público: uma questão de relevância social e econômica. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, ago. 2006. Disponível em: < <http://www.scielosp.org/pdf/csc/v12n1/15.pdf>>. Acesso em: 06 fev. 2012.

CEBDS. **Rede de produção mais limpa**: relatório de atividades (1999-2002). Rio de Janeiro: CEBDS, jul. 2003.

_____; SEBRAE. **PMaisL – Rede Brasileira de Produção Mais Limpa**: 10 anos de parceria. Rio de Janeiro: CEBDS; Brasília, DF: SEBRAE, 2009.

CNTL/SENAI. **O que é produção mais limpa?** Disponível em: <http://wwwapp.sistemafiergs.org.br/portal/page/portal/sfiergs_senai_uos/senairs_uo697/O%20que%20E9%20Produ%E7%E3o%20mais%20Limpa.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2012.



CHAVES, Amanda Cezar de Castro; SILVA, Frederico Fonseca da. Desenvolvimento sustentável com ênfase na produção limpa: estudo sobre as construtoras de Maringá. **Revista em Agronegócios e Meio Ambiente**, v. 1, n. 3, p. 345-356, set./dez. 2008.

HILSON, G. Defining “cleaner production” and “pollution prevention” in the mining context. **Minerals Engineering**, v. 16, n. 4, p. 305-321, Apr. 2003.

JARDIM, Arnaldo. Como incentivar a produção mais limpa. In: CONFERÊNCIA PAULISTA DE PRODUÇÃO MAIS LIMPA, 3., 2005, São Paulo. **Mesa Redonda**. São Paulo: FIESP, 2005.

KJAERHEIM, Gudolf. Cleaner production and sustainability. **Journal of Cleaner Production**, v. 13, n. 4, p. 329-339, Mar. 2005.

LEMOS, Haroldo. **Competitividade e meio ambiente na República Federativa do Brasil: fomento da gestão ambiental e produção mais limpa em pequenas e médias empresas**. Brasília, DF: [s.n.], 2002. (Cooperação Técnica Mercosul e Alemanha).

MARTINS, Maritza Silveira; CIPOLAT, Sabrina. O bibliotecário como agente socializador da disseminação da informação sobre meio ambiente: relato de experiência. **Biblos**, Rio Grande, v. 18, p. 179-187, jan. 2006.

PIMENTA, Handson Cláudio Dias; GOUVINHAS, Reidson Pereira. Implementação da produção mais limpa na indústria de panificação de Natal-RN. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27., 2007, Foz do Iguaçu, PR. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu, PR: ABEPRO, 2007. Disponível em: <<http://www.ciencialivre.pro.br/media/3b8ad45aa74a75defff8471ffffd523.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2012.

PNUMA; CETESB, São Paulo (Estado). Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental. **A produção mais limpa e o consumo sustentável na América Latina e Caribe**. São Paulo: PNUMA/SMA/CETESB, 2005. Disponível em: <http://www.cetesb.sp.gov.br/Tecnologia/producao_limpa/documentos/pl_portugues.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2012.

ROHRICH, Sandra Simm; CUNHA, João Carlos da. A proposição de uma taxonomia para análise da gestão ambiental no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 8, n. 4, out./ dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552004000400005&script=sci_arttext>. Acesso em: 6 fev. 2012.

SILVA FILHO, Julio César Gomes da et al. Aplicação da Produção mais Limpa em uma empresa como ferramenta de melhoria contínua. **Produção**, São Paulo, v. 17, n. 1, abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scientificcircle.com/pt/56222/aplicacao-producao-limpa-empresa-ferramenta-melhoria/>>. Acesso em: 02 fev. 2012.



STANISKIS J.K., STASISKIENE, Z. Promotion of cleaner production investments: international experience. **Journal of Cleaner Production**, v. 11, n. 6, p. 619-628, Sept. 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.



PRESERVAÇÃO DIGITAL: uma proposta para Bibliotecas Universitárias

Claudiane Weber, Rafael Cobbe Dias²

¹Bibliotecária, Mestre, UFSC, Florianópolis, SC

²Bibliotecário, Florianópolis, SC

RESUMO

A preservação digital garante a duração dos objetos digitais por um longo período de tempo, sua aplicação deve ser criteriosa e baseada em estratégias confiáveis. O trabalho faz uma análise sobre as estratégias de preservação digital que podem ser aplicadas em bibliotecas universitárias. Com base na fundamentação teórica de preservação digital foram identificadas as estratégias existentes com o intuito de compará-las com as que são utilizadas no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina. Essas tecnologias têm funções distintas, o PDF/A pode ser usado como formato padrão de preservação; o uso do DOI ajuda na recuperação dos objetos digitais; o LOCKSS garante a manutenção dos documentos eletrônicos. E as estratégias de preservação digitais como, emulação, migração, encapsulamento, e a replicação automática dos objetos digitais, adaptadas a realidade de cada acervo.

Palavras-Chave:

Estratégias de preservação; Biblioteca; UFSC;

ABSTRACT

Digital preservation ensures the life of digital objects over the time, since its application must be based on detailed and reliable strategies. This working is a survey on the existing digital preservation strategies for scientific digital journals. We surveyed the existing digital preservation technologies in order to assess the conservation strategies that can be applied. Based on the theoretical foundation for digital preservation identified existing strategies in order to compare them with those used in the Library System of the Federal University of Santa Catarina. These technologies have distinct functions, the PDF/A can be used as the standard format of preservation, and use the DOI helps in the recovery of digital objects, the LOCKSS ensures the maintenance of electronic documents. And the digital preservation strategies such as emulation, migration, tunneling, and automatic replication of digital objects, adapted to the reality of each collection.

Keywords:

Digital Preservation Strategies; Library; UFSC

1 INTRODUÇÃO

Garantir a memória de uma época e registrar os acontecimentos relevantes vividos pelo homem é o que nos leva a preservar. Segundo Conway (2001, p.11), “há muito tempo, as bibliotecas e os arquivos têm a responsabilidade de reunir, organizar e proteger a documentação da atividade humana”. O homem é bem mais do que sua própria existência, é o acúmulo de toda sua história e conhecimento.

Para Chapman ([2001?]) a preservação digital consiste em dar manutenção ao objeto digital para que este possa ser acessado em um longo período de tempo depois de sua criação.

A preservação digital consiste na capacidade de garantir que a informação digital permanece acessível e com qualidades de autenticidade suficientes para que possa ser interpretada no futuro recorrendo a uma plataforma tecnológica diferente da utilizada no momento da sua criação. (FERREIRA, 2006, p.20).

É necessária a preocupação da manutenção do objeto digital para longo prazo. Ferreira (2006) demonstra que, com o desenvolvimento constante das tecnologias, convém acautelar-se antecipadamente para as mudanças de plataformas tecnológicas. A manutenção do objeto digital não consiste apenas em manter sua integridade, é necessário que ele possa ser acessado por novas tecnologias ao longo de sua existência. “Há, portanto, a necessidade de garantir que as informações que são produzidas hoje estejam acessíveis na posteridade, pois se configuram um rico patrimônio humano, fruto de sua produção cultural, social e ou científica.” (CUNHA; LIMA, 2007, p. 2).

Técnicas de preservação digital estão sendo implantadas em muitas bibliotecas e arquivos, e a elevada produção de documentos eletrônicos faz com que a preservação digital torne-se fundamental. Segundo Márdero Arellano (2008, p. 43) “Com o aumento da produção de informação em formato digital, tem sido questionada cada vez mais a importância de garantir a sua disponibilização e preservação por grandes períodos de tempo”.

A manutenção do objeto digital depende de instituições responsáveis, gerenciando, financiando e dando suporte aos processos de preservação. O ciclo de vida do objeto digital em uma biblioteca: a aquisição, a verificação, o registro, a preservação e o acesso, são parte de um todo, ou seja, de processos que devem ser pensados pelos bibliotecários e profissionais da informação para a implantação de estratégias de preservação da instituição.

Em base a estas questões, este trabalho pretende fazer uma análise sobre as estratégias de preservação digital que podem ser aplicadas em bibliotecas universitárias. Levantadas as tecnologias de preservação digitais existentes e também identificadas às estratégias de preservação que podem ser aplicadas a bibliotecas, para assim apontar quais medidas estão sendo tomadas e quais deverão ser adotadas para a manutenção em longo prazo, do objeto digital, no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina.

O processo de pesquisa foi compreendido pela observação *in loco*, através de uma revisão de literatura, com o propósito de buscar referencial teórico sobre estratégias de preservação digital. E deste modo identificar os procedimentos já adotados no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina, e as intervenções que deverão ser realizadas para sua organização.

2 A PRESERVAÇÃO DIGITAL

Os arquivos eletrônicos facilitam o trabalho do pesquisador e a recuperação da informação nos meios eletrônicos se torna mais fácil e ágil, mas os objetos digitais necessitam de máquinas, computadores que possuam *hardware/software* específicos para que possam executar determinados tipos de programas, isto é, “objetos digitais tem uma forte dependência com todo esse aparato.” (BODÊ, 2008, p. 29).

Estudiosos da área como Sayão (2009), Márdero Arellano (2008), Bodê (2008), Conway (2001) e Ferreira (2006) concordam que não há uma solução definitiva para a preservação digital, mas existem procedimentos, técnicas e tecnologias específicas que podem ser usadas para minimizar os riscos de perda de arquivos digitais.

Uma das propostas de preservação digital é a preservação da tecnologia. Esse procedimento consiste em manter o contexto tecnológico em que o objeto digital foi criado, isto é, manter o *hardware/software* original para que os arquivos digitais possam ser acessados no mesmo ambiente que foram criados. Para isso é necessário criar museus tecnológicos, dessa forma seria possível não só a reprodução, mas também a experimentação do objeto digital. Contudo, manter esses equipamentos pode ser muito dispendioso (FERREIRA, 2006).

Dentre as possibilidades de preservação digital citamos o refrescamento, o qual “consiste na transferência de informação de um suporte físico de armazenamento para outro mais atual antes que o primeiro se deteriore ou se torne irremediavelmente obsoleto” (FERREIRA, 2006, p.33).

O refrescamento não é considerado uma estratégia de preservação digital, já que consiste apenas na atualização de plataforma do documento digital. O refrescamento não deve ser aplicado de forma isolada, deve ser utilizado junto às estratégias que fazem parte da preservação digital. A simples mudança de suporte físico, como por exemplo, transportar o conteúdo digital de um disco rígido para um DVD não garante a preservação em longo prazo do objeto digital. A troca de suporte pode ser, por exemplo, De um disco rígido para um CD-R ou de um disco rígido para um pen drive.



Figura 1 – Refrescamento

Fonte – Elaborado pelo autor

O refrescamento pode ser usado em conjunto com a migração, iremos explicar essa estratégia no decorrer do texto. Segundo Sayão (2010, p.9) “a emulação, migração e encapsulamento são consideradas estratégias válidas para a preservação em longo prazo”. Junto a essas estratégias podemos destacar a preservação de metadados, que também faz parte da preservação digital.

2.1 Emulação, Encapsulamento e Migração

Para Márdero Arellano (2008), Ferreira (2006), Lee (2002) e Sayão (2010) as estratégias de preservação digital podem ser divididas em três classes fundamentais: a) Emulação; b) Migração; c) Encapsulamento.

O **emulador** é um *software* que reproduz um ambiente computacional para que seja possível a execução de outros *softwares* sobre ele. Consiste em acessar um sistema operacional mais antigo fazendo uso de um sistema operacional atual. Por exemplo, poderíamos com o uso de um programa de emulação instalar o sistema operacional Windows 95 no Windows 7. A única alternativa para recriar o ambiente para a execução de um objeto digital em sua forma original é a emulação (ROTHENBERG, 1998). Para Ferreira (2006), a vantagem da emulação está em garantir um alto grau de fidelidade na reprodução do objeto digital.

A emulação propicia o contato com o objeto digital em sua forma original, não da mesma maneira que a preservação de tecnologia, que mantém o *hardware/software* original, mas com o uso do emulador podemos apreciar o objeto digital em seu ambiente de origem. Para Rothenberg (1998):

A implementação da emulação envolveria: (1) desenvolvimento de técnicas para emuladores genéricos que seriam executados em computadores no futuro e recriariam o comportamento dos atuais; (2) desenvolvimento de técnicas para preservar de forma legível, os metadados necessários para, acessar e recriar documentos digitais; (3) desenvolvimento de técnicas para encapsular o documento de seus metadados.

Em muitos casos o objeto digital não pode ser migrado e nesse caso temos a emulação como principal estratégia de preservação. “A estratégia de emulação está sendo usada quando o recurso digital não pode ser convertido em formatos de *software* independentes, e migrados no futuro.” (MÁRDERO ARELLANO, 2008, p. 70).

Preservar o conteúdo de forma fidedigna e proporcionar ao usuário a experiência de interagir com o objeto digital em sua forma original é um ponto forte

na emulação. No entanto a emulação pode ter um custo elevado para se manter em longo prazo, pois “o uso dos emuladores parte do pressuposto que os utilizadores do futuro serão capazes de operar adequadamente aplicações e sistemas operativos há muito desaparecidos.” (FERREIRA, 2006, p. 35). A próxima figura mostra o uso de um emulador instalado no Windows 7 executando o Windows 95.

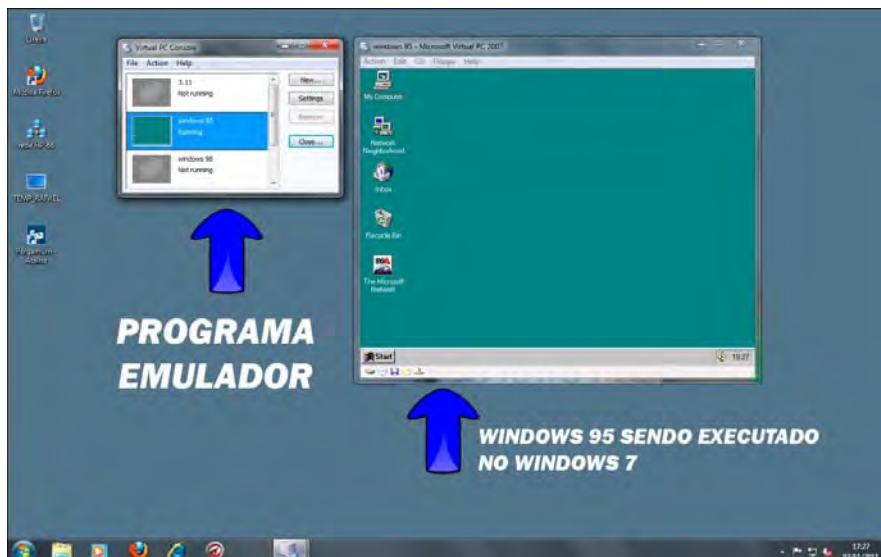


Figura 2 - Emulação
Fonte – Elaborado pelo autor

A emulação não se foca no objeto digital, mas sim no aparato necessário para o seu funcionamento. O seu sucesso depende de um grande numero de variáveis. Não há como prever se no futuro existirão emuladores capazes da execução de todos os sistemas operacionais existentes, ou se haverá pessoas especializadas para lidar com essa tecnologia ultrapassada. O desaparecimento de empresas que desenvolveram os sistemas que necessitarão de emuladores pode dificultar ainda mais este processo.

O **encapsulamento** é uma estratégia menos onerosa do que a emulação. Pode ser aplicado em situações em que o objeto digital não precisa ser acessado por um longo período de tempo, nesses casos podemos salvar com o objeto todas as informações necessárias para a sua futura recuperação. É uma estratégia que consiste em guardar o objeto digital juntamente com as informações de *softwares* necessárias para o seu funcionamento.

O encapsulamento é uma estratégia de preservação que consiste em preservar todos os detalhes de como interpretar o objeto digital. Preservar-se juntamente com o objeto digital, toda a informação (descritiva formal e detalhada do ambiente de *software* e *hardware* requerido para seu funcionamento) necessária e suficiente para permitir o futuro desenvolvimento de conversores, visualizadores e ou emuladores. (DEUS; JORGE, [2010?], p. 8).

É necessário dizer que qualquer falha no salvamento das informações técnicas pode comprometer todo o processo do encapsulamento. A emulação e o encapsulamento são estratégias que se aplicam na recuperação do objeto digital,

documentos que dependem de *hardware/software* específico para sua leitura, diferentemente da migração.

Na estratégia da migração um objeto digital é convertido para que não se torne inoperável, sendo possível migrar um arquivo de texto que tenha sido criado em um editor de texto qualquer, para uma extensão de arquivo preservável. Pois o “propósito da migração é preservar a integridade dos objetos digitais e assegurar a habilidade dos clientes para recuperá-los, expô-los e usá-los de outra maneira diante da constante mudança da tecnologia” (MÁRDERO ARELLANO, 2008, p.63).

É importante frisar que apenas a atualização de arquivo, que é feita no refrescamento, não é considerada como uma estratégia de preservação digital. A migração acontece quando um arquivo de texto, do Word, é convertido para o PDF/A, que é uma extensão de arquivo preservável e ao realizar esse processo temos certeza que a informação contida no documento estará acessível para a visualização no *hardware/software* presentes no futuro.

Podemos dizer que a migração é a conversão dos objetos digitais para os formatos preserváveis disponíveis. Quando migramos devemos nos atentar para o problema da perda de informação que pode ocorrer quando convertemos um arquivo digital.

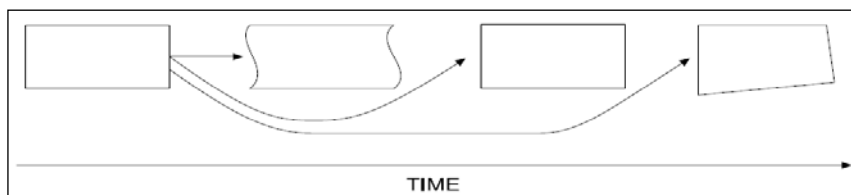


Figura 3 - Migração a-pedido
Fonte – Ferreira, 2006, p. 41.

A figura três exemplifica um tipo específico de migração, a **migração a-pedido**. Nessa técnica o objeto digital original é mantido como base, o objeto A é convertido no objeto B, com o passar do tempo pode ser necessário uma nova conversão que será feita a partir do objeto A, e resultará em um objeto C, esse tipo de processo garante que a migração permanente de um objeto digital não mude o seu conteúdo. Para Ferreira, Batista e Ramalho (2005) “Na migração os objetos digitais não são conservados nos seus formatos originais. Esta estratégia tem como objetivo fundamental preservar o conteúdo intelectual do objeto e não a sua estrutura”.

Podemos dizer que a migração de um modo geral não é totalmente segura, não há garantia que os objetos digitais sejam transferidos de forma que o conteúdo mantenha-se intacto, isto acontece quando os documentos são convertidos em novos formatos, já que muitas vezes o conversor utilizado não consegue converter o objeto digital de forma satisfatória (FERREIRA, 2006 p.36).

Na **migração**, diferentemente da emulação e do encapsulamento, apenas o conteúdo intelectual do documento é mantido, e algumas vezes os conversores não conseguem realizar uma migração perfeita. Para Márdero Arellano (2008), Ferreira, Batista e Ramalho (2005) a migração é a estratégia de preservação digital mais aplicada, por isso novas tecnologias estão sendo desenvolvida para diminuir os problemas causados nas conversões dos arquivos, uma das quais é a migração distribuída.

Com a **migração distribuída** é possível diminuir os custos com a criação de conversores, trata-se de uma rede global de migradores “qualquer organização poderá rentabilizar os seus investimentos no desenvolvimento de conversores publicando-os na rede de serviços e cobrando uma taxa pela sua utilização.” (FERREIRA; BATISTA; RAMALHO, 2005, p. 3). O próximo quadro mostra vários tópicos de migração.

Quadro 1 - Organização da migração em vários tópicos.

a) Migração para suportes analógicos, essa estratégia consiste em transportar o objeto digital para suporte analógico papel ou microfilme, mas nem todos os arquivos digitais podem ser transferidos para suportes analógicos, objetos interativos como vídeos não podem ser preservados desta maneira;
b) A atualização de versão é a estratégia de preservação mais usada pelos leigos no assunto, consiste em atualizar os arquivos produzidos por um <i>software</i> usando uma nova versão desse mesmo <i>software</i> ;
c) A conversão para formatos concorrentes acontece quando um formato de arquivo cai na descontinuidade, isso pode acontecer porque a empresa desenvolvedora já não existe ou aquele formato já não interessa mais para o seu desenvolvedor, a melhor opção nesse caso são os formatos que não dependem de qualquer aplicação de <i>software</i> , podemos encontrar alguns exemplos nos formatos de imagem como (JPEG, TIFF, PNG);
d) Na migração a-pedido (Fig. 3), a conversão digital não é feita a partir do objeto digital mais atual, e sim do objeto digital original, isso facilita a recuperação da informação caso a conversão não consiga ser fidedigna com o objeto original;
e) Migração distribuída, nessa estratégia a conversão dos arquivos para a migração podem ser feitas pela internet com o uso de pequenas aplicações-cliente, o ponto fraco dessa técnica esta na transmissão dos dados pela internet, um repositório digital, por exemplo, pode ter uma grande quantidade de arquivos (terabytes). A transferência de uma quantidade muito alta de arquivos pode elevar custos, sem falar no tempo de transferência pela internet.

Fonte – Ferreira, 2006, p. 37-43.

A migração depende da criação de conversores para que os objetos digitais possam ser migrados sem que exista perda de informação, assim como o desenvolvimento de extensões de arquivo preserváveis, entre os quais está o PDF/A. O formato *Portable Document Format* (PDF) é um padrão aberto conhecido como ISO 32000, mantido pela *International Organization for Standardization*. O PDF/A foi desenvolvido para permitir a preservação em longo prazo de documentos eletrônicos e não depende de *software/hardware* específico para funcionar, “possui algumas características importantes, como armazenar no próprio documento tudo o que é necessário para visualizar e imprimir. Ele utiliza metadados Extensible Metadata Platform (XMP).” (WENSING, 2010, p. 58).

A conversão para formatos padronizados e interoperáveis que estejam amparados por empresas ou iniciativas abertas preocupadas com a manutenção desses formatos em longo prazo é fator fundamental para a migração e a manutenção de um acervo digital.

Outro formato preservável é o Extensible Markup Language (XML), que é um formato de texto simples derivado do SGML (ISO 8879), usado na composição de metadados para arquivos digitais. “Essas novas dimensões de metadados são vitais para o acesso e para a interpretação dos recursos informacionais digitais; como são importantes também para a estruturação e para os processos de gestão associados a esses recursos.” (SAYÃO, 2010, p. 3).

Para viabilizar um crescimento ordenado das coleções digitais, foi elaborado um padrão que permite criar uma rica estrutura capaz de registrar, não apenas os múltiplos tipos de metadados usados para descrever o acervo de uma biblioteca digital, como também, os próprios objetos digitais, seja para gerenciá-los, seja para permitir o intercâmbio entre diferentes instituições. Trata-se do Metadata Encoding & Transmission Standard (METS), que é um XML. (RODRIGUES, 2008 p. 2).

Iniciativas como a do Metadata Encoding & Transmission Standard (METS) que teve sua origem no projeto Marking of America II, esse projeto segundo Beaubien (2011), já é considerado obsoleto, mas mesmo assim foi ponto de partida para o desenvolvimento linguagens de preservação de documentos digitais que facilitam a migração dos arquivos. Podemos usar como exemplo o XML Schema que é uma linguagem baseada no formato XML.

METS é uma linguagem de marcação baseada em XML que provê uma estrutura capaz de registrar metadados descritivos, administrativos e estruturais relativos aos objetos de uma biblioteca digital (NISO, 2004). O padrão METS é expresso através de um XML Schema e um documento XML criado com base nesse padrão é denominado de documento METS. (RODRIGUES, 2008, p. 3)

O XML está presente no PDF/A como formulário de metadados. Quando realizamos uma busca na internet, os metadados presentes no PDF/A são encontrados pelo motor de busca, isso facilita a recuperação do arquivo. Para Souza, Vendrusculo e Melo, (2000, p. 93) “na maioria dos casos, o conjunto de descritores do Dublin Core é embutido no próprio documento descrito (HTML, XML Extensible Markup Language e outros)”.

2.2 Metadados de Preservação

Podemos definir metadados como, dados sobre dados, porém a National Information Standard Organization (NISO) dá uma definição mais esclarecedora em que “Metadados é a informação estruturada que descreve, explica, localiza, ou possibilita que um recurso informacional seja fácil de recuperar, usar ou gerenciar”, NISO (2004 apud SAYÃO, 2010 p. 5).

Para Ferreira (2006) e Sayão (2010), os metadados podem ser divididos em três categorias: a) descritivos; b) estruturais; c) administrativos.

Metadados descritivos: é a face mais conhecida dos metadados, são eles que descrevem um recurso com o propósito de descoberta e identificação [...]. Metadados estruturais: são informações que documentam como os recursos complexos, compostos por vários elementos, devem ser recompostos e ordenados [...]. Metadados administrativos: fornecem informações que apoiam os processos de gestão do ciclo de vida dos recursos informacionais. Incluem, por exemplo, informações sobre como e quando o recurso foi criado e a razão da sua criação [...]. (SAYÃO, 2010, p. 5).

Existem também os metadados de preservação digital, são aqueles que trazem informação sobre o objeto digital em questão e informações referentes de

como deve ser o tratamento específico para o acesso daquele objeto digital.

A metainformação de preservação tem como objetivo descrever e documentar os processos e atividades relacionadas com a preservação de materiais digitais. Ou seja, a metainformação de preservação é responsável por reunir, junto do material custodiado, informação detalhada sobre a sua proveniência, autenticidade, atividades de preservação, ambiente tecnológico e condicionante legal. B. Lavoie e Gartner (2005 apud FERREIRA, 2006, p.54)

A ligação que existe entre o objeto e os metadados podem ter duas formas, sendo que os metadados podem estar contidos em um registro separado do item, ou podem ser incorporados no próprio objeto (INICIATIVE, 2011). Para Sayão (2010, p. 6) “é importante notar que os metadados podem estar embutidos num objeto digital inscrito na sua codificação, como é comum nos documentos HTML e XML [...]”.

A norma **Open Archival Information System (OAIS)** e do **PREMIS data dictionary** que podem ser definidos como um sistema de normas a serem seguidos para a aplicação da preservação digital.

O modelo de referência OAIS é uma infraestrutura conceitual que descreve o ambiente, as interfaces externas, os componentes funcionais e os objetos de informação, associados com um sistema responsável pela preservação de longo prazo (SAYÃO, 2010, p. 13).

Thomaz e Soares (2004) explicam que o Consultative Committee for Space Data Systems (CCSDS) foi quem publicou a primeira versão da norma OAIS, que teve a aprovação da ISO 14721 em 2003. A OAIS passa a ser chamada no Brasil de SAAI - Sistema Aberto de Arquivamento de Informação. O SAAI surge da discussão aberta de diversas comunidades.

Segundo Márdero Arellano (2008, p. 89), o OAIS “está dirigido para organizações que têm a responsabilidade de tornar a informação disponível de longo prazo”. Também com o propósito da preservação em longo prazo, foi criado pela Online Computer Library Center e Research Libraries Group (OCLC/RLG) o dicionário de dados PREMIS (Preservation Metadata: Implementation Strategies).

Independente da estratégia de preservação, as informações técnicas ou referentes ao conteúdo do documento devem estar associadas ao objeto digital.

2.3 Arquivamentos em Redes P2P

Um das estratégias usadas na preservação em longo prazo é a replicação do objeto digital em vários lugares (computadores).

Para que seja possível a **replicação automática dos objetos digitais**, é necessário o uso de tecnologias de sistemas de cópias de preservação, essas tecnologias são baseadas em redes *peer-to-peer* (p2p). O sistema de cópias confiáveis, que é baseado nas redes p2p pode ser a opção mais interessante do ponto de vista financeiro para a preservação de objetos digitais.

A replicação pode ser uma solução viável que aumenta a confiabilidade, a disponibilidade, a tolerância a falhas (de *hardware* e *software*) e o desempenho do sistema, sem considerar que o custo de *hardware/software*

para isso é relativamente baixo. (SAYÃO et al., 2009, p. 291).

Para Barcellos e Gaspary (2009), a rede p2p tem algumas características que fazem dela a melhor opção para o arquivamento de periódicos eletrônicos: a) é escalável, lida com grupos pequenos e grandes de participantes; b) não possui um servidor central e por isso reage melhor a falhas; c) possibilita a seus participantes entrar ou sair da rede de acordo com seu interesse.

Como explica Valadão (2011), existem várias redes p2p: Ares, eDonkey, FastTrack, PDTP, Souseek, AudioGalaxy, Kademia, Hamachi e OverNet. Neste trabalho nos focaremos nas redes que fazem parte dos sistemas de preservação digital.

O projeto LOCKSS (2011), sigla de Lots of Copies Keep Stuff Safe, foi criado pelas bibliotecas da Universidade de Stanford. O referido projeto fornece para as bibliotecas de todo mundo uma ferramenta de preservação digital de baixo custo e também disponibiliza em seu site um *software* open-source para a criação de novas redes Lockss.

Para Rosenthal (2005), o projeto Lockss é um sistema de preservação digital, em que cada biblioteca participante recolhe a sua própria cópia das informações em que está interessada. O nível de replicação para um item é definido de acordo com a necessidade exigida pela biblioteca. Entre os projetos de preservação de redes distribuídas, o projeto Lockss deve ter destaque considerando o baixo custo para sua instalação, e manutenção. “A preservação digital que o Lockss permite não se reduz à disponibilização perpétua dos materiais armazenados, mas se estende às funções que garantem a preservação da propriedade intelectual dos documentos em qualquer formato digital.” (MÁRDERO ARELLANO, 2008, p. 115).

O futuro da preservação digital encontra-se na interoperabilidade dos sistemas. E o Lockss não é compatível com o protocolo OAI-PMH. “Sendo assim, a utilização de tais soluções não permite que exista integração entre Bibliotecas Digitais OAI.” (SAYÃO, 2009, p. 292).

Para Sayão (2010) e Seára (2008), é necessário que a tecnologia usada nesses projetos de preservação digital interaja com a OAI-PMH e que o administrador do sistema consiga pré-definir quais são os objetos digitais de maior importância, para que seja feita sua replicação em maior ou menor escala.

Existem algumas opções de auto-arquivamento baseados na rede p2p. Para a escolha de uma delas, devemos ter em mente se a empresa ou instituição que mantém irá perdurar, se a tecnologia usada é de fácil assimilação e manutenção, se os custos são muito altos, se as tecnologias usadas possuem a interoperabilidade necessária para sobreviver em longo prazo, e se esses *softwares* têm o código fonte aberto.

2.4 Identificadores Persistentes

Identificadores persistentes ou permanentes são recursos digitais que permanecem independentemente da localização do objeto digital isto é, mesmo que se mude a URL. “O uso de um identificador persistente assegura que, mesmo quando um documento é movido, ou sua propriedade é transferida, os links para ele permaneçam efetivamente acionáveis”. (SAYÃO, 2007, p. 68).

Para Márdero Arellano (2008, p. 144), “os identificadores permanentes estão

relacionados diretamente com os padrões de preservação digital, sendo um componente importante da infraestrutura dos repositórios digitais”. Com relação à estrutura, Sayão (2007, p. 68) descreve os identificadores persistentes como sendo:

- a) de redirecionamento, usa os recursos padronizados do servidor web [...];
- b) Instalação de um resolvidor apoiado em banco de dados - pressupõe um *software* servidor de links, rodando sobre um banco de dados e tendo como finalidade, mapear a localização corrente do recurso [...]
- c) Contratação de sistema de identificação persistente, oferecido por outra organização - existem vários sistemas de identificação persistente projetados para uso na Internet, baseados em padrões abertos, com objetivos e enfoques distintos. Por exemplo: Digital Object Identifiers (DOI), Handle System e também PURL, posto que a OCLC oferece serviço de identificação on-line para terceiros.

Os identificadores digitais oferecidos por organizações são o PURL, Handle System e o Digital Object identifier (DOI). O PURL, desenvolvido pela Online Computer Library Center (OCLC) são endereços na Web que funcionam como identificadores permanentes com uma infraestrutura de Web dinâmicas e imutável faz com que os links quebrados possam migrar para novas máquinas. “Um dos objetivos subjacentes ao esquema PURL é contornar a atual falta de consenso e de progresso nas questões de nomes na internet e, ao mesmo tempo, estabelecer práticas concernentes ao uso de identificadores persistentes em sistemas bibliográficos”. (SAYÃO, 2007, p. 70)

O Handle System é composto por um sistema distribuído de computadores e tem a intenção de armazenar e administrar os identificadores digitais. Fornece serviços de resolução eficiente, extensível e seguro para os identificadores únicos e persistentes de objetos digitais, e é um componente do Corporate for National Research Initiatives (CNRI) de Arquitetura Digital Object.

O Digital Object Identifier (DOI) é uma ISO criado pela International DOI foundation (IDF) em 1998. Nomes DOI são atribuídos a qualquer entidade para uso em redes digitais. Eles são criados para fornecer informações atuais, informações sobre um objeto digital pode mudar ao longo do tempo, incluindo onde encontrá-lo. (DOI, 2011).

A CrossRef, é uma das agencias regulamentadoras do DOI¹, é uma organização que tem como missão promover o uso cooperativo de tecnologias que possam desenvolver a comunicação científica. Trata-se de um Backbone ou (rede de transporte) que liga todas as informações acadêmicas que estão em formato eletrônico. A CrossRef não detém nenhum conteúdo de texto completo, mas sim as ligações através dos identificadores digitais e seus metadados que são fornecidos pelos editores participantes (CROSSREF, 2011).

Os identificadores persistentes são links (URL) que não mudam independente de qualquer alteração feita no servidor de origem. A responsabilidade da manutenção do link é da CrossRef. No entanto, é reponsabilidade dos administradores do periódico notificar qualquer mudança nos seus servidores.

¹ ISO 26324:2010 especifica os componentes descrição da sintaxe e resolução funcional do sistema digital objeto identificador, e os princípios gerais para a criação de registro e administração de nomes de DOI.



2.5 O Sistema de Bibliotecas da UFSC

A Biblioteca Universitária da UFSC é um órgão vinculado à Pró-reitoria de Infra-estrutura, e coordena o Sistema de Bibliotecas. Este sistema é composto pela Biblioteca Central e 8 Bibliotecas Setoriais. Tem como missão: participar no processo de disseminação da informação e do conhecimento de forma articulada para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e à administração da UFSC.

Uma das pioneiras na implantação de um portal de periódicos, a BU/UFSC é também uma das primeiras bibliotecas universitárias a utilizar o sistema DOI, serviço de identificação de objetos digitais, em um portal de periódicos. Após estudos e testes realizados na área, a seção que cuida de todas as publicações científicas de periódicos da biblioteca passou a contar com serviços que permitem identificação de conteúdos acadêmicos no ambiente digital aos quais são atribuídos direitos de propriedade intelectual.

O acervo atual, que possui mais de 300 mil títulos e 710 mil exemplares, tem um ambiente ideal de conservação, entre 18 e 20 graus. As 5 mil pessoas que a freqüentam diariamente podem usufruir não só do ar condicionado, mas, também, a nova iluminação que facilita nos estudos.

Além do acesso à internet em qualquer parte do prédio, o Sistema possui estações de auto-atendimento, scanners, empréstimo de netbooks (projeto pioneiro no país) e o grande investimento que se faz em livros eletrônicos e recursos digitais de consulta, todos disponíveis no www.portalbu.ufsc.br

3 RESULTADOS PARCIAIS NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Para promover a preservação digital num Sistema de Bibliotecas como da UFSC, é necessário o estabelecimento de políticas, diretrizes, programas e projetos específicos. Seguir a legislação, metodologias, normas, padrões e protocolos que minimizem os efeitos da fragilidade e da obsolescência de *hardware*, *software* e formatos e que assegurem, ao longo do tempo, a autenticidade, a integridade, o acesso contínuo e o uso pleno da informação a todos os segmentos da sociedade brasileira.

Desta forma, o Sistema de Bibliotecas/UFSC, já vem implementando ações, especialmente no que concerne:

- a) Aplicar diretrizes que garantam os meios de acesso.
- b) Estabelecer critérios de seleção, pois é inviável preservar tudo.
- c) Armazenar os objetos digitais e seus metadados em mais de um local.

O Sistema de Bibliotecas adota estratégias de preservação digital quando:

- Aplica um conjunto de estratégias nos sistemas de informação existentes: a) Portal de Periódicos www.periodicos.ufsc.br ; b) transfere os metadados para a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) <http://bdtd.ibict.br/>; c) gerenciamento do acervo no Pergamum <http://portalbu.ufsc.br/> ; d) constrói um repositório <http://repositorio.ufsc.br> e) faz parcerias com os cursos de Arquivologia, Biblioteconomia, entre outros, para efetuar o diagnóstico do

acervo, e assim promover a preservação da informação arquivística dentro das políticas que tem como objetivo a proteção da memória institucional.

- Elabora diretrizes sobre quais materiais serão contemplados;
- Atualiza constantemente as versões das plataformas (SEER; Dspace; Pergamum, Adobe, entre outros);
- Gerencia as estratégias na adoção do PDF/A e DOI no portal de periódicos, estabelecem diretrizes e prepara a equipe.
- Adota políticas para aplicar o DOI nos periódicos do portal;
- Faz o depósito dos metadados em XML, para indexação em bases de dados;
- Prepara os artigos e periódicos para o Lockss, - com estudos para implantação, firmados a parceria IBICT e BU/UFSC, objetivando a replicação do objeto digital em vários computadores.
- Busca formar uma equipe para preservação digital;
- Atualização e pesquisa permanente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para escolhermos uma estratégia de preservação digital para um Sistema de Bibliotecas, devemos levar em conta a especificidade do acervo. Quando é necessária a utilização do objeto digital sem nenhuma modificação, podemos optar pela emulação. Se a prioridade for o baixo custo, é possível usar o encapsulamento. Se a necessidade for a manutenção do conteúdo intelectual do objeto digital podemos usar a migração. Cabe a cada instituição pensar quais estratégias de preservação poderá ser adotado hoje para que a história continue a ser guardada no futuro.

Identificou-se na literatura estratégias de preservação relevantes para objetos digitais, em especial para a aplicação nos periódicos: PDF/A, DOI e Lockss. Uma estratégia que contemple todas essas tecnologias simultaneamente poderá melhorar substancialmente a preservação dos objetos digitais. O PDF/A é um formato preservável e qualquer empresa/pessoa pode desenvolver programas (leitores de PDF), o que garante a sua manutenção ao longo do tempo. O PDF/A é o formato de arquivo que melhor se adapta para a publicação e preservação da comunicação científica.

O DOI destaca-se como ferramenta de recuperação da informação e preservação. Ao inserir o DOI em um objeto digital atribui-se a ele o nome que irá garantir sua recuperação, para isso é necessária a existência do *link* persistente que depende da preservação. Quando inserimos o DOI em um artigo estamos nos comprometendo que o documento não vai mudar de lugar, ou se mudar será devidamente redirecionado.

A replicação dos documentos nos repositórios vem ao encontro da preservação, mas a execução desse processo sem os devidos cuidados torna-se ineficaz.

Outra estratégia que usa a replicação como base é o Lockss. Esse sistema



gera cópias dos objetos digitais existentes em um servidor e as envia para uma rede de outros servidores que se conectam garantindo a recuperação dos documentos. Essa estratégia garante que em caso de falha ou perda do servidor, o conteúdo replicado possa ser recuperado.

Como identificado no portal de periódicos da UFSC, os periódicos analisados não fazem parte do sistema Lockss, somente possuem um *plugin* que facilita a inserção do sistema nas revistas, ou seja, se prepara as edições já para quando o sistema for implantado. A implantação dessas estratégias dará conta da padronização do formato, agilidade na recuperação e *backup* seguro dos documentos.

Apesar da existência de várias tecnologias de preservação digital, ainda não existe uma única estratégia de preservação que solucione todos os problemas existentes, sendo assim, uma prática aconselhável é a replicação do objeto digital em vários computadores. Estudos sobre as estratégias para preservação digital devem ser contínuos, ampliando as possibilidades de preservar a produção intelectual global e mantendo a memória informacional da humanidade.

REFERÊNCIAS

BODÊ, Ernesto Carlos. **Preservação de documentos digitais**: o papel dos formatos de arquivo. 2008. 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/dspace/handle/2011/19667>>. Acesso em: 3 mar. 2011.

CHAPMAN, Stephen. **What is digital preservation?** [2001?]. Disponível em: <<http://www.oclc.org/news/events/presentations/2001/preservation/chapman.htm>>. Acesso em: 30 jun. 2011.

CONWAY, Paul. **Preservação no universo digital**. 2. ed. Rio de Janeiro: Projeto Conversação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001. 33 p.

CROSSREF. **History/Mission**. Disponível em: <<http://www.crossref.org/>>. Acesso em: 8 ago. 2011.

DEUS, Dalba Roberta Costa de; JORGE, Pablo Diego Silva de Souza. **Preservação digital**: estratégias para preservação de documentos a longo prazo. [2010?]. Disponível em: <http://issuu.com/ktani/docs/preserva__o_de_documentos_digitais_artigo>. Acesso em: 10 out. 2011.

FERREIRA, Miguel. **Introdução à preservação digital**: conceitos, estratégias e actuais consensos. Guimarães, Portugal: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/livro.pdf>>. Acesso em: 20 maio. 2011.



FERREIRA, Miguel; BAPTISTA, Ana Alice; RAMALHO, José Carlos. Avaliação Automática de Migração em Redes Distribuídas de Conversores. In: CONFERÊNCIA DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 6., 2005, Bragança. **Anais...** Bragança: APSI, 2005. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10229/100645>>. Acesso em: 6 jul. 2011.

LOCKSS. **What is the LOCKSS Program?** [2011?]. Disponível em: <<http://lockss.stanford.edu/lockss/Home>>. Acesso em: 28 out. 2011.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. **Critérios para a preservação digital da informação científica**. 2008. 354 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10760/12649>>. Acesso em: 15 fev. 2011.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Preservação de documentos digitais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 15-27, maio/ago. 2004.

RODRIGUES, Nelson de Almeida. Introdução ao METS: preservação e intercâmbio de objetos digitais. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v.13, n. 26, p. 1-17, 2008. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14712794014>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

ROTHENBERG, Jeff. **Avoiding technological quicksand: finding a viable technical foundation for digital preservation**. Washington: Council on Library and Information Resources, 1998. Disponível em: <<http://www.clir.org/pubs/reports/rothenberg/contents.html>>. Acesso em: 20 maio. 2011.

SAYÃO, Luís Fernando. Repositórios digitais confiáveis para a preservação de periódicos eletrônicos científicos. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 3, p. 68-94, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/4709/3565>>. Acesso em: 5 maio 2011.

SAYÃO, Luis Fernando. Conservação de documentos eletrônicos. In: GRANATO, Marcus; SANTOS, Claudia; ROCHA, Claudia. **Conservação de acervos**. Rio de Janeiro: MAST, 2007. p. 181-204.

SAYÃO, Luis Fernando et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação**. Salvador: Edufba, 2009. 370 p. Disponível em: <http://www.repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao_repositorio_web.pdf>. Acesso em: 5 maio 2011.

SAYÃO, Luís Fernando. Uma outra face dos metadados: informações para a gestão da preservação digital. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.1-31, 2010. Disponível em:



<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/12528>>. Acesso em: 15 ago. 2011.

SEÁRA, Everton Flávio Rufino. **Uma arquitetura OAI para preservação digital utilizando redes PEER-TO-PEER estruturadas**. 2008. 80 f. Dissertação (Mestrado em Informática) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2008.

SOUZA, Marcia Izabel Fugisawa; VENDRUSCULO, Laurimar Gonçalves; MELO, Geane Cristina. Metadados para a descrição de recursos de informação eletrônica: utilização do padrão Dublin Core. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p.93-102, jan. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a10.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2011.

THOMAZ, Katia P.; SOARES, Antônio José. A preservação digital e o modelo de referência Open Archival Information System (OAIS). **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, fev. 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000342/01/A_preserva%C3%A7%C3%A3o_digital_e_o_modelo_de_refer%C3%A2ncia_Open_Achival_System.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2011.

WENSING, Jairo. **Preservação e recuperação de informação em fontes de informações digitais**: estudo de caso do Greenstone. 2010. 219 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

THESES INAUGURAES: RECUPERAÇÃO, ACESSO E DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDO HISTÓRICO

***Maria Fazanelli Crestana¹, Cibele A. C. Marques dos Santos²,
Suely Campos Cardoso³, Gildete de Oliveira Batista⁴,
Renato Machado de Sobral⁵***

¹ Doutorado pela FSP/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

² Doutorado pela ECA/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

³ Mestrado pela FMUSP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁴ Bacharel pela FESPSP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁵ Bacharel pela FFLCH/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

Resumo

Este trabalho relata a identificação, recuperação e divulgação das teses de conclusão do curso de Medicina no período de 1918 a 1969 pela Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. Descreve também, a formação da coleção, os processos de recuperação e restauro dos exemplares e a inserção dos registros no DEDALUS - banco de dados bibliográficos da Universidade. Pesquisadores, principalmente da área de história, demonstram interesse por este acervo, pelos assuntos tratados na época e pela história da instituição. Assim, uma mostra deste acervo está incluída nas comemorações do Centenário da Faculdade com a exposição "*Theses Inauguraes: Recuperação e Registro*", sendo que participar desta comemoração vem de encontro a um dos objetivos da Biblioteca que é levar o conhecimento produzido pelas gerações passadas a toda comunidade.

Palavras-Chave: Teses/história; Medicina/história; Restauração de coleções; Exposições.

Abstract

This study reports the identification, retrieval and dissemination of medical school theses from 1918 to 1969 by the Central Library of the Library and Documentation Division, Faculty of Medicine, University of Sao Paulo. Describes the formation of the collection, recovery processes and restoration of copies and its records insertion in DEDALUS – the university bibliographic database. Researchers, especially in the area of history, show interest in this collection, in the subjects treated at the time and the history of the institution. Thus, a sample of this collection is included in the celebrations of the centenary of the Faculty with the exhibition "Theses Inauguraes: Restoration and Registration", and participate in this celebration comes against one of the goals of the Library which is to take the knowledge produced by past generations to the whole community.

Keywords: Theses/history; Medicine/history; Restoration of collections, Exhibitions.

1 Introdução

Os trabalhos de conclusão do curso de medicina da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP), apresentados nas primeiras décadas do século XX, foram denominados *Theses Inaugurales*. Estas publicações foram recuperadas e processadas pela Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP através de um projeto desenvolvido pela instituição.

As teses mostram o início da produção de conhecimentos médicos pelos concluintes do curso do período de 1918 em diante. Para o término do curso de medicina e a obtenção do título de doutor era condição que os alunos defendessem seus trabalhos perante uma banca constituída pelos professores das cátedras, sendo que o tema apresentado era desenvolvido sob a supervisão de um professor orientador. Tais temas eram selecionados de acordo com as disciplinas do curso, e para o desenvolvimento do trabalho os documentos utilizados eram, em muitos casos, emprestados pelos próprios professores, advindos de suas bibliotecas particulares, já que na época era perceptível a escassez de recursos, informações e materiais para os alunos.

No caso da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo a primeira turma concluiu o curso em 1918 iniciando a sua produção de conhecimento médico com as primeiras teses defendidas.

Os exemplares destes trabalhos de conclusão estão passando por um processo de tratamento, conservação e encadernação, e após este processo são inseridos no banco de dados bibliográficos da USP denominado DEDALUS, permitindo que o conhecimento produzido pelas pesquisas no período de 1918 a 1969 esteja acessível a toda comunidade acadêmica.

Por sua vez, pesquisadores de documentos históricos podem buscar conteúdos relacionados a história da instituição e aos temas médicos abordados na época. Para tanto este acervo está sendo divulgado nas comemorações do Centenário da Faculdade de Medicina com a exposição "*Theses Inaugurales: recuperação e registro*".

A recuperação dos documentos que contém o conhecimento científico gerado nas dissertações e teses da FMUSP no período de 1918 a 1969 reforça a preocupação da Biblioteca Central em tornar acessível aos pesquisadores esta fonte de informação que resgata a memória histórica e a pesquisa da instituição no século XX.

Este trabalho tem por objetivo apresentar o processo de recuperação, registro, divulgação e disponibilização do acervo de teses defendidas por alunos da FMUSP no período.

2 Revisão de Literatura

Campos (1945), aluno da primeira turma do curso de medicina da FMUSP, relata como objetivos das universidades a educação, a instrução nos domínios da cultura e da técnica, a conservação da ciência e a transmissão dos conhecimentos desenvolvidos. Além disso, as universidades devem habilitar ao exercício das atividades profissionais, promover e estimular a investigação, incentivar a publicação da produção científica, colocando-a ao alcance dos estudiosos e realizar cursos de extensão e pesquisa.

Wanderley (1988) considera que a universidade é muito mais do que um lugar criado para divulgar a cultura universal, produzir ciência e formar profissionais, mas que a mesma tem a capacidade de transformar a sociedade.

As primeiras teses elaboradas na Faculdade de Medicina e Cirurgia de São Paulo (antigo nome da FMUSP) equivaleriam aos atuais trabalhos de conclusão de curso da graduação, mas apresentam as primeiras pesquisas desenvolvidas na faculdade. No decorrer das décadas, as teses e dissertações defendidas apresentaram mudanças substanciais, tornando-se produtos das pesquisas dos cursos de pós-graduação e adequando-se às normalizações que regem a produção acadêmica na atualidade.

De acordo com Batista (2011), a Biblioteca da FMUSP, em seu papel de apoio ao ensino e à pesquisa, se fez presente em tais mudanças ao preservar este material evidenciando, assim, suas transformações ao longo do tempo.

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) apóia a preocupação das bibliotecas que o compõem, com a preservação de seus acervos. Desde 1986, foi criada uma verba direcionada para encadernação de material bibliográfico. E em 1992, foi constituída uma equipe para tratar exclusivamente destas ações que viriam a ser concretizadas em 1997 com a criação da Portaria GR No. 3075 da USP que estabelece as “Diretrizes para Preservação e Conservação Preventiva dos Acervos Bibliográficos e Bibliotecas do SIBi/USP.”

Para Duru (1999) apud Feather (1991, p. 2), “a preservação é apresentada como, um aspecto do gerenciamento da biblioteca, que tem como objetivo garantir que a informação sobreviva de forma utilizável pelo maior tempo possível”.

Os trabalhos realizados pelo setor de conservação e encadernação da Biblioteca da FMUSP possibilitam a extensão de vida útil dos documentos e incluem higienização, desinfecção, encadernação e pequenos reparos nos materiais bibliográficos.

Na USP são poucas as bibliotecas que possuem oficinas de encadernação, portanto são poucos os profissionais qualificados para este processo, sendo que para atender as diretrizes de preservação e restauração as bibliotecas têm a possibilidade de trabalhar com terceiros para o processo de encadernação e restauro de suas coleções quando necessário.

3 Materiais e Métodos

O projeto de recuperação do acervo das *Theses Inaugurales* foi iniciado em 2008 com o planejamento das ações a serem desenvolvidas.

Em 2009 foram separadas do acervo, as dissertações e teses defendidas na FMUSP e em outras Instituições. Era uma prática de divulgação científica entre as faculdades de medicina européias e brasileiras, desde o final do século XIX, encaminhar as teses defendidas para outras instituições de ensino da área, e este procedimento durou até a década de 1970, sendo que após a implantação dos Programas de Pós-graduação no Brasil, não havia mais a obrigatoriedade de divulgar as teses desta forma.

Os documentos foram separados e priorizou-se a recuperação das teses mais antigas defendidas na FMUSP. O processo de conservação realizado envolveu a higienização, tratamento, recuperação das páginas, pequenos reparos e encadernação artesanal. Foram separados em conjuntos de 20 títulos para envio à Seção de Encadernação para receberem o tratamento mais adequado. As teses que se encontravam em bom estado de conservação começaram a ser reencadernadas com material específico como a colocação de lombada de couro, capa dura forrada com papel, e o uso do papel japonês para reforço das páginas nas teses mais danificadas.

Os títulos que não estavam registrados no banco de dados DEDALUS foram preparados para serem catalogados. No processamento técnico das teses antigas, destacamos a indexação dos assuntos de pesquisa das teses da época, muitos tiveram suas terminologias modificadas devido a evolução da ciência e conseqüentemente do vocabulário específico das áreas de domínio.

Assim, para indexar estes documentos foi necessário pesquisar em outras bases de dados bibliográficos termos equivalentes que permitissem a adequação da terminologia médica do início do século XX para os descritores do Vocabulário Controlado do SIBi/USP utilizado na indexação dos materiais do DEDALUS.

A coleção de teses de 1918 a 1970 utiliza a Classificação Decimal de Dewey, assim como a coleção de livros publicados até final da década de 1950. A partir destas datas, a Biblioteca Central da FMUSP passou a classificar suas coleções com a Classificação da *National Library of Medicine* (NLM).

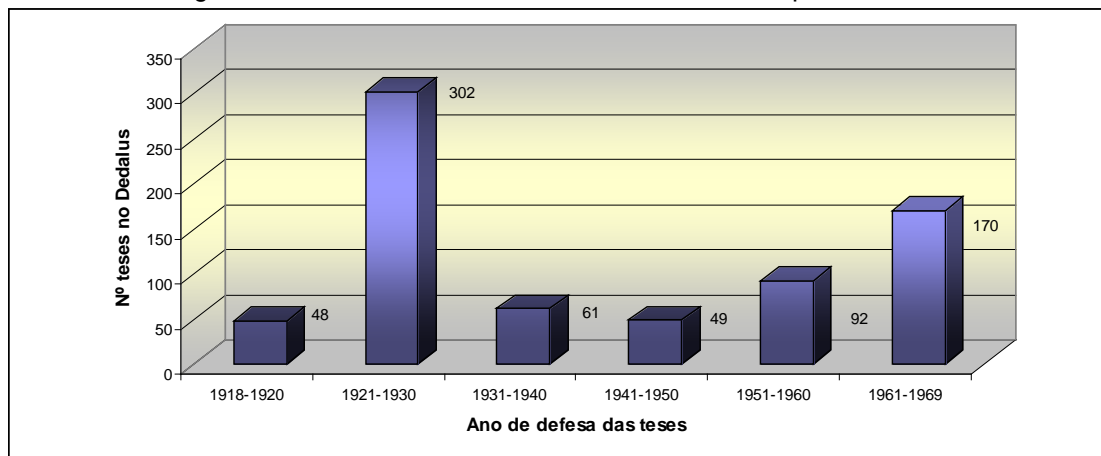
O projeto de recuperação e divulgação das teses continua em andamento na biblioteca.

4 Resultados

A coleção de teses antigas do acervo da Biblioteca Central da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo é composta de 1.129 teses sendo que 722 títulos já foram recuperados e disponibilizados para consulta e 407 estão aguardando tratamento adequado. As primeiras teses defendidas, aproximadamente até a década de 1930 foram denominadas *Theses Inaugurales*.

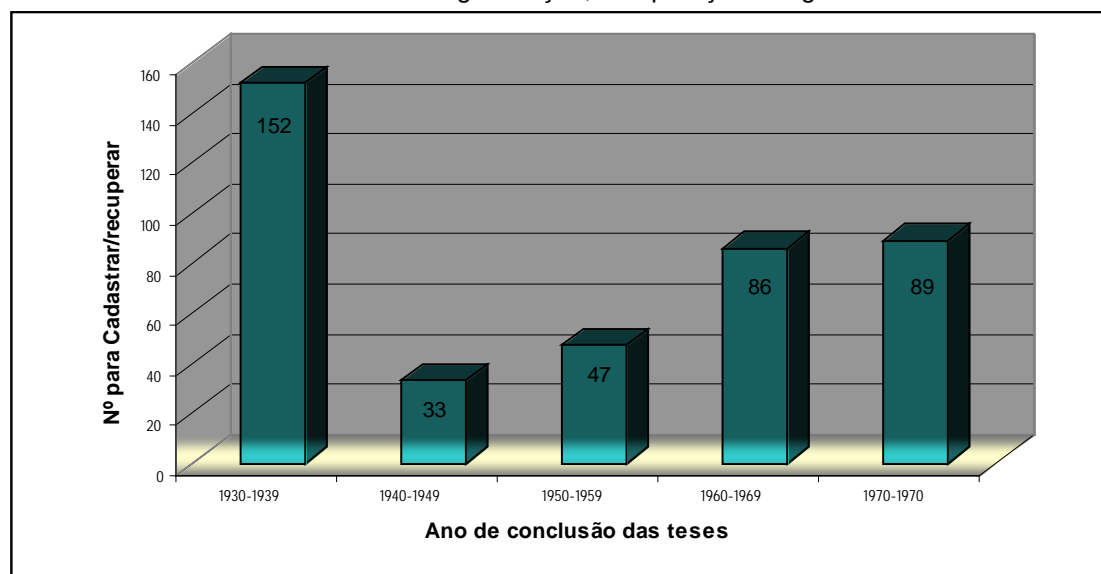
Entre os 722 títulos de teses defendidas entre 1918 a 1969 e catalogadas no DEDALUS, o maior número registrado está entre 1921 a 1930 com 302 registros (Gráfico 1), e corresponde ao período das *Theses Inaugurales*.

Gráfico 1. Total de registros de teses no banco de dados DEDALUS no período de 1918 a 1969



No Gráfico 2, são apresentados os totais anuais dos 407 títulos que estão em fase de recuperação e processamento, compreendendo o período de 1930 a 1970.

Gráfico 2. Total de teses em fase de higienização, recuperação e registro no Dedalus



Uma análise mais detalhada do formato de apresentação das *Theses Inaugurales* permite observar a pouca padronização quanto à entrada de nome de autor, título, não existência obrigatória de sumário, resumo, indicação de tabelas e gráficos, falta de citações e normalização de referências, pois no período as normas de documentação ainda não estavam implantadas.

Cintra (2010) conta que na Faculdade de Medicina do Paraná (FMPR) as teses defendidas no mesmo período, apresentavam-se como uma memória impressa sobre qualquer assunto do curso, seguida de três proposições sobre cada cadeira, e sua defesa ocorria perante uma comissão examinadora composta de cinco lentes catedráticos, à escolha da respectiva Congregação, provavelmente uma obrigatoriedade.

Esta exigência de três proposições sobre cada cadeira, também era feita na Faculdade de Medicina e Cirurgia de São Paulo (Figura 1) e aparecem citadas na

página de rosto, com as proposições colocadas no final das páginas dos trabalhos, até o ano de 1925. A partir de 1926, não são incluídas mais estas informações. As proposições significavam a contribuição do assunto discutido e defendido, para cada cadeira do curso.

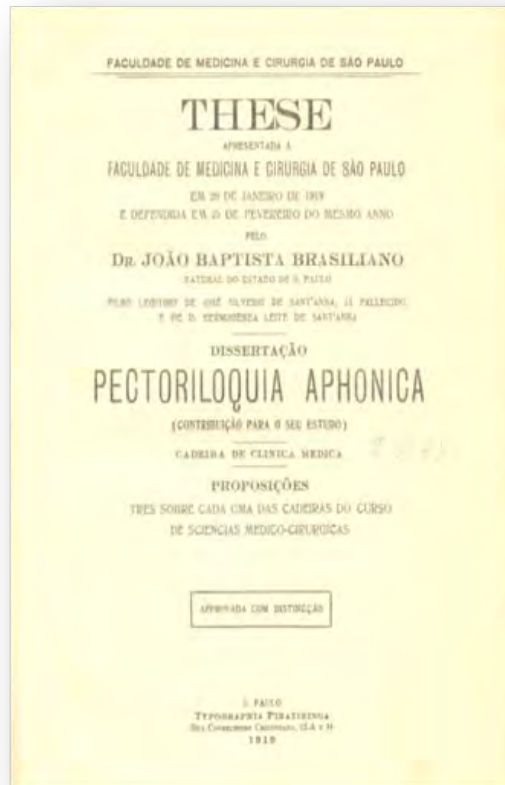


Figura 1. Ilustração referente à página de rosto de tese defendida na FMCSF em 1919

As teses eram numeradas como no exemplo da Figura 2, escrito com lápis de cor vermelha no alto da página de rosto. Acreditamos que fosse o número de tomo ou o número de registro, podendo também ser uma forma de localização.

Somente a partir de 1948, data mais antiga de registros físicos da organização destas teses na Biblioteca Central, elas foram separadas das caixas com teses advindas de outras instituições de ensino médico, e receberam a Classificação Decimal de Dewey (CDD) passando a constituir um acervo diferenciado.

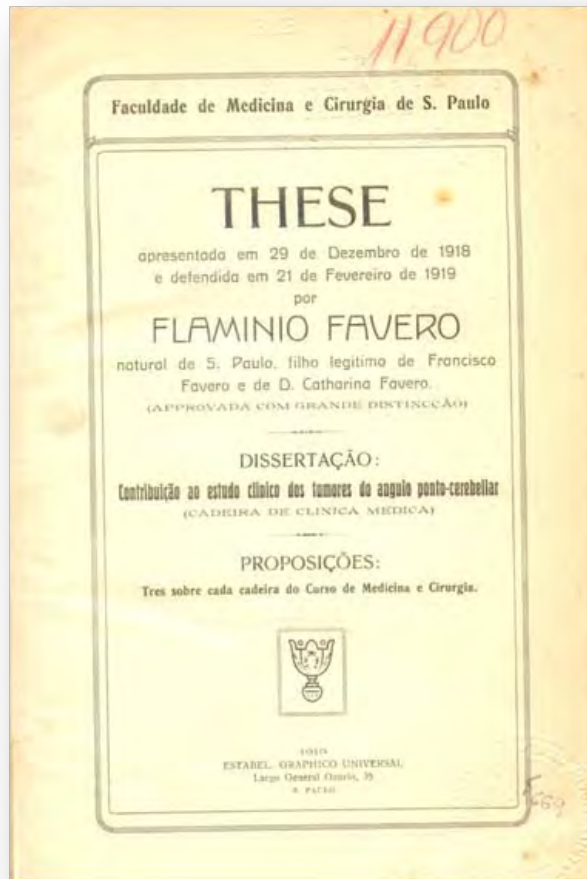


Figura 2 – Ilustração da página de rosto da tese defendida na FMCSPP em 1919

O registro do tomo e a coleção de teses classificadas e separadas das demais teses existentes na Biblioteca mostraram-se ainda, insuficientes para divulgação das teses defendidas na Faculdade de Medicina e Cirurgia de São Paulo.

Assim, foi criado em 1935, com o intuito de facilitar pesquisas bibliográficas nas teses e dissertações, o Catálogo-Dicionário das *Theses Inauguraes* (Figura 3) pelo bibliotecário Dr. Jorge de Andrade Maia, utilizando o formato do *Index Medicus*, uma publicação bibliográfica desenvolvida pela *National Library of Medicine* (NLM) para divulgação de seu acervo e de outros materiais, inclusive artigos de periódicos.

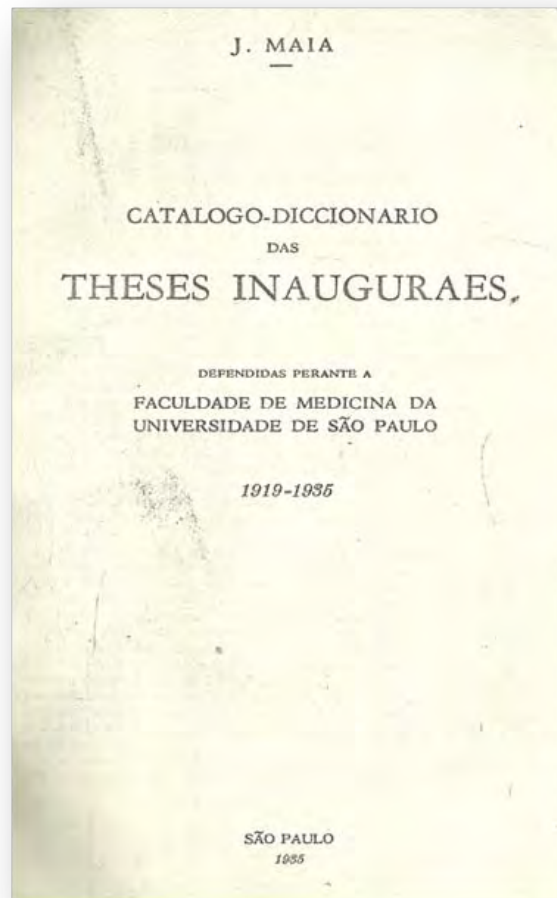


Figura 3 – Ilustração da página de rosto do Catálogo-diccionário das *Theses Inauguraes*

As teses antigas armazenadas atualmente na coleção de Obras Especiais da Biblioteca da FMUSP são de acesso restrito, podendo apenas ser consultadas no local. São utilizadas por historiadores e museólogos para estudos sobre a história da medicina na cidade e no estado de São Paulo.

A partir deste projeto foi possível com a parceria entre Biblioteca Central da FMUSP, Museu Histórico Prof. Carlos da Silva Lacaz da FMUSP e Comissão de Cultura e Extensão Universitária da Faculdade, preparar uma exposição (Figura 4 e 5) das teses antigas para as comemorações do Centenário da Faculdade de Medicina da USP com o título “*Theses Inauguraes*: recuperação e registro”.



Figura 4 – Foto de Abertura da Exposição “*Theses Inauguraes: recuperação e registro*”



Figura 5 – Painel da Exposição “*Theses Inauguraes: recuperação e registro*”



5 Considerações Finais

O projeto de recuperação e registro da informação científica dos trabalhos de conclusão do curso de medicina desde 1918, pela Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, está em fase conclusiva, sendo que já foram recuperados 722 títulos, que podem ser pesquisados no banco de dados DEDALUS.

A riqueza do acervo de teses antigas entre os anos de 1918 a 1969, é imensa e encontra-se parcialmente identificada e indexada. Todos os esforços estão sendo desenvolvidos para a finalização do projeto de recuperação. Os resultados deste projeto reforçam a necessidade das bibliotecas estabelecerem uma política de preservação de coleções antigas, com iniciativas que incluem higienização, restauração e adequação das condições climáticas dos acervos através do uso de ar condicionado e iluminação apropriada.

A exposição “*Theses Inauguraes: recuperação e registro*” ocorreu por que a biblioteca teve uma ação preventiva na identificação e preservação de documentos importantes para a história da Faculdade de Medicina da USP. Além disso, para o evento de divulgação das teses antigas foi importante a parceria da Biblioteca Central com o Museu Prof. Carlos da Silva Lacaz e com a Comissão de Cultura e Extensão.

Referências

BATISTA, G. O. **Panorama histórico da elaboração das teses na área da saúde defendidas na Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (1919 a 2011)**. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2011.

CAMPOS, E. S. **Fatores de influência no desenvolvimento e evolução das universidades**. São Paulo: Imprensa da USP, 1945. p. 23-74: Universidades: cidades universitárias.

CINTRA, E. P. U. **Sciencia et labor no palácio da luz: a institucionalização da ciência médica e a Faculdade de Medicina do Paraná**. 2010. 266 f. Tese (Doutorado Curso de História e Historiografia da Educação) - Departamento de Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

DURU, O. C. R. **Diretrizes para preservação e conservação preventiva dos acervos bibliográficos e bibliotecas do SIBi/USP: aplicações em duas bibliotecas do sistema**. 1999. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

FEATHER, J. **Preservation and the management of library collections**. London, 1991.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Portaria GR nº 3075 de 23 de julho de 1997**. Diário Oficial Estado de São Paulo, 24 de julho de 1997. Disponível em: <[HTTP://www.usp.br/sibi/Portaria-Resolucao?port_gr_3075.htm](http://www.usp.br/sibi/Portaria-Resolucao?port_gr_3075.htm)>

WANDERLEY, L. E. W. **O que é Universidade**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1988. 53 p.

A BIBLIOTECA DIGITAL DE PEÇAS DE TEATRO DA UNIRIO: PRESERVANDO E DIVULGANDO O REPERTÓRIO FUNDAMENTAL DO TEATRO

*Isabel Ariño Grau*¹

¹Graduada em Biblioteconomia. Chefe da Biblioteca Setorial do Centro de Letras e Artes da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro, RJ.

Resumo

O artigo trata da informatização do Banco de Peças de Teatro da Biblioteca Setorial do Centro de Letras e Artes da UNIRIO. Esse acervo deve apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na universidade, além de atender à demanda de pesquisadores externos à UNIRIO e das mais diversas procedências. Porém, sua eficiência estava comprometida pelo desgaste do suporte físico (papel) e pela catalogação manual, que não contempla todas as possibilidades de pesquisa desse material. Através do projeto institucional "Biblioteca Digital de Peças de Teatro", os textos completos são passados para meio digital, garantindo a preservação dessa informação e o acesso *on-line* a boa parte dela, expandindo dramaticamente sua base de usuários. Busca-se também aprimorar a catalogação desse acervo, contemplando as especificidades do texto teatral, e automatizar seus dados de catalogação, o que permite uma busca mais complexa e o acesso ao catálogo via internet. O tratamento desse tipo de acervo requer o desenvolvimento de novos procedimentos e tem caráter especializado e multidisciplinar. O projeto mostra como as novas tecnologias auxiliam a universidade a cumprir seu papel educativo e social e como elas podem contribuir para a preservação do conhecimento e para a ampliação do acesso a ele.

Palavras-Chave:

Bibliotecas digitais – Artes; Bibliotecas digitais – Teatro; Recuperação da informação – Teatro; Teatro – Pesquisa.

Abstract

This paper deals with the digitization of the Bank of Theatre Plays at the Sector Library of UNIRIO's Centre for Literature and Arts. This body of works is tasked with supporting the activities of teaching, research and extension undertaken at the university, and with providing for the demands of researchers from outside of UNIRIO, with diverse affiliations. Nonetheless, its efficiency has been compromised by attrition of its media (paper) and by manual cataloging, which does not contemplate all of this material's research possibilities. By means of the institutional "Theatre Plays Digital Library" project, full texts are transferred onto digital media, ensuring the preservation and online access to a significant portion of the information, which dramatically expands its user base. It is also sought to enhance cataloging of this body of works, contemplating the specifics of theatrical text, and automating its cataloging data, which allows for a more complex search and for Internet access to the catalogue. Treatment of this type of body of works requires the

development of new procedures, having a specialised, multidisciplinary character. The project demonstrates how new technologies help the university to fulfill its educational and social rôle and how they can contribute to the preservation and the widening of access to knowledge.

Keywords:

Digital libraries – Arts; Digital libraries – Theatre; Information retrieval – Theatre; Theatre – Research.

1 Introdução

Desde seu início, a história do teatro brasileiro se confunde com a própria história do país. Como dizem Cafezeiro e Gadelha (1996, p. 19), “A cartilha em que o Brasil aprendeu a ler foi o teatro”. No entanto, seu desenvolvimento não foi acompanhado pelos sistemas de documentação em Artes. “No Brasil, a infraestrutura [de informação] no campo das Artes é pouco desenvolvida. Suas unidades de informação/documentação, além de raras, lutam com grandes dificuldades [...]” (FERREZ; SILVA; SHINKADO, 2000, p. 1). Diversos desafios se apresentam. Para citar apenas dois, há a dispersão¹ dos documentos e as dificuldades em seu processamento técnico e preservação (agravadas pela especificidade e complexidade do campo). O que acarreta, entre outros problemas, dificuldades de acesso dos usuários à documentação em Artes, comprometendo a visibilidade desses itens e o desenrolar de pesquisas futuras.

É mister, portanto, que os profissionais e as instituições que tratam da informação no campo das Artes busquem soluções. Um modo de enfrentar os desafios é a utilização da informática.

Hoje não há dúvidas de que a informatização veio para ficar em todos os níveis de atividade humana, alterando radicalmente o modo como nos relacionamos com a informação. Através da World Wide Web, ela pode estar presente a toda hora e em qualquer lugar. Neste cenário, o mundo das bibliotecas tem reavaliado seu lugar, sua atuação, seu futuro e sua importância. As novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) implicam em novas possibilidades de atuação das bibliotecas, de armazenamento e de acesso à informação, como a construção de catálogos *on-line* e de bibliotecas digitais.

Além dos acervos mais usuais, como livros correntes, as coleções com características especiais podem se beneficiar grandemente dessas novas possibilidades. Como a informação registrada na área de Artes, de grande especificidade e tradicionalmente carente em termos de guarda e disseminação. No caso específico de textos de peças de teatro, a oferta de informação sistematizada não é abundante. No Brasil, algumas instituições oferecem os catálogos de seus acervos de peças de teatro para consulta local. No entanto, além da limitação espacial, o catálogo em papel oferece poucos pontos de acesso e não permite a combinação entre eles. O método usual de catalogação (fichários que abarcam o usual trinômio autor-título-assunto) não contempla todas as possibilidades de pesquisa oferecidas pelo texto teatral, nem atende todas as necessidades do

¹ Na acepção sugerida em Pinheiro [199-?]: dificuldade na localização, desconhecimento da existência, espalhamento geográfico.

usuário que o busca.

A informatização do catálogo é uma solução para estes problemas. Assim, algumas instituições põem os catálogos de seus acervos de peças de teatro à disposição para consulta *on-line*, via internet, associando ou não os textos completos armazenados em bibliotecas digitais. Bons exemplos são o CEDOC da FUNARTE, a Biblioteca da Universidade Federal de Uberlândia, a Biblioteca Jenny Klabin Segall.

Quanto ao tipo de biblioteca, a universitária não é exceção a esse quadro. Ela tem evoluído para continuar a cumprir sua missão, e está “se adaptando para que continue a fazer parte integrante do compromisso da nossa sociedade com a educação e ao acesso igualitário à informação” (CUNHA, 2010, p. 2). Para isso, a utilização da informática tornou-se indispensável, de modo que essa biblioteca possa apoiar as atividades acadêmicas, de forma presencial ou virtual. Ao mesmo tempo, o trabalho com coleções especiais é uma tendência interessante, pois permite que a biblioteca universitária ofereça produtos e serviços mais especializados, utilizando acervos muitas vezes únicos. No mundo digital, como indica Darnton (2010, p. 72), “as bibliotecas de pesquisa terão como se concentrar naquilo que sempre foi seu forte: acervos especiais”.

Um bom exemplo são as bibliotecas universitárias que possuem acervos de peças de teatro, como a da UNIRIO. O Banco de Peças de Teatro da Biblioteca Setorial do Centro de Letras e Artes da UNIRIO abriga uma coleção de aproximadamente 2.900 textos de peças de teatro. Grande parte deles não está disponível em edições comerciais. Esse repertório de produção teatral textual brasileira e estrangeira dá um suporte fundamental às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na universidade. Seu público usuário é composto de alunos, professores e técnicos-administrativos da UNIRIO, principalmente os dos cursos de graduação e pós-graduação em Teatro. A coleção tem uma importante função social, de Extensão e na área de Cultura, pois também atende aos usuários externos à universidade. O escopo destes últimos é bastante amplo, abrangendo desde alunos e professores de outros cursos de Artes Cênicas e alunos do curso secundário em suas primeiras experiências de pesquisa, até pesquisadores com um alto grau de especialização, passando por usuários que desejam ampliar seu conhecimento sobre um determinado autor, atores e produtores em busca de mais subsídios para seu trabalho, e outros.

As origens desse acervo remontam aos tempos do Conservatório Nacional de Teatro, cujas atividades começaram na primeira metade do século passado. Os textos se encontram em papel, e estão datilografados, xerografados e mimeografados. Com o tempo e o uso, este suporte tem sofrido uma acentuada degradação, notadamente os textos mais antigos. Muitos apresentam rasuras, rasgos, ausência de suporte em alguns trechos ou folhas faltantes, esmaecimento do texto, entre outros problemas. A integridade da informação neles contida e o futuro desse conjunto ficam ameaçados, e os textos acabam retirados de circulação. Além disso, o acervo não dispunha de catalogação automatizada, dificultando sua pesquisa presencial ou remota.

A catalogação informatizada e a digitalização dos textos foram as opções encontradas para resolver ou amenizar esses problemas, criando uma biblioteca digital que integra textos completos e sua catalogação em base de dados.

Assim, diante da necessidade de preservar o acervo mas ampliar sua oferta, migrando os conteúdos dos textos para suporte digital digital, incluir novos textos e

enriquecer o catálogo com outras informações, além de refletir sobre sua divulgação, e considerando as possibilidades oferecidas pelas TICs, criou-se o projeto institucional *Digitalizando o Banco de Peças de Teatro da UNIRIO: preservando e divulgando o repertório fundamental do Teatro*, a fim de informatizar o Banco de Peças de Teatro da Biblioteca Setorial do Centro de Letras e Artes da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), conforme exposto neste artigo, desenvolvendo uma metodologia para descrever, digitalizar, armazenar e disseminar esse conteúdo utilizando as ferramentas da informática.

2 Revisão de literatura

A fim de subsidiar a criação da Biblioteca Digital de Peças de Teatro da UNIRIO, tem sido utilizada literatura acerca de documentação e acervos de Artes, sobre Teatro e questões próprias do texto teatral, processamento informatizado e preservação de coleções especiais, bibliotecas digitais, e uso de redes sociais para sua divulgação.

Assim, entre outros documentos, foram também consultados vocabulários específicos para a terminologia teatral, como o de Guinsburg, Faria e Lima (2009), que tem a importante característica de contemplar o teatro brasileiro. Já o material sobre bibliotecas digitais é abundante. Para citar apenas dois dos textos consultados durante o Projeto, no artigo de Cunha (1999), ainda atual por tocar em temas básicos, é feita uma análise detalhada de diversos aspectos da biblioteca universitária a considerar, ou que são afetados, durante a implantação de uma biblioteca digital. Em artigo provocativo, Michel (2005) comenta o real papel da digitalização nas coleções especiais universitárias.

Apesar de diversas instituições brasileiras terem trabalhado para informatizar a catalogação de seus acervos de peças teatrais, até o presente não foi encontrado grande volume de informação a respeito. Assim como registros sobre ações e estudos no Brasil que conjuguem catálogos *on-line* e digitalização para promover a preservação, o acesso e a divulgação desse tipo específico de acervo. Como o interessante artigo de Silva, Silva e Arantes (2004) sobre sua experiência no desenvolvimento de uma biblioteca digital de peças teatrais no âmbito acadêmico.

Já sobre as redes sociais na internet, há um interesse das bibliotecas em aproveitá-las para divulgar seus produtos e serviços (e criar novos) e, ao mesmo tempo, aumentar a interação com a comunidade usuária. Esses programas estão sendo utilizados por bibliotecas de grande porte e relevância (como, por exemplo, diversas bibliotecas nacionais e universitárias), eliminando preconceitos e dúvidas sobre sua pertinência em sistemas de informação. A esse uso, bastante recente, seguiram-se estudos no meio acadêmico, sendo importantes para compreender e embasar a adoção das redes sociais, mais especificamente o Facebook. Nesta linha, Garcia Giménez (2010) explica o que são e como funcionam as redes sociais na Internet, o porquê da presença das bibliotecas na web, além das vantagens, desvantagens, fatores e oportunidades que nos traz o Facebook quando integrado aos processos da biblioteca. Aguiar e Silva (2011) estudaram o uso de quatro redes sociais na comunicação, informação e interação com usuários em bibliotecas universitárias da Argentina, Brasil, Espanha e Estados Unidos.

3 Materiais e métodos

Os sistemas de informação especializados desenvolvidos em instituições que abrigam tais coleções devem se preocupar com sua especificidade, além de se nortearem pela noção de qualidade e de atendimento a padrões de descrição, sempre tendo em vista a preservação do acervo e o acesso de seu usuário final.

No caso do texto teatral, deve-se levar em conta essa especificidade. Para Roubine (2010, p. 77), mesmo no teatro contemporâneo, “o texto permanece sendo um dos pilares do edifício”. No entanto, ele é “um elemento do universo representado no espetáculo teatral” (INGARDEN, 1978, p. 153). Embora possa ser simplesmente lido e fruído como qualquer outro objeto literário, no fundo, ele só se concretiza no momento da encenação. O texto não é absoluto nem imutável quando a sua relação com a representação teatral. Existe uma relação de “alteridade e interdependência” entre texto e representação; como explica Grésillon (1995, p. 269), “à relativa perenidade e unicidade do texto opõe-se o caráter efêmero e múltiplo das encenações”. Daí o cuidado com indicações como as rubricas², que mantêm o percurso do texto à cena, e que são significativos tanto para estudos de dramaturgia quanto como base para atividades relativas à encenação ou a práticas de montagem. Daí também a importância de o acervo possuir diferentes encenações, diferentes edições (e traduções) de uma mesma peça, inclusive as não editadas e utilizadas em diferentes montagens, e de registrá-las com muita clareza no catálogo. Ao mesmo tempo, esse tipo de documento apresenta elementos diferentes e adicionais aos que habitualmente se consideram na descrição de livros. Sua estrutura contém elementos importantes como personagens, atos e outros, que devem ser considerados no planejamento do sistema de informação.

Por isso, o desenvolvimento do Projeto na UNIRIO tem sido uma ação multidisciplinar. Destacamos a participação de docentes e alunos da Escola de Teatro. Seu conhecimento sobre estrutura e especificidade do texto teatral foi essencial na formulação dos campos de entrada de dados e na definição dos pontos de acesso. Conhecer os conteúdos das peças também é importante na atividade de análise temática e extração dos dados dos textos a catalogar, na conferência visual dos dados catalogados, e em auxiliar o bibliotecário na escolha de termos de indexação. A participação de graduandos em Biblioteconomia como bolsistas do Projeto, sob a supervisão da bibliotecária da área, contribui para manter a coerência do trabalho, e permite que esses futuros profissionais experimentem com um tipo de acervo muito diferente do usual.

Resumidamente, a metodologia de processamento consiste em:

- a) seleção dos textos (novos ou já integrantes do acervo) a tratar;
 - b) pesquisa sobre a peça de teatro, digitalização ou digitação do texto;
 - c) tratamento de conteúdo e *layout*;
 - d) pesquisa para completar e normalizar os dados do texto para catalogação, segundo normas bibliográficas internacionais;
 - e) catalogação do texto digital no sistema bibliográfico do Sistema de Bibliotecas, anexando trecho do texto em formato PDF, e conferência no catálogo *on-line*;
 - f) preparação do texto físico para entrada no acervo;
 - g) inclusão em sistema de alerta que utiliza rede social na internet (em teste).
- Por enquanto, a Biblioteca continua a oferecer a versão impressa das peças

² Indicações do autor, diretor ou atores com indicações sobre a cena (ações, cenário, atmosfera etc.).

de teatro, o que facilita a consulta local e o empréstimo dos textos.

A seleção é determinada primariamente pelas necessidades dos cursos de graduação e pós-graduação. Há outros critérios, como importância do título e do autor, grau de circulação entre a comunidade acadêmica, relevância histórica, indicação dos usuários, completude da obra de autores importantes e consultados, com especial atenção para autores brasileiros, se é obra esgotada etc.

O texto completo é digitalizado utilizando-se um escâner, com OCR. Em alguns casos, essa digitalização não é eficaz, por conta do estado físico do original, sendo necessário digitar o texto inteiro. Ele passa por um processo de revisão manual, organização e padronização. Dá-se especial atenção à correta indicação de falas (monólogos ou diálogos), rubricas (indicações sobre as cenas: espaço, ações, atmosfera etc.), personagens, atos. A pesquisa de conteúdo ocorre quando alguns textos devem ser confrontados com outras edições presentes no acervo de nossa biblioteca ou em outra, a fim de eliminar dúvidas causadas por um original ilegível ou danificado. Procura-se montar a capa do item com foto do autor ou elementos que tenham relação com a obra. Depois de terminada a manipulação do arquivo, ele é convertido para o formato PDF, e um exemplar é impresso para consulta local. A consulta ao arquivo do texto digitalizado, ou à impressão dele, evita o manuseio do original. No momento, a Biblioteca possui cerca de 500 textos digitalizados aguardando catalogação.

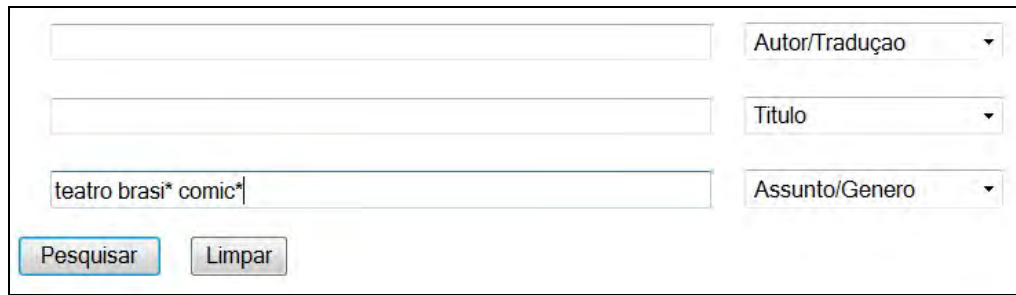
A pesquisa de autores, gênero, local, nomes de grupos teatrais e outros pontos de acesso é feita em várias fontes autorizadas, tanto impressas quanto digitais, gerais ou especializadas, como o catálogo *on-line* de Autoridades e de Terminologia de Assuntos da Biblioteca Nacional, do CEDOC da FUNARTE e no *Vocabulário controlado em artes do espetáculo* da Biblioteca Jenny Klabin Segall. Os dados catalográficos são padronizados pelo bibliotecário e a equipe do Projeto de acordo com o Código de Catalogação Anglo-Americano.

Os textos são catalogados no programa CARIBE, utilizado pelo Sistema de Bibliotecas da UNIRIO como gerenciador bibliográfico e que trabalha com o padrão internacional MaRC 21. Qualquer sistema de catalogação e busca de peças de teatro deve ser planejado de modo a respeitar a especificidade, já mencionada, desse tipo de item, além de suas possibilidades de pesquisa e das demandas por parte dos usuários. Assim, as estruturas de entrada de dados, da interface de busca e da apresentação do resultado da pesquisa devem incluir campos como “adaptador”, “número de atos”, “personagens”, “gênero” e outros.

Depois da entrada de dados e do trecho do texto, a catalogação é revisada e liberada para inclusão no catálogo *on-line* do Sistema de Bibliotecas.

4 Resultados parciais/finais

A pesquisa no Banco de Peças de Teatro pode ser feita através de seu catálogo *on-line* no *site* do Sistema de Bibliotecas da UNIRIO em <<http://www2.unirio.br/unirio/bibliotecacentral>>. A interface *on-line* (Figura 1) permite interseção entre os dados submetidos pelo usuário. O formulário está sendo ampliado para incluir outros campos de busca.



Formulário de busca com campos de entrada e menus suspensos:

- Autor/Tradução
- Título
- Assunto/Genero (contendo: teatro brasi* comic*)
- Botões: Pesquisar, Limpar

Figura 1 – Interface de busca com exemplo de pesquisa.

Fonte: Catálogo *on-line* do Banco de Peças de Teatro da UNIRIO. Disponível em: <<http://www.unirio.br/webcaribe>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

O resultado, em forma de lista, apresenta os itens que satisfazem (ou o item singular que satisfaz) os critérios de busca do usuário. A partir dessa tela, o usuário seleciona o texto desejado:

Título	A princesa dos cajueiros
Autor	Azevedo, Arthur, 1855-1908 ; Noronha, Francisco de Sá, 1820-1881
Classificacao	2873
Notas	Música de Francisco de Sá Noronha.
Descritores	Teatro brasileiro
Genero	Opera cômica
E-Doc	002873PT
Personagens	17m., 6f.
Elenco de Apoio	Professores, gondoleiros, fidalgos, damas, lacaios, etc.
Atos	1 prólogo e 2 atos
Codigo Item	000056

Figura 2 – Resultado final de pesquisa.

Fonte: Catálogo *on-line* do Banco de Peças de Teatro da UNIRIO. Disponível em: <<http://www.unirio.br/webcaribe>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

Nesse item selecionado pelo usuário, ademais das informações sobre a peça de teatro, pode-se visualizar um pequeno trecho do texto em PDF:

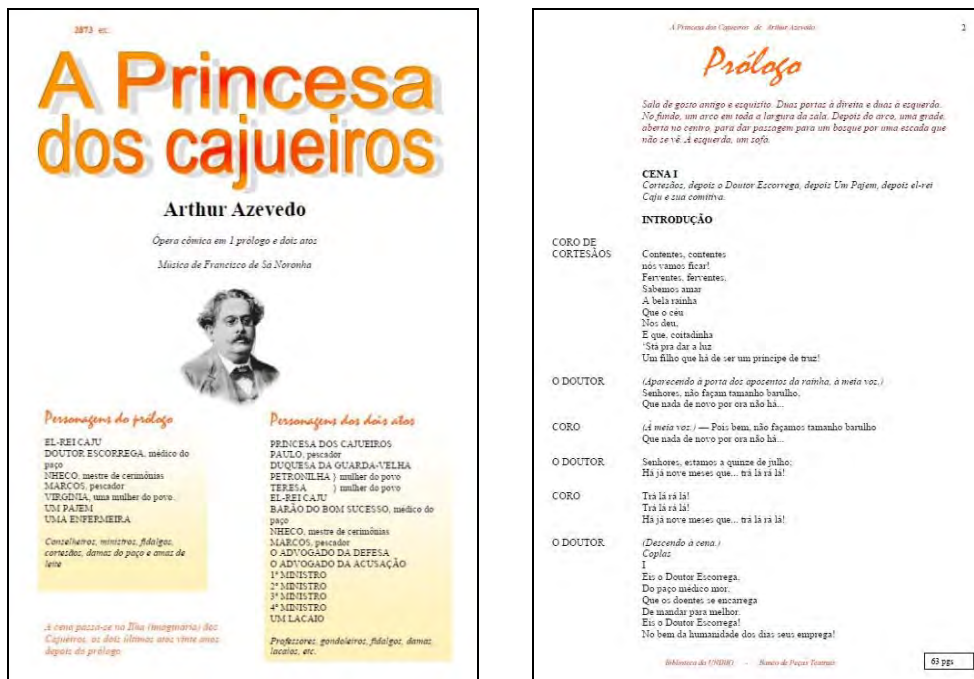


Figura 3 – Trecho de texto teatral no catálogo on-line.

Fonte: Catálogo on-line do Banco de Peças de Teatro da UNIRIO. Disponível em: <<http://www.unirio.br/webcaribe>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

Esclarece-se ao usuário que esse trecho, assim como os textos completos no acervo impresso, estão disponíveis apenas para fins didáticos e de pesquisa, ou seja, fins não-lucrativos. E que, para a encenação dos textos ou qualquer utilização afim, o usuário necessita da autorização do detentor do direito autoral.

Ao menos por enquanto, os textos completos não estão acessíveis on-line por questões de direito autoral. Estão disponíveis na Biblioteca, impressos, para consulta local e empréstimo domiciliar. Porém, prepara-se a disponibilização dos textos em domínio público ou que tenham permissão do detentor do direito autoral para essa difusão.

A idéia de exibir um trecho do texto surgiu no cotidiano da Biblioteca, não tendo sido ainda encontradas referências na literatura. Há elementos do texto de teatro que transcendem as possibilidades do catálogo, e que, por conta de sua especificidade já abordada acima, são importantes para o pesquisador da área. Como, por exemplo, diferentes estilos de falas. Como a Biblioteca pode auxiliar seu usuário nesses casos? Oferecendo o texto completo da peça teatral. No entanto, de modo geral, esse não é um recurso possível, em razão das restrições impostas pelo direito autoral. Um modo de contornar essa dificuldade, em teste neste projeto, é oferecer um trecho do texto. O recurso não substitui a leitura e o exame do texto completo, mas acreditamos que auxilie no processo de tomada de decisão durante a busca e mesmo na descoberta inicial do texto. Essa possibilidade é particularmente importante para os usuários que se deslocam (muitas vezes de longe) para consultar um determinado texto, e, ao examiná-lo, percebem que suas características não coadunam com suas necessidades ou expectativas.

No Banco de Peças, existe também a preocupação com alguns dos itens físicos. A maior parte deles não apresenta nenhum valor histórico, valendo por seu conteúdo. Alguns, porém, são relevantes nesse sentido, como neste exemplo:

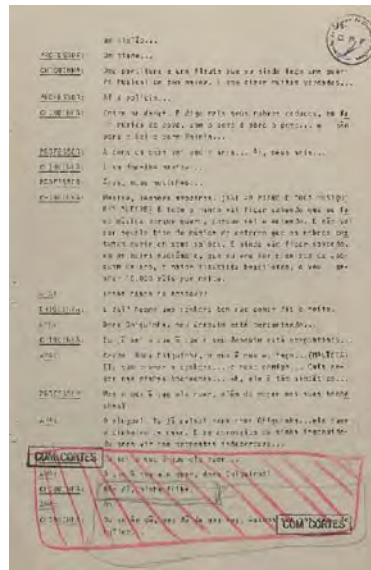


Figura 4 – Original de texto teatral com cortes efetuados pela Censura.
 Fonte: Banco de Peças de Teatro da UNIRIO.

Considerando seu caráter único e/ou histórico, esses originais estão sendo conservados, e várias de suas imagens serão incluídas no sistema, a fim de serem vistas pelo usuário, o que acrescenta uma nova dimensão ao texto. Desse modo, o catálogo agrega informação à pesquisa, de um modo que não era possível aos catálogos manuais.

Quanto à divulgação do Banco de Peças, iniciamos um protótipo, em testes, de serviço de alerta via internet, utilizando uma das redes sociais de maior capilaridade no momento, o Facebook (Figura 5). Além disso, a Biblioteca é membro da REDARTE/RJ (Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro). Os dois fatores contribuirão para ampliar a visibilidade e o impacto do Banco e do Projeto.



Figura 5 – Protótipo de divulgação com utilização de rede social.
 Fonte: Banco de Peças de Teatro da UNIRIO.

5 Considerações parciais/finais

A construção de uma ferramenta em uma área ainda pouco explorada, muito especializada e que trata de um acervo com características muito específicas é sempre um desafio. Mas tem sido estimulante, inclusive por conta do caráter multidisciplinar desse trabalho.

Os itens já catalogados pelo Banco de Peças estão disponíveis para pesquisa *on-line* na Biblioteca e via internet. O Projeto está em andamento: a inclusão de novos textos e a conversão dos antigos, o estudo sobre o oferecimento de textos completos e de trechos deles, o aperfeiçoamento dos pontos de acesso, assim como do sistema de busca, a estruturação do alerta.

Muitas vezes catalogadas em sistemas impressos locais, a localização das coleções especiais é facilitada pela catalogação *on-line*; normalmente de acesso restrito, seus documentos ganham o mundo através da digitalização, revelando seus tesouros. A consulta ao arquivo do texto digital, ou à impressão dele, evita o manuseio do original. Traz de volta ao uso textos condenados e fora de circulação por sua má condição física (itens rasgados, desgastados pelo uso, com trechos de difícil leitura ou ininteligíveis etc.). A passagem do texto de papel para meio digital também permite padronizar a apresentação dos conteúdos, racionalizar o procedimento de edição, enriquecer os textos, acrescentar informações. Observando apenas que, como aponta Darnton (2010, p. 15), “O futuro, seja ele qual for, será digital”; mas hoje, segundo esse autor, há uma coexistência entre os modos de comunicação impressos e digitais. De fato, observamos que, para o presente, é conveniente a conjugação dos dois meios. Seguimos esse preceito nesta Biblioteca.

A criação de bibliotecas digitais de teatro tem ajudado, mesmo que de forma limitada por conta dos direitos autorais, a ampliar a oferta e diminuir a grande dificuldade que os pesquisadores enfrentam para obter textos teatrais, fonte básica para os que se dedicam a essa área. O usuário pesquisa diretamente em bases específicas, em vez de se perder em navegações genéricas pela internet. Isso diminui o tempo consumido pela pesquisa, aumenta sua eficácia e o nível de satisfação do pesquisador. Melhora a qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas e abre-se todo um novo leque de possibilidades à formação e ampliação do público leitor no Brasil. Por fim, estruturar programas de processamento documental especializados em teatro vem a acrescentar em uma área ainda pouco explorada em nosso país.

Para a biblioteca universitária, em especial, é mais uma possibilidade de auxiliar a instituição a ampliar seu espaço como instância educativa e informativa, não só para seu público interno, mas também para a sociedade como um todo, ao permitir que a universidade se projete para fora de seus muros e honre o conceito embutido em seu nome.

6 Referências

AGUIAR, Giseli A.; SILVA, J.F.M. da. A adoção das redes sociais da internet pelas bibliotecas universitárias da Argentina, Brasil, Espanha e Estados Unidos: um estudo exploratório. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. [Anais eletrônicos...] Maceió, 2011. Disponível em:

<<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/479>>. Acesso em: 10 dez. 2011.

CAFEZEIRO, Edwaldo; GADELHA, Carmem. *História do teatro brasileiro: um percurso de Anchieta a Nelson Rodrigues*. Rio de Janeiro: UFRJ, EDUERJ, FUNARTE, 1996.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. [*Anais eletrônicos...*] Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.snbu2010.com.br/documentos/MURILO_CUNHA_palestra.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2011. Palestra de abertura.

_____. Desafios na construção de uma biblioteca digital. *Ci. Inf.*, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewissue.php?id=21#Artigos>>. Acesso em: 14 jul. 2009.

DARNTON, Robert. *A questão dos livros: passado, presente e futuro*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

FERREZ, Helena Dodd; SILVA, Eliane Vieira da; SHINKADO, Mary Komatsu. Uma experiência brasileira em rede de bibliotecas de arte: a REDARTE. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. [*Anais eletrônicos...*] Porto Alegre: PUC/RS, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000741/01/T081.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

GARCIA GIMÉNEZ, Daniel. Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. *bid: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.24, jun 2010. Disponível em: <<http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm>>. Acesso em: 20 set. 2011.

GRÉSILLON, Almuth. Nos limites da gênese: da escritura do texto de teatro à encenação. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 9, n. 23, abr. 1995. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40141995000100018>>. Acesso em: 10 6 abr. 2012.

GUINSBURG, J.; FARIA, J.R.; LIMA, M.A. de. (Coord.). *Dicionário do teatro brasileiro: temas, formas e conceitos*. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Perspectiva, 2009.

INGARDEN, R. As funções da linguagem no teatro. In: GUINSBURG, J.; COELHO NETTO, J.T.; CARDOSO, R.C. *Semiologia do teatro*. São Paulo: Perspectiva, 1978.

MICHEL, Peter. Digitizing special collections. *Library Hi Tech*, v. 23, n.3, p. 379-395, 2005.

PINHEIRO, Lena Vania R. *Arte, objeto artístico, documento e informação em museus*. [199-?]. Disponível em: <<http://www.crnti.edu.uy/02cursos/Artes3.doc>>. Acesso em: 15 out. 2011.



ROUBINE, Jean-Jacques. *A linguagem da encenação teatral*. 2.ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1998.

SILVA, Angela M.; SILVA, Imerio R.; ARANTES, Luiz H.M. Biblioteca digital de peças teatrais. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 187-196, maio/ago. 2004.



CONSTRUINDO A BIBLIOTECA DIGITAL DA FGV: Estudo de caso

Márcia Nunes Bacha¹, Maria do Socorro G. de Almeida²

¹Bibliotecária, Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, RJ

²Bibliotecária, Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

A Fundação Getulio Vargas implantou em 2009 a sua Biblioteca Digital, com o objetivo de preservar e promover a visibilidade nacional e internacional de sua produção científica. A Biblioteca digital, como resultado indireto do projeto da BD, necessitaria da reestruturação dos sites das bibliotecas da FGV (RJ, SP e DF) culminando na criação de um único sistema de bibliotecas. Esta integração operacional permitiria melhor coordenação dos trabalhos.

Palavras-chave:

Repositórios Digitais; Sistemas de Gestão de Conteúdo; DSpace; OJS; Preservação da informação digital

Abstract:

The Getulio Vargas Foundation in 2009 implemented its Digital Library with the aim to preserve and promote national and international visibility of their scientific production. The digital library, as an indirect result of the project database, require restructuring of the sites of the libraries of FGV (RJ, SP, and DF) culminating in the creation of a single library system. This operational integration allows better coordination of work.

Keywords:

Digital repositories; Content management systems; Dspace; OJS; Preservation of digital information

1 Introdução

A evolução tecnológica tem alterado as metodologias e processos de trabalho das organizações, resultando na necessidade de identificar novas ferramentas de gestão e organização da informação. Com este propósito as organizações têm implementado ferramentas de gestão de conteúdos, que permitem gerir de forma eficaz e eficiente os processos e fluxos de trabalho da organização, resultando na melhoria da qualidade dos seus serviços e consequente satisfação dos seus clientes.

A escolha de um sistema de gestão de conteúdos (*Content Management Systems* - CMS) para criação deste Sistema de Bibliotecas foi o primeiro passo para reunir não só os websites das bibliotecas mas, também dois outros sistemas que comporiam a “Biblioteca Digital”: o DSpace e o OJS. Drupal foi o CMS escolhido.

A participação do Núcleo de Computação Escola de Pós-Graduação em Economia da FGV, foi fundamental no apoio para a realização do projeto nas etapas de seleção, testes e instalação dos sistemas acima descritos.

O desenho e instalação do portal Sistemas de Bibliotecas FGV neste formato, possibilitou a divulgação de serviços prestados, as atividades desenvolvidas, a interação com nossos usuários, mas principalmente trouxe uma autonomia na gerência de todo portal.

Após esta etapa viria um novo desafio, estimular a participação das unidades da FGV nesta gestão cooperativa de informação.

2 Referencial Teórico

A explosão da informação resultou na criação de novas tecnologias de informação que permitem agilidade no processo de difundir o conhecimento. (SILVA, SÁ e FURTADO, 2004).

A partir dessas tecnologias foi possível o uso de recursos eletrônicos, agilizando no processo de transferência da informação, aumentando os recursos de acesso e difusão do conhecimento, em particular no meio acadêmico. (SILVA, SÁ e FURTADO, 2004).

Desse modo, as tecnologias possibilitam os recursos necessários para criação de um ambiente computadorizado, permitindo o armazenamento e a recuperação dos materiais bibliográficos, auxiliando na composição das bibliotecas digitais. (SAFFADY, 1995, p. 224 apud CUNHA, 1999)

A implementação dos processos digitais nos serviços das bibliotecas provoca alguns impactos, positivos e negativos, nas funções e nos serviços da mesma. Entende-se que não existe um método único a ser aplicado na criação de uma biblioteca digital, pois elas são criadas de acordo com influências culturais e situações econômico-sociais-financeiras. (CUNHA, 1999)

O conceito de biblioteca digital vai além de uma “coleção de objetos digitalizados, assistida por uma ferramenta de gestão” (SAYÃO, 2009, p9), deve-se acrescentar a esta definição não somente preocupações técnicas mais um universo que inclua também missões sociais e culturais. A preservação dos objetos digitais e a intenção de torná-los cada vez mais acessados dando maior visibilidade aos autores e a instituição são hoje questões prioritárias. (AMBROSI, PEUGEOT e PIMENTA, 2005).

Segundo Borgman:

bibliotecas digitais são uma extensão, aperfeiçoamento e integração tanto dos sistemas de recuperação de informações quanto das múltiplas instituições que lidam com a informação, das quais a biblioteca é apenas uma. O âmbito das possibilidades das bibliotecas digitais inclui não só a recuperação, mas também a criação e uso da informação” (p. 48). E uma ‘biblioteca digital global’ seria “um construto útil que abrange todas as bibliotecas digitais que estejam conectadas e sejam acessíveis por meio de uma infra-estrutura global de informação. Uma biblioteca digital global não seria uma entidade única, nem seria controlada por uma única organização, qualquer que fosse” (p. 48, tradução nossa)

A biblioteca digital é o mecanismo mais atual no meio dos profissionais de informação. As bibliotecas digitais estão revolucionando o modo como os estudantes, professores e pesquisadores em geral utilizam a informação (RICON, 1997).

3 Metodologia

Dentre os principais trabalhos realizados, estão:

- a) Customização e atualização dos sistemas “open-source” escolhidos;
- b) Migração dos dados de documentos e coleções de documentos espalhados pelas unidades da FGV em diferentes formatos e bases de dados. Em alguns casos, os dados foram extraídos de documentos semi-estruturados, como páginas de portais. A migração foi acompanhada da revisão dos dados, verificações de consistências das informações e padronização de formatos. Destacamos a importância deste trabalho não apenas para o projeto, mas para a FGV;

- c) Preparação dos sistemas para preservação do conteúdo e de “links permanentes” para acesso e referências aos itens arquivados. Estes recursos visam principalmente promover a divulgação da produção FGV. Padrões como DOI, PURL e Handle foram usados e estudados;
- d) Aprovação pela Gerência Jurídica FGV do Termo de Licenciamento para Arquivamento, Reprodução e Divulgação de Conteúdo na Biblioteca Digital FGV (autorização do autor para depósito e divulgação de documento digital);
- e) Divulgação do acervo através do: (1) cadastro da Biblioteca Digital da FGV na rede OAI como “data provider” e divulgação desta participação com a colocação da logomarca da iniciativa OAI nas páginas web do repositório digital da FGV. A rede OAI conecta 1.053 repositórios digitais espalhados pelo mundo e mais de 30 provedores de serviço como indexadores de conteúdo e sites de busca; (2) cadastro no Google Scholar, ferramenta de busca especializada em publicações e textos científicos, para indexação. Outros cadastros sem erviços de busca estão sendo pesquisados;
- f) Designação da equipe técnica para manutenção do projeto;
- g) Estipulação de padrões para inserção dos documentos no sistema. Dublin Core X Marc 21. Elaboração de workflows para as coleções.

4 Biblioteca Digital

Seguindo o conceito de CHOWDHURY, M. H. H. et al. (2011, tradução nossa), a Biblioteca Digital da FGV apresenta o conjunto de serviços “criados para identificar, coletar, gerenciar, disseminar e preservar a sua produção científica criadas em formato digital pelos membros da instituição”. A Biblioteca Digital está dividida em: Repositório Digital e Periódicos científicos (figura abaixo)

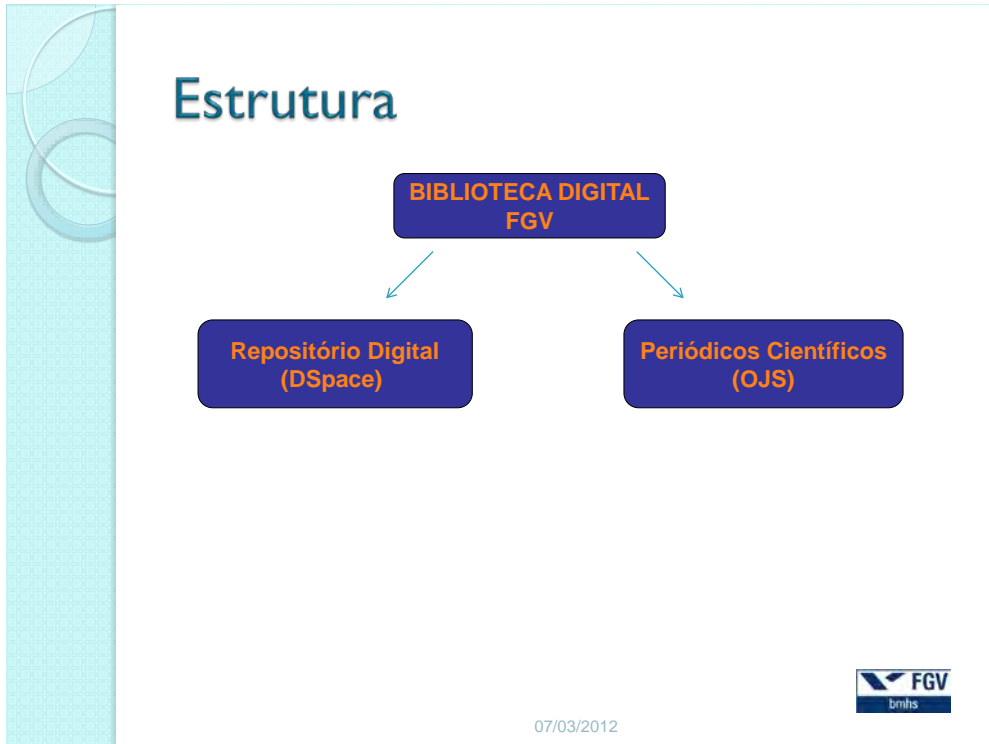


Figura 1 – Estrutura Biblioteca Digital

Fonte: BACHA, Márcia Nunes. **Biblioteca Digital FGV**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. 25 p.

O Repositório Digital está organizado em comunidades. Cada comunidade estrutura os seus conteúdos em uma ou várias coleções. Todos os seus conteúdos estão disponíveis publicamente, proporcionando maior visibilidade e impacto dos trabalhos acadêmicos da instituição. Para disponibilizar sua produção científica no repositório institucional, os professores, pesquisadores e alunos da FGV devem assinar um termo de autorização.

Com o mesmo objetivo, os Periódicos científicos agrupam os títulos de periódicos editados pela FGV. No momento, somente alguns periódicos correntes estão disponíveis on line. A partir de 2012, com a digitalização do acervo retrospectivo, teremos também os periódicos encerrados incluídos nesta plataforma.

5 Fluxo de trabalho

Abaixo descrição do fluxo de trabalho.

5.1 No Repositório digital (DSpace)

Abaixo uma visão geral do workflow adotado pela Biblioteca Digital. A submissão é feita pelos alunos no website da BD.

Em linhas gerais cabe ao Sistema de Bibliotecas da FGV:

- a) gerir o repositório institucional da produção científica da FGV;
- b) registrar e arquivar as teses e as dissertações que tenham sido aprovadas associando-as ao respectivo texto integral;
- c) garantir a interoperabilidade com o Repositório da FGV assegurando a divulgação da produção intelectual;
- d) apoiar as secretarias da FGV para a disponibilização de dados no repositório institucional;
- e) promover ações de divulgação e formação para utilizadores e zelar pela qualidade dos metadados relativos às publicações.

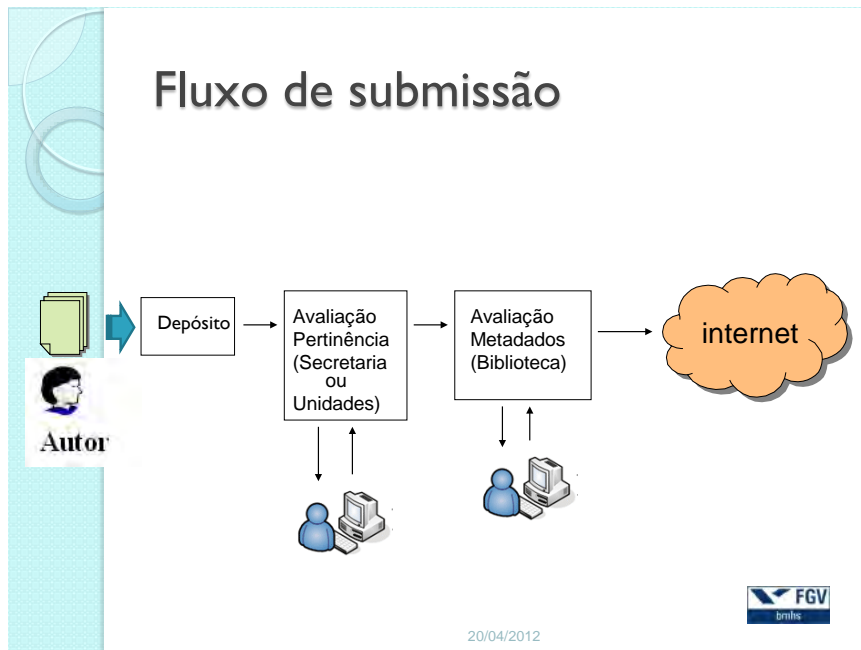


Figura 2 – Fluxo de Submissão

Fonte: BACHA, Márcia Nunes. **Biblioteca Digital FGV**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. 25 p.

Hoje contamos com a equipe abaixo para manutenção do sistema:

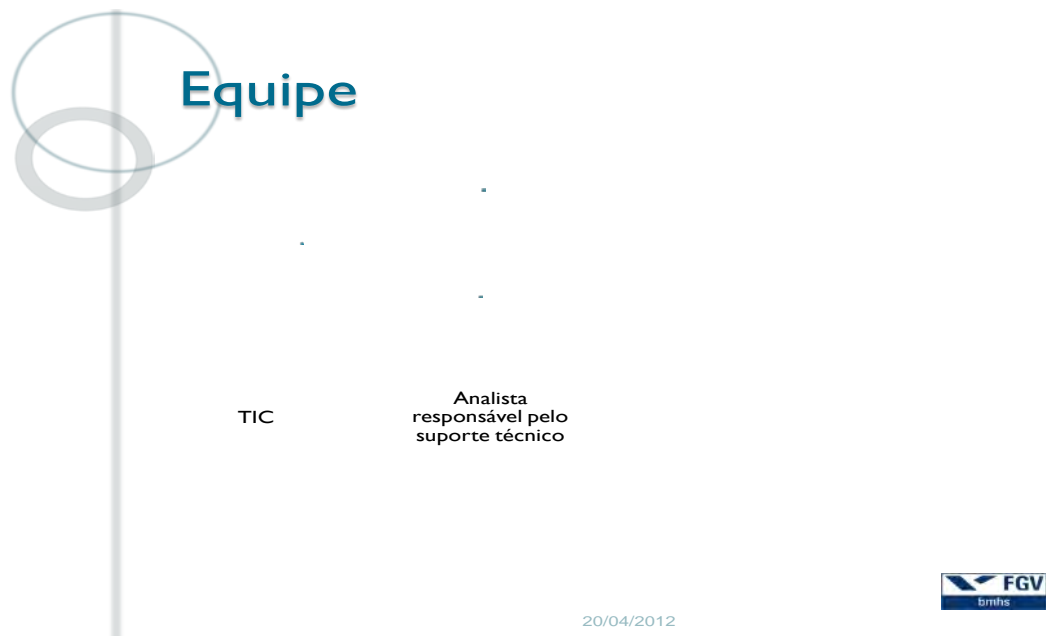


Figura 3 – Equipe Biblioteca Digital

Fonte: BACHA, Márcia Nunes. **Biblioteca Digital FGV**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. 25 p.

Nas figuras a seguir estão a quantidade de documentos inseridos no sistema (Figura 4) e a estatística de acesso ao site, após a criação do Sistema de Bibliotecas (Figura 5).

Archive Information	
Content Type	Number of items
All Items	7.624
Dissertation	4.547
Thesis	602
Working Paper	518
Article	402
Other	151
Book	59
Technical Report	54
Video	27
Book chapter	8
Preprint	4
Serial	0

Figura 4 – Estatísticas DSpace

Fonte: DSpace@fgv. Disponível em < <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace> >. Acesso em: 12 jan. 2012.

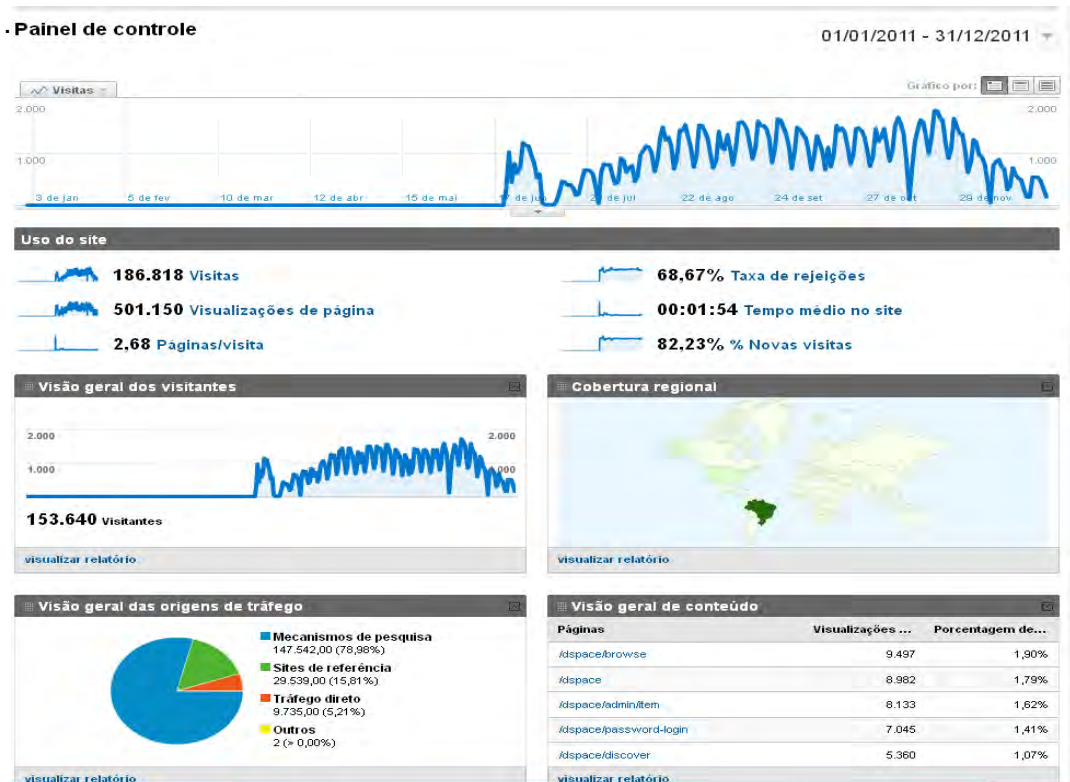


Figura 5– Estatísticas de acesso ao site

Fonte: Google analytics. Disponível em: < <http://www.google.com/analytics/>. > Acesso em: 12 jan. 2012.

5.2 Nos periódicos científicos (OJS)

O gestor de periódicos científicos hoje hospeda 7 revistas da FGV. O sistema escolhido, o OJS, é usado por mais de 5000 periódicos no mundo. Trata-se de uma ferramenta para gestão e apoio nas atividades de um periódico científico como: submissão dos trabalhos, controle das avaliações, fluxo de editoração, publicação dos artigos, controle de assinaturas etc. A opção por um sistema abrangente que se consolidou como referência pela FGV permitirá o compartilhamento de boas práticas entre as unidades/publicações e redução nos custos operacionais (treinamentos, licenças etc). O sistema, além dos recursos para controle dos processos, monta um espaço web independente para cada revista, um website. A Equipe da biblioteca, como administradora do sistema, é responsável pela criação do website de nova revista e pelo treinamento para utilização do sistema. A partir deste momento, o editor da revista assume a administração da revista.

A proposta agora é reunir, não só alguns, mas todos os títulos de periódicos editados pela FGV, tanto os correntes como os encerrados que fazem parte da memória institucional. Para isto estamos digitalizando todo este acervo.

6 Cenário Atual

Algumas iniciativas têm sido tomadas para melhoria do sistema e a disponibilidade de publicações científicas, tais como:

- a) criar um repositório para e-books;
- b) melhorar e inserir novas estratégias de busca (Ex: autor/orientador);
- c) desenvolver um novo site (mudança de layout);
- d) reunir todos os títulos de periódicos publicados pela FGV na Biblioteca Digital: RDA, RAE, RAP, Cadernos EBAPE, Revista OIT, etc.;
- e) digitalizar e inserir no sistema o acervo retrospectivo periódicos (Projeto aprovado pelo Comitê Investimentos);
- f) sensibilizar a comunidade interna quanto adesão ao sistema.

7 Conclusão

O livre acesso traz benefícios à literatura científica e têm tido um crescente reconhecimento a nível internacional. O futuro será buscar mais inovações e tecnologias de livre acesso para os repositórios institucionais. O acesso livre promove a visibilidade, acessibilidade, principalmente nos países em desenvolvimento. Com isto, temos difundido os resultados da atividade científica de cada país, possibilitando o seu uso e subsequente impacto na comunidade científica internacional. Este processo permitiu um nova forma de atuar das Bibliotecas e dos profissionais da área de ciência da informação, a quem compete gerir o repositório institucional da produção científica.

A Biblioteca Digital da FGV está disponibilizando online um rico material outrora restrito somente a pesquisadores de sua comunidade.

A Fundação Getúlio Vargas implantou a sua Biblioteca Digital com o objetivo de preservar e promover a visibilidade nacional e internacional de sua produção científica. O trabalho compreendeu:

- a) pesquisa, teste e escolha dos sistemas “open-source” que adotam padrões abertos para metadados e interoperabilidade entre repositórios;
- b) migração das coleções de documentos digitais espalhadas pelas diferentes unidades em diferentes sistemas de informação;

- c) planejamento de ações para estimular a participação de todas as unidades da FGV, principalmente os responsáveis pelos programas de pós-graduação.

O grande desafio do projeto foi, e ainda tem sido, estimular a participação de todas as unidades da FGV para o crescimento da Biblioteca Digital. Treinamentos para o uso dos sistemas, divulgação de resultados alcançados e esclarecimento sobre os benefícios do projeto são exemplos de ações que tem sido tomadas para engajarmos toda a FGV no projeto.

A construção da Biblioteca Digital revolucionou a biblioteca num todo. Detectou-se, por exemplo, a necessidade de criar um portal mais dinâmico que hospedasse a biblioteca digital e todos os serviços da biblioteca e onde o bibliotecário pudesse atualizar os conteúdos e informações em tempo real, além de montar uma equipe apta a trabalhar com essas novas ferramentas. Atualmente a própria biblioteca gerencia e atualiza seu portal. Seguindo o conceito de DAVENPORT e PRUSAK (1988), onde o objetivo das ferramentas de gestão do conhecimento é modelar parte do conhecimento que existe na cabeças das pessoas e nos documentos corporativos, disponibilizando-o para toda organização, conseguimos inserir a biblioteca digital no contexto da biblioteca.

8 Referências

AMBROSI, A.; PIMENTA, D.; PEUGEOT, V. Rumo às sociedades compartilhadas. In: _____ (Coord.). **Desafios das palavras: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação**. Disponível em: <http://vecam.org/article495.html> Acesso em: 18 jun. 2012. [Disponível através da Licença Creative Commons].

BORGMAN, C. L. **From Gutenberg to the global information infrastructure: access to information in the networked world**. Cambridge, Mass.: MIT Press, 2000. 324 p.

CHOWDHURY, M. H. H. et al. **Building Institutional Repositories in Bangladesh Using Dspace: a new paradigm of Scholarly Communication**. Disponível em: < <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1584&context=libphilprac> >. Acesso em: 20 abr. 2012.

CUNHA, M. B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v.28, n.3, p.257-268, dez. 1999. ISSN 0100-1965.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.



PROCÓPIO, E. **Construindo uma Biblioteca Digital**. São Paulo: EI - Edições Inteligentes, 2004. Disponível em: <<http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/bibliotecadigital.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2012.

SAYÃO, L. F.. Afinal, o que é biblioteca digital?. **Rev. USP**, São Paulo, n. 80, fev. 2009 . Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-99892009000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 18 jun. 2012.

SILVA, N. C.; SÁ, N. O.; FURTADO, S. R. S. **Bibliotecas digitais: do conceito às práticas**. Disponível em: <<http://www.miniweb.com.br/biblioteca/Artigos/libdigi.unicamp.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2012.



RESGATE DA MEMÓRIA DO INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA (INCA)

Valéria Pacheco

Bibliotecária, Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva, Rio de Janeiro, RJ.

1 Introdução

O desenvolvimento da pesquisa no campo da história da sociedade, no âmbito do poder público, sempre foi prejudicado pela fraqueza de políticas institucionais de preservação de fontes documentais. Essa situação é, sobretudo, sensível, hoje, à medida que as novas tendências tecnológicas exigem cada vez mais acesso a uma pluralidade de fontes documentais que, até pouco tempo, eram sem valor enquanto materiais suscetíveis de guarda e preservação.

A preservação da memória na administração pública vem recebendo, atualmente, um tratamento inimaginável de valorização do bem patrimonial. Hoje, reconhece-se que o acervo documental em princípio deva ser preservado.

A memória não é apenas um pacote de informações previsto, com fim em si mesmo, mas refere-se a um processo permanente e vivo de construção e reconstrução que se dá no presente e que tem por objetivo responder a questões atuais.

O Instituto Nacional de Câncer José de Alencar Gomes da Silva (INCA), órgão vinculado ao Ministério da Saúde, é responsável por desenvolver e coordenar ações integradas com vistas à prevenção e controle de câncer no Brasil.

A história do INCA nos seus 75 anos de existência mostra sua importância para a sociedade por ser um Centro de Referência oncológica especializado no tratamento do câncer, e isto o consolida como um Centro de Tratamento Intensivo, referência em pesquisa oncológica e formação de profissionais capacitados para atuar com diferentes especificidades de câncer. Essa história, construída por fatos e ações, se traduz numa vasta produção técnico-científica que auxilia na formação acadêmica dos profissionais da Instituição.

Entre tantas atribuições, o Instituto cumpre ainda seu papel na sociedade do conhecimento e da informação, divulgando a produção interna por intermédio de sua Seção de Bibliotecas físicas e da Biblioteca Virtual (Área Temática Controle de Câncer). Nesse contexto, propõe-se que a Biblioteca do Hospital do Câncer I (HCI), que é um centro de educação permanente, que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das ideias dos profissionais da saúde, através de suas expressões criadoras, e tem por objetivo atender à sociedade em sua totalidade, seja o setor responsável por reunir, em um acervo específico, toda a produção institucional.

Sendo assim, o projeto de criação do Centro de Memória Técnica objetiva resgatar, tratar tecnicamente, preservar e difundir parte da trajetória do INCA,



ampliando conceitos e definições que se apresentam cada vez mais vinculados à memória ativa da sociedade.

A principal função da Memória Institucional é aumentar a competitividade da instituição pelo aperfeiçoamento da forma como ela gerencia seu conhecimento, logo, não é apenas um acervo de informação e museológico, mas caracteriza-se como uma “ferramenta” da organização para o gerenciamento dos seus ativos e intelectuais, proporcionando mais compartilhamento e reuso do conhecimento corporativo.

Por conta dessa perspectiva, esse projeto vem formalizar os anseios do INCA em preservar sua riqueza científica desde o desenvolvimento na década de 30, motivado pelo aumento das doenças crônico-degenerativas da pesquisa e tratamento do câncer.

No decorrer dos anos, o INCA consolidou sua liderança no controle do câncer no Brasil em todas as suas vertentes.

Dada a importância do trabalho realizado pelo INCA, em todas as suas esferas de atuação, torna-se visível a necessidade de resgatar e reafirmar, por intermédio de fontes de informação, a trajetória construída ao longo dos 75 anos da política de atuação. Por isso, faz-se necessário recontar essa história através do resgate de vários registros que proporcionarão uma visão da identidade do INCA, por meio de fontes de informação produzidas pela Instituição e por seus profissionais.

2 Materiais e Métodos

Para desenvolver o projeto de resgate de memória e da história do INCA, tornou-se necessária uma série de procedimentos técnicos, tais como: investigar, reconhecer, inventariar, higienizar, separar, acondicionar e arquivar os diferentes documentos de memória encontrados no acervo do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI).

Após identificação e análise de uma gama de documentos, foram selecionados livros, boletins, periódicos (Revista Brasileira de Cancerologia), fotos, teses, dissertações, trabalhos científicos, artigos de jornais, fôlderes, regulamentos do Instituto, folhetos, relatórios de atividades e manuais de rotina. O interesse e o cuidado com a memória institucional enraízam-se na preocupação de disponibilizar de forma organizada, classificada e catalogada a informação independente do suporte em que ela se encontra, para o andamento das pesquisas acadêmico-científicas, não só no âmbito de câncer, mas para as diversas áreas do conhecimento e nos mais diferentes níveis acadêmicos, bem como para o acesso aos demais interessados.

3 Resultados

O acervo recuperado encontra-se disponível na biblioteca do HCI e referenciado nas bases de dados Sistema Caribe (Catalogação e Recuperação de Informações) e da Área Temática Controle de Câncer para consulta.

Um Centro de Memória e/ou documentação, apesar de ser um organismo único e peculiar, pode reunir diversos tipos de documentos em seu acervo e a forma como

esses documentos são reunidos e disponibilizados é que possibilita aos centros cumprirem sua função de preservação documental e apoio à pesquisa.

Tabela 1 - Quantitativo do acervo

Títulos	Boletins e periódicos	Fotos
334	94	≅ 600

Fonte: O autor, 2012.

4 Considerações Finais

O trabalho, até então empreendido na recuperação do acervo institucional, pretende garantir a preservação da memória da instituição, ampliar o acesso, a divulgação e a disseminação do conhecimento que está sendo constantemente gerado no Instituto. Visa ainda a valorizar todo o capital intelectual, com vistas para o futuro.

Com isso, o resultado esperado é possibilitar que toda a sociedade acadêmica, funcionários e público em geral conheçam a trajetória do INCA até os dias atuais, bem como a valorização da cultura Institucional. Além de promover a divulgação, visibilidade e preservação de sua memória.

5 Bibliografia

GONDAR, Jô; DODEBEI, Vera. (Orgs.). **O que é memória social?** Rio de Janeiro: Contra Capa Livraria, 2005.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA. **Manual de boas-vindas RH 2007**. Rio de Janeiro, INCA, 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA. **Coordenação de educação**. Disponível em: <http://www1.inca.gov.br/conteudo_view.asp?id=475>. Acesso em: 28 jun. 2010.

MELO, Márcia Aiub de. **Institutos de pesquisas biológicas**: memória institucional e trabalho de pesquisa histórica. Disponível em: <http://www.esp.rs.gov.br/img2/v15n1_11InstitutoPesquisas.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2010.

A PRODUÇÃO CIENTÍFICA NA UNIVERSIDADE: O CASO DA BIBLIOTECA DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GEOQUÍMICA

Verônica de Souza Gomes¹

¹ Bibliotecária, Universidade Federal Fluminense, Niterói-RJ

1 Introdução

Uma grande massa de produção científica é produzida todos os anos nas universidades brasileiras a partir das pesquisas dos docentes e discentes, e é desta forma que o saber e o conhecimento passam a ser disponibilizados. Segundo Kunsch (2003) “o conhecimento produzido na pós-graduação *stricto sensu* representa a produção científica por excelência”. A autora ainda complementa que a produção gerada “[...]têm um valor inestimável para o avanço da ciência e da tecnologia e, conseqüentemente, para a melhoria de vida de uma população”. Assim, esse material não deve ficar restrito ao meio acadêmico, mas deve ser divulgado para a sociedade.

De acordo com Ayello et al. (2008) “...o próprio pesquisador cuida da disseminação de seu trabalho através de mecanismos de comunicação científica, como a participação em eventos e publicações”. Sendo que este trabalho não é suficiente para fazer com que a informação chegue a toda ou pelo menos em grande parte da sociedade em longo prazo. Faz-se necessário um mecanismo de recuperação do que foi publicado. Nas universidades, um desses mecanismos são as bases de dados, pois após o registro dos trabalhos, é possível a recuperação e acesso dos mesmos.

A Biblioteca de Pós-Graduação em Geoquímica (BGQ) que está interligada ao Programa de Pós-Graduação em Geoquímica (PGG), desde sua fundação vem trabalhando como fiel depositária da produção científica, colaborando com a alimentação anual do DATACAPES. A partir de 2001 com a implantação da Base Argonauta nos sistemas de bibliotecas da UFF, todo o acervo foi inserido na mesma facilitando a busca e o acesso aos materiais.

Na BGQ além dos materiais comuns (livros, periódicos...) há no acervo pelo menos uma cópia do material produzido pelos docentes e discentes, como: artigos de periódicos, trabalhos e resumos apresentados em eventos, livros e capítulos de livros. Esses materiais com exceção dos livros e teses eram organizados em pastas de arquivos: pelo sobrenome do autor – ordem alfabética; por eventos – ano de realização; por artigos – ano da publicação; e capítulos de livros. Com o aumento das separatas, a duplicidade e o pouco espaço para o armazenamento, viu-se a necessidade de mudar o método de guarda/busca no arquivo, assim como a inserção e correção dos dados no Argonauta.

2 Materiais e Métodos

A BGQ em novembro de 2010, visando uma maior divulgação da produção do corpo docente e discente do Programa de Pós-Graduação em Geoquímica, decidiu reestruturar e reorganizar todas as separatas existentes no acervo.

Para isso, foi estabelecida uma metodologia de trabalho a ser seguida da seguinte forma:

- a) Fazer um levantamento de todos os trabalhos já cadastrados na Base Argonauta, verificando a existência das cópias. No caso da falta, providenciar a cópia(s);
- b) Comparar o material já cadastrado na Base Argonauta com o Currículo Lattes dos docentes;
- c) Localizar e providenciar cópia dos trabalhos não registrados para inclusão dos mesmos na Base Argonauta;
- d) Realizar uma revisão dos dados dos materiais já registrados na Base Argonauta.

3 Resultados Parciais/Finais

A partir do novo método adotado, e feito o levantamento dos trabalhos já publicados e de suas respectivas cópias, o trabalho de reestruturação ou reorganização começou com as publicações dos 21 docentes (ainda em atividade). Segue a tabela com o status de cadastramento dos trabalhos.

Tabela 1 – Status do cadastramento dos trabalhos dos docentes

<i>Docentes pesquisados</i>	<i>Produção científica (volumes)</i>		
	Cadastrados na BGQ	Aguardando revisão	Reestruturados
21	2.932	2.558	1.738

* Os dados foram contabilizados até 13/04/2012.

Na base cada trabalho passa por uma revisão, os trabalhos mais recentes (a partir de 2000) busca-se identificar os nomes completos dos autores. E no campo de “Classificação técnica” foi adotado o seguinte método: é inserido **S 0001** (“S” de separata, e “0001” – uma numeração sequencial que será utilizada na hora da busca). O método adotado permitiu uma busca mais rápida das separatas no arquivo.

A reestruturação e inserção dos trabalhos continua, pois sempre chega novas publicações. Contudo deu-se início aos trabalhos dos discentes, funcionários e das doações, no que a Biblioteca vem trabalhando até aos dias de hoje. Ainda falta reorganizar em torno de 2.177 trabalhos (estes já estão registrados na Base Argonauta – só precisam ser reestruturados).



4 Considerações Parciais/Finais

A Biblioteca tem se empenhado na conclusão da reestruturação das separatas, com o propósito de tornar o método de armazenamento e de busca mais eficiente. Assim como registrar em seu acervo as atuais e retrospectivas publicações do corpo docente da PGG.

Uma das dificuldades enfrentadas para finalizar este trabalho é a falta de mão-de-obra, pois conta apenas com uma bibliotecária. As outras três funcionárias dão assistência quando não há outros tipos de trabalhos para serem desenvolvidos.

Outra dificuldade é com relação à colaboração dos docentes para entregar uma cópia de seus trabalhos à Biblioteca.

Contudo, este trabalho além de divulgar e preservar a memória intelectual do Programa de PGG, também tem ajudado os docentes na atualização dos seus Currículos LATTES, pois muitos trabalhos entregues não constam em seus currículos.

Pretende-se até o final de 2012 concluir este trabalho de “reorganização” da produção científica do Programa de Pós-Graduação em Geoquímica.

5 Referências

AYELLO, M. A. B. et al. A abordagem da produção científica como memória institucional: o caso da biblioteca do Instituto de Geociências da USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008.

KUNSCH, M. M. K. A produção científica em relações públicas e comunicação organizacional no Brasil: análise, tendências e perspectivas. **Boletín Comunicación, ALAIC**, v. 3, n. 11, 2003. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/alaic/boletin11/kunsch.htm>>. Acesso em: 28mar. 2012.

A GESTÃO DO CONHECIMENTO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

**Simone Assis Medeiros¹, Vânia Natal de Oliveira², Nivaldo Oliveira³,
Rosiane Maria Oliveira⁴, Cláudio Fabiano Kloss⁵**

¹ Mestranda em Administração Pública pela Universidade Federal de Lavras, Especialista em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação e graduação em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR/MG, Bibliotecária da Universidade Federal de Lavras, MG. *E-mail:* siamedeiros@biblioteca.ufla.br

² Especialista em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas pela Universidade Federal de Lavras, Especialista em Paradigmas emergentes nos serviços informacionais: gestão, indexação e disseminação e graduação em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR/MG, e Bibliotecária da Biblioteca da UFLA. *E-mail:* vania@biblioteca.ufla.br

³ Mestrando em Administração pela Universidade Federal de Lavras, Especialista em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação e graduação em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR/MG, Bibliotecário da Universidade Federal de Lavras, MG. *E-mail:* nivaldo@biblioteca.ufla.br

⁴ Especialista em Tecnologias de Informação e Comunicação no Ensino Fundamental pela Universidade Federal de Juiz de Fora e graduação em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga - UNIFOR/MG, Bibliotecária da Universidade Federal de Lavras, MG. *E-mail:* rosianemaria@biblioteca.ufla.br

⁵ Técnico em Tecnologia da Informação da Coordenadoria de Recursos Tecnológicos da Biblioteca da Ufla. *E-mail:* ckloss@biblioteca.ufla.br

Resumo

O artigo discute o projeto de criação e implantação do Repositório Institucional da Universidade Federal de Lavras, RI/Ufla. A finalidade é coletar, armazenar e divulgar a produção científica e acadêmica, aumentando assim a visibilidade e o prestígio da instituição em âmbito nacional e internacional. Busca otimizar a gestão de investimentos em pesquisa na universidade, na promoção da transparência dos gastos públicos e apoio às atividades de pesquisa e criação do conhecimento científico. A implantação do RI/Ufla será mediante adesão ao edital do Ibict, onde será desenvolvido em duas fases: planejamento e implementação. Este estudo aborda também um histórico das ações implantadas pelo Ibict e Finep em prol do movimento de acesso livre ao conhecimento científico, bem como uma breve revisão de literatura sobre a sociedade do conhecimento, sociedade em rede e as tecnologias de informação e comunicação (TICs). Como técnica de pesquisa, adotou-se uma abordagem qualitativa, utilizando-se de revisão bibliográfica e pesquisa exploratória. O método de coleta de dados adotado foi a partir de informações fornecidas pela universidade.

Palavras-chave:

Repositório Institucional; Comunicação científica; Acesso aberto; Transparência pública.

Abstract

The paper discusses the design creation and implementation of the Institutional

Repository of the University Federal de Lavras, RI/Ufla. The purpose is to collect, store and disseminate the scientific and academic production, thereby increasing the visibility and prestige of the institution nationally and internationally. Seeks to optimize the management of investments in university research, promoting transparency in public spending and support the research and creation of scientific knowledge. The implementation of the RI/Ufla is through adherence to the Ibict edict, which will be developed in two phases: planning and implementation. This study also addresses a history of actions implemented by Ibict and Finep the movement towards open access to scientific knowledge, as well as a brief literature review of the knowledge society, network society and information and communication technologies (ICTs). As technical was adopted a qualitative approach, using literature review and exploratory research. The data collection method used was based on information provided by the university.

Keywords:

Institutional Repository; Scientific Communication; Open Access; Public transparency.

1 Introdução

A denominada sociedade do conhecimento, onde a informação ganha destaque, seja para adquirir novos conhecimentos ou como forma de transparência pública, é uma realidade presente nos dias atuais. Nos últimos anos, tem crescido exponencialmente o debate e as iniciativas relacionadas à democratização do acesso à literatura científica e aos sistemas de informação em ciência e tecnologia. Em prol do avanço da ciência, é necessário que o conhecimento produzido esteja acessível para ser compartilhado com a comunidade científica. No universo das instituições de ensino superior, a informação é abordada como fonte e geração de novos conhecimentos. Portanto, hoje se discute muito como disponibilizar essa informação, como disseminá-la, qual a melhor forma de armazená-la e preservá-la, visando o seu acesso.

Um dos problemas encontrados é que parte da informação produzida nas universidades não está disponível para a comunidade acadêmica da própria instituição. Isso ocorre devido a fatores como: falta de espaço físico, os custos dos documentos, a carência de funcionários, a pressão de editores por exclusividade, entre outros.

Tendo em vista esses entraves, como inserir a Ufla no contexto do movimento do acesso livre às publicações da sua comunidade acadêmica e de suas pesquisas? Levando em consideração esta questão, o artigo tem como objetivo discutir o projeto de criação e implantação do Repositório Institucional da Universidade Federal de Lavras, RI/Ufla.

A implantação do RI pela Ufla mostra-se como um importante meio para cumprir com sua missão quando cita a disseminação da cultura acadêmica, do conhecimento científico e tecnológico na sociedade¹.

¹ Missão: manter e promover a excelência no ensino, na pesquisa e na extensão, formando cidadãos

Visando ampliar os resultados das pesquisas científicas nas Universidades, em 2007, por meio da Portaria n. 13 da Capes, a Biblioteca Universitária implanta a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), um dos primeiros passos para tornar acessível sua produção científica diante do contexto atual de geração de conhecimentos, a busca de financiamentos e a transparência dos recursos públicos. Como proposta de trabalho de pesquisa de mestrado em Administração Pública, busca-se a implantação do RI na Universidade, baseado no modelo de interoperabilidade de acesso livre - Open Archives.

2 Origem dos RIs

Visando abordar a perspectiva dos Repositórios Institucionais, bem como o gerenciamento e acesso à informação acadêmica, cabe relatar a evolução da chamada sociedade da informação ou sociedade do conhecimento e como é definida atualmente. A partir daí, dar enfoque ao papel das universidades inseridas nesse contexto. Para Silva (2007, p. 2), “a sociedade de informação é aquela onde se faz uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para fazer a troca de informação digital entre indivíduos e assegurar a comunicação entre estes”.

Castells (1999) define a sociedade atual como uma ‘sociedade em rede’, na qual as estruturas, funções e processos dominantes estão organizados em torno de nós ou ligações, constituindo a nova morfologia social de nossa sociedade. A difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura.

De acordo com Santos (2002), o nosso tempo é um tempo paradoxal. Tempo de grandes avanços e transformações dramáticas, designadas por revolução da informação e da comunicação, revolução eletrônica, revolução da genética e da biotecnologia. Nesse discurso, vale mencionar Giddens (1999) que diz que a revolução das comunicações e a difusão da tecnologia da informação estão profundamente ligadas a processos de globalização. Essa globalização segundo ele, afeta vários aspectos da sociedade.

Com a globalização e a introdução em grande escala das tecnologias de comunicação e informação, foi gerada uma demanda para o uso da Web para a disseminação dos resultados de pesquisas. Isso é confirmado por Lynch (2003), o qual diz que algo extraordinário ocorreu na revolução contínua da informação em rede, mudando a dinâmica entre inovação individualmente orientada, o progresso institucional, e da evolução das práticas disciplinares acadêmicas. Este mesmo autor ainda ressalta que o desenvolvimento de repositórios institucionais surge como uma nova estratégia que permitiu às universidades assumir o papel de editoras, modernizando os processos de publicação e divulgando a produção acadêmica em conteúdo digital.

As universidades e as bibliotecas têm um papel essencial nas transformações científicas e tecnológicas no mundo. Segundo Costa e Leite (2009), uma das principais contribuições de repositórios institucionais para as bibliotecas de pesquisa

e profissionais qualificados, produzindo conhecimento científico e tecnológico de alta qualidade e disseminando a cultura acadêmica, o conhecimento científico e tecnológico na sociedade (PDI, aprovado em 19 de maio de 2011).

é, certamente, a melhoria do seu status no seio da comunidade acadêmica, além de ser aumentada significativamente a parceria dos bibliotecários com os pesquisadores.

Com isso, buscou-se alternativas viáveis para gerenciar e tornar essa informação disponível. Foi então que surgiram modelos alternativos para comunicação científica, tais como repositórios institucionais e temáticos, periódicos de acesso aberto, constituindo hoje o Movimento pelo Acesso Aberto à Informação Científica (LEITE, 2009).

Desde 2004, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) vem trabalhando na sensibilização da comunidade científica quanto à importância do acesso livre ao conhecimento científico. O lançamento do Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica em 2005 é o primeiro desdobramento político no Brasil de um movimento internacional amplo de apoio ao livre acesso à informação científica (MARCONDES; SAYÃO, 2009).

No Brasil, o acesso livre ainda enfrenta muitas barreiras, pois o sistema de comunicação científica tradicional limita, mais do que expande, a disponibilidade e legibilidade da maior parte da pesquisa científica ao mesmo tempo em que obscurece suas origens institucionais (JOHNSON, 2002).

Dessa forma, não basta apenas publicar, os trabalhos científicos precisam ser divulgados de maneira eficiente para que possam ser utilizados e citados, promovendo a troca de conhecimento (MACIAS-CHAPULA, 1998). O acesso à informação técnico-científica se torna fundamental para o desenvolvimento da ciência, pois permite maior visibilidade e disseminação da produção científica brasileira.

As iniciativas relacionadas ao acesso livre promovem maior visibilidade das pesquisas, intensificação do uso e impacto destas, intercâmbio entre os pesquisadores brasileiros e seus pares internacionais, governança no investimento em ciência, bem como transparência desses investimentos (KURAMOTO, 2010).

No contexto governamental, nas universidades e órgãos de pesquisas públicas, onde existe a captação de recursos pelas agências de fomento, o foco é o acesso à informação como promoção da transparência dos gastos públicos. Estes órgãos necessitam rastrear os resultados de seus investimentos em projetos e programas de pesquisa (LEITE, 2009). Dessa forma, as pesquisas financiadas com recursos públicos devem estar publicamente acessíveis.

Existem meios controladores e fiscalizadores por parte das instituições de pesquisa e agências de fomento, visando à divulgação das pesquisas produzidas pelas universidades e institutos de pesquisas. A Capes, desde 2006, por meio da Portaria n.13², institui a divulgação digital das teses e dissertações para fins de acompanhamento e avaliação destinados à renovação periódica do reconhecimento dos programas de mestrado e doutorado. Em seu Art. 5º desta portaria, diz que “o financiamento de trabalho com verba pública, sob forma de bolsa de estudo ou auxílio de qualquer natureza concedido ao programa, induz à obrigação do mestre ou doutor apresentá-lo à sociedade que custeou a realização”.

² Art. 1º Para fins de acompanhamento e avaliação destinados à renovação periódica do reconhecimento, os programas de mestrado e doutorado deverão instalar e manter, até 31 de dezembro de 2006, arquivos digitais, acessíveis ao público por meio da Internet, para divulgação das dissertações e teses de final de curso.

Nesse contexto, as instituições públicas estão buscando criar seus repositórios para além de promover o acesso, o armazenamento e a divulgação das informações produzidas em seu âmbito institucional, e também transparência aos investimentos feitos em pesquisa. Além disso, uma das finalidades dos RIs é que eles sirvam como indicadores da qualidade da instituição, pois a publicação dos trabalhos dos pesquisadores reflete de forma positiva para a universidade, trazendo assim mais financiamentos para a instituição.

Adota-se aqui a definição de Repositório Institucional (RI) segundo Lynch (2003, p. 2):

[...] um conjunto de serviços que a universidade oferece para os membros de sua comunidade para o gerenciamento e a disseminação de conteúdos digitais, criados pela instituição e membros da sua comunidade. É essencialmente um compromisso organizacional com a gestão desses conteúdos digitais, inclusive preservação de longo prazo, quando apropriado, bem como organização e acesso ou distribuição.

De acordo com o ranking ROAR³ (Registry of open Access Repositories, 2011), hoje o Brasil ocupa o 3º lugar com 94 repositórios à frente do Japão com 89. Isso se deve principalmente a iniciativas e apoio de órgãos como Ibict, a Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) e a Capes.

O Ibict, em 2008, lançou um edital para distribuir às universidades e às instituições de pesquisa públicas, kits tecnológicos para implantação de repositórios. Essa ação é aderente ao que determina o PL 1120/2007⁴ em tramitação na Câmara dos Deputados, que determina as ações de adoção da política e dos repositórios institucionais, e que se tornarão obrigatórias na medida em que esse projeto de lei venha a ser aprovado. No Art. 1º. § 4º deste projeto, diz que *toda a produção científica resultado de pesquisas que receberam apoio financeiro proveniente do governo federal, estadual e municipal, deverão disponibilizar suas pesquisas a toda sociedade.*

Em especial, com a criação dessa rede de repositórios institucionais, abre a possibilidade de obtenção de indicadores que orientem os rumos da ciência e tecnologia no país, promovendo maior transparência e governança nos investimentos em pesquisa científica e mostrando à sociedade brasileira o produto advindo dos impostos e taxas pagas por ela (ROLLEMBERG, 2011). Além disso, com a gestão do RI, é possível fazer um mapeamento do conhecimento no ambiente acadêmico e responder quem pesquisa o que e onde.

No Brasil, as iniciativas relacionadas à divulgação da comunicação científica surgiram com o Ibict e a Finep. Com a criação da BDTD pelo Ibict, são coletados diariamente metadados das teses e dissertações das universidades de todo país. No entanto, segundo Kuramoto (2010), ainda não se conseguiu dominar a interoperabilidade humana. A meta do Ibict é desenvolver uma rede de RI semelhante à BDTD, mas que considere o depósito, arquivo e disseminação de outras produções científicas para além das teses e dissertações.

A partir daí, por intermédio do uso de padrões como a Iniciativa dos Arquivos Abertos - *Open Archives Initiative* (OAI-PMH) e o Dublin Core, o Ibict teve condições

³ Disponível em: <<http://roar.eprints.org/>>. Acesso em: 2 dez. 2011.

⁴ Ver referência Rollemberg (2007).

técnicas para propor em 2005 o desenvolvimento de um novo projeto, que foi submetido à Finep. Esse projeto denominou-se Portal de Publicação Seriada de Acesso Livre (PCAL). Os propósitos principais desse projeto de acordo com Kuramoto (2010, p. 64) “são o de registrar e disseminar a produção científica brasileira, tendo como objetivo principal o desenvolvimento de um portal que integrasse o conteúdo das publicações seriadas eletrônicas, assim como os conteúdos dos RI brasileiros.”

Para se ter sucesso na implantação de RIs, Costa e Leite (2009, p. 180) ressaltam que as experiências bem sucedidas têm mostrado que dois pontos são fundamentais:

Grande empenho e conhecimento profundo das questões envolvidas com o tema acesso aberto, por parte dos stakeholders das iniciativas. Políticas de acesso aberto, políticas de funcionamento de repositórios, política de depósito compulsório, modelo open archives, direitos autorais, modelos de negócios e sustentabilidade, preservação digital, hábitos de comunicação e padrões de comportamento informacional da comunidade, são algumas das questões importantes que não se pode negligenciar.

Passados alguns anos, vemos várias iniciativas e experiências quanto a criação de RIs. Nesse cenário, uma das pioneiras foi a Universidade Federal da Bahia (Ufba) que, no ano de 2007, deu início a implantação do seu RI, apoiada pelo IbiCT. A Universidade do Minho em Portugal, primeira instituição de língua portuguesa a instalar um RI, serviu de modelo para o projeto da Ufba (ROSA; MEIRELHES; PALACIOS, 2011).

Assim, esse projeto em fase de implantação e desenvolvimento na UFLA vem contribuir muito para a disseminação, armazenamento e acesso ao conhecimento científico da sociedade.

3 Materiais e métodos

Segundo Yin (2010, p. 22), “o estudo de caso é a pesquisa preferida quando predominam questões dos tipos “como?” e “por quê?”, ou quando o pesquisador detém pouco controle sobre os eventos e ainda quando o foco se concentra em fenômenos da vida real”.

Este trabalho é um estudo de caso desenvolvido na Biblioteca da Universidade Federal de Lavras (Ufla), uma instituição de ensino superior federal. O artigo discute o projeto de criação e implantação do Repositório Institucional da Universidade Federal de Lavras, RI/Ufla. A finalidade é coletar, armazenar e divulgar a produção científica e acadêmica, aumentando assim a visibilidade e o prestígio da instituição em âmbito nacional e internacional. Busca otimizar a gestão de investimentos em pesquisa na universidade, na promoção da transparência dos gastos públicos e apoio às atividades de pesquisa e criação do conhecimento científico.

Como técnica de pesquisa, adotou-se uma abordagem qualitativa, utilizando-se de revisão bibliográfica e pesquisa exploratória. O método de coleta de dados adotado foi a partir de informações fornecidas pela universidade.

Atualmente, a Universidade Federal de Lavras (Ufla) ficou classificada em 2º lugar entre as melhores universidades públicas e privadas do Brasil e a 1ª em Minas Gerais de acordo com o IGC (Índices Gerais de Cursos das Instituições), dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep)⁵. Ocupa a primeira posição no estado de Minas Gerais na captação de recursos, formação de pesquisadores e produção intelectual em Ciência e Tecnologia.

Para o embasamento teórico deste trabalho, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com intuito de identificar as melhores diretrizes para desenvolver as políticas de criação e gestão de RI e também analisar as experiências de outras instituições para posterior implantação de um repositório na Ufla.

A implantação do RI na Ufla será mediante a adesão ao edital do Ibict. O projeto será definido em duas fases: planejamento e implementação. A primeira contempla as fases de definição de equipes, de hardware e software, custos do projeto e treinamento; na segunda serão definidas as políticas, a divulgação e a implantação do piloto, envolvendo inicialmente um departamento. A equipe constituída será multidisciplinar e composta por 3 bibliotecários, 1 técnico em informática e 1 assistente em administração. A instituição deverá usar o kit tecnológico disponibilizado pelo Ibict, composto por 1 servidor pré-formatado e configurado com o sistema operacional baseado na plataforma Unix/Linux, com os softwares Apache, MySQL, PHP, Dspace e SEER. A implantação, a responsabilidade de manutenção e o gerenciamento ficarão a cargo da Biblioteca Universitária da Ufla.

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da universidade, a Ufla conta com 26 cursos de Pós-graduação entre mestrado e doutorado, 87 grupos de pesquisa que atuam em mais de 400 linhas, desenvolvendo cerca de 1.200 projetos. Possui 147 professores bolsistas de Produtividade em Pesquisa/CNPq, ou seja, 36% do número de doutores que publicaram em média dos últimos cinco anos, 3,7 artigos/docente/ano. Ainda considerando todo o corpo docente, foram obtidas 5,9 publicações/ano quando consideradas também outras produções bibliográficas⁶.

Atendendo ao edital do Ibict em dezembro de 2011, a partir de informações fornecidas pela universidade, foi realizado um levantamento dos dados referentes a sua produção científica dos últimos cinco anos entre artigos, dissertações e teses, a quantidade de revistas e de livros publicados, a relação de cursos de pós-graduação, o levantamento de bolsistas produtividade e a proposta de cronograma de implantação do projeto piloto. A partir dessas informações, foi identificada a amostra que será depositaria do RI/Ufla.

⁵ Disponível em: <<http://www.ufla.br/ascom/index.php/2011/11/divulgado-igcmec-2010-ufla-e-1-de-minas-e-2-do-pais/>>. Acesso em: 4 dez. 2011.

⁶ (PDI, aprovado em 19 de maio de 2011).

Tabela 1 - Série histórica da produção científica da Ufla 2007/2011

Tipos de documentos da produção científica	2007	2008	2009	2010	2011
Livros	2	21	10	8	12
Teses produzidas nos programas de pós-graduação	18	23	128	101	96
Dissertações produzidas nos programas de pós-graduação	73	246	291	250	228
T O T A L	93	290	429	269	336

Fonte: Arquivos da Universidade Federal de Lavras (2012)

Além disso, foi encaminhado um termo de compromisso institucional assinado pelo reitor, no qual a universidade se propõe: a) promover e viabilizar as ações necessárias para a implantação do RI compatível com o modelo de interoperabilidade Open Archives; b) estabelecer uma política institucional de informação visando garantir a alimentação do RI por parte de seus pesquisadores após a contratação do projeto; c) constituir e manter uma equipe composta por técnicos de informação e informática que se responsabilizará pela implantação e operação do RI; d) manter conexão permanente com a Internet para garantir o acesso ao RI, a fim de possibilitar a coleta automática periódica de metadados a ser realizada pelo Ibict.

A partir daí, foi elaborada a Política Institucional de Informação do RI/Ufla em que consta a política de conteúdo, a política de submissão/depósito, a política de acesso à informação, a política de preservação digital. Nela são abordados os critérios de disponibilização e elaboração das linhas de trabalho para sensibilização e divulgação do projeto à comunidade científica.

A proposta do edital enfatiza que a criação do RI deve ser institucional, ou seja, deve ser da instituição como um todo. Mas a metodologia de implantação pode ser gradual, de departamento para departamento, desde que haja a garantia de que ao longo do tempo todos os pesquisadores da instituição estarão depositando os seus resultados de pesquisa. Na Ufla, a implantação do RI será gradual, começando pelo Departamento de Administração e Economia e posteriormente nos outros departamentos.

Após a implantação do RI/Ufla, previsto para 2012, todos os pesquisadores da instituição deverão depositar sua produção científica, conforme política de depósito obrigatório. Quanto aos artigos científicos e trabalhos de eventos, esses pesquisadores deverão entregar seus arquivos à Biblioteca da Ufla para serem inseridos no RI até o prazo máximo de seis (6) meses a partir da data de sua publicação.

Para assegurar a sustentabilidade do projeto, ele conta com o apoio da alta administração da universidade, pois os objetivos do repositório institucional estão alinhados ao PDI/2011-2015 e com o planejamento acadêmico institucional.

4 Resultados esperados

Com a implantação do RI na Ufla, espera-se que sejam alcançados os seguintes resultados:

- a) oferecer à comunidade universitária um espaço para armazenar a informação produzida, divulgando suas pesquisas científicas;
- b) preservar a produção científica, acadêmica e corporativa da instituição, garantindo a sua memória histórica;
- c) fornecer indicadores sobre o rendimento científico da universidade;
- d) reduzir as possibilidades de plágios, pois ao disseminar amplamente, favorece o registro da autoria;
- e) gerenciar os direitos de propriedade intelectual da instituição;
- f) permitir a transparência e a governança na administração dos recursos alocados à pesquisa científica, visando otimizar os gastos públicos com a ciência.

5 Considerações parciais

Em resposta às demandas do ambiente digital em rede e aos problemas quanto ao acesso e divulgação das pesquisas científicas, os repositórios institucionais estão atualmente se tornando uma ferramenta estratégica para as universidades e as bibliotecas, promovendo a visibilidade e o acesso à produção científica.

A partir do trabalho de conclusão do mestrado profissional em Administração Pública, será possível articular diferentes instâncias, pessoas e especialistas na Ufla, em prol do objetivo do projeto que é disponibilizar a produção científica e acadêmica da Ufla, a nível nacional e internacional, com acesso livre para toda comunidade.

Enfim, até o momento, foi possível cumprir a etapa de planejamento e com a implantação do RI, a Ufla estará inserida no movimento do acesso livre, proporcionando visibilidade as suas publicações e transparências dos investimentos em suas pesquisas.

É importante ressaltar a documentação desse processo de implantação como registro histórico e aprendizado de outras instituições que estejam trilhando o mesmo caminho. Ressaltar os ganhos com a execução do projeto e a padronização dos dados.



Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). **Portaria nº 013**, de 15 de fevereiro de 2006. Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. Disponível em: <http://www.bdtd.ufba.br/portaria_013_2006.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2012.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COSTA, S. M. de S.; LEITE, F. C. L. Insumos conceituais e práticos para iniciativas de repositórios institucionais de acesso aberto à informação científica em bibliotecas de pesquisa. In: SAYÃO, L. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 163-202.

GIDDENS, A. **A terceira via**: reflexões sobre o impasse político atual e o futuro da social-democracia. Rio de Janeiro: Record, 1999.

JOHNSON, R. K. Partnering with faculty to enhance scholarly communication.

D-Lib Magazine, [S.l.], v. 8, n. 11, Nov. 2002. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/november02/johnson/11johnson.html>>. Acesso em: 3 abr. 2012.

KURAMOTO, H. Implantação de repositórios institucionais em universidades e instituições de pesquisa do Brasil: do projeto ao processo. In: GOMES, M. J.; ROSA, F. (Org.). **Repositórios institucionais**: democratizando o acesso ao conhecimento. Salvador: EDUFBA, 2010. p. 61-70.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009.

LYNCH, C. A. Institutional Repositories: essential infrastructure for scholarship in the **Digital Age**, Washington, n. 226, p. 1-7, Feb. 2003. Disponível em: <<http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml>>. Acesso em: 4 abr. 2012.

MACIAS-CHAPULA, C. O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 134-140, maio/ago. 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/342>>. Acesso em: 15 mar. 2012.



MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In: SAYÃO, L. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 9-21.

REGISTRY OF OPEN ACCESS REPOSITORIES. Disponível em:
<http://repositories.webometrics.info/about_rank.html>. Acesso em: 2 dez. 2011.

ROLLEMBERG, R. **Projeto de lei**. Dispõe sobre o processo de registro e disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de educação superior, bem como as unidades de pesquisa no Brasil e dá outras providências. Disponível em: <<http://legis.senado.gov.br/mate-pdf/93063.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2011.

ROSA, F.; MEIRELLES, R. F.; PALACIOS, M. Repositório institucional da Universidade Federal da Bahia: implantação e acompanhamento. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 129-141, jan./abr. 2011.

SANTOS, B. de S. **Democratizar a democracia**: os caminhos da democracia participativa. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SILVA, A. M. F. **Sociedade da informação**. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2007. Disponível em: <<http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2007011.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2011-2015**. Disponível em: <<http://ufla.br/pdi/>>. Acesso em: 13 mar. 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ORGANIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DA PRODUÇÃO INTELECTUAL DO SENAC/SC: IMPLANTAÇÃO DE UM REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL

Daniela Spudeit, Inez Borszcz, Juliane Patrício Coelho

¹Mestre em Ciência da Informação. Bibliotecária no Senac/SC. E-mail:dani@sc.senac.br

²Especialista em Gestão de Bibliotecas. Bibliotecária. Membro da equipe de Gestão de Processos do Senac/SC. E-mail: inez@sc.senac.br

³Bacharel em Biblioteconomia. Membro da equipe de Gestão de Processos do Senac/SC. E-mail: jcoelho@sc.senac.br

Resumo

O presente artigo apresenta uma proposta para a implantação de um Repositório Institucional (RI) no Senac/SC. Contextualiza as mudanças organizacionais nas quais a Sociedade da Informação está inserida e relata a importância das instituições de ensino preocuparem-se com a disseminação da informação, principalmente, as de cunho acadêmico-científico. Este trabalho tem por finalidade apresentar a implantação do Repositório Institucional como uma proposta para o registro e acesso aberto à produção intelectual dos docentes, discentes e colaboradores do Senac/SC. O repositório oportunizará o acesso *online* aos seus conteúdos, bem como, contribuirá para a preservação da memória institucional e, conseqüentemente, proporcionará maior visibilidade para a produção acadêmica e científica da instituição.

Palavras-Chave: Repositório Institucional; Produção intelectual; Disseminação da informação; Senac/SC.

Abstract

This article presents a proposal for the establishment of an Institutional Repository (IR) at Senac/SC. It contextualizes the organizational changes where the Information Society is inserted and relates the importance of educational institutions be concerned with the dissemination of information, mainly with scientific and academic nature. This work is intended to present the Institutional Repository implantation as a proposal to register and open access to intellectual production of teacher, students and employees of Senac/SC. The repository will give opportunity to online access for your contents and it will contribute to preservation of institutional memory and, consequently, will provide greater visibility to the academic and scientific production of the institution.

Keywords: Institutional Repository; Intellectual Production; Information dissemination; Senac/SC.

1 Introdução

No século XXI o uso das informações tornou-se imprescindível para o crescimento de uma instituição. A sua organização contribui de várias maneiras no sentido de ampliar a eficiência e a comunicação interna e externa e, como consequência disso, melhorar os resultados. A informação hoje funciona como elemento que agrega valor às organizações e à sociedade (CARVALHO; CARVALHO; FREIRE, 2003). Ela está em toda parte e formato, não em apenas livros e documentos, mas também em multimídia e internet, muitas vezes, está limitada pelas competências contextuais e cognitivas, necessitando ser adotadas estratégias de organização que viabilizem o seu acesso.

Os repositórios por terem características relacionadas ao movimento de acesso livre à informação, em sua grande maioria, são construídos por instituições de ensino superior com o objetivo de disseminar a informação acadêmica e científica. Os repositórios institucionais centralizam, preservam, tornam acessíveis e disseminam o capital intelectual de uma instituição, ao mesmo tempo, fundamentam um novo modelo de publicação. Em outras palavras, permitem reunir, preservar, acessar e disseminar grande parte do conhecimento de uma instituição, aumentando assim, a visibilidade da sua produção intelectual (CROW, 2002).

Entretanto, no atual contexto, também é conveniente que as empresas que atuam na área de educação implantem repositórios, não somente para organizar e disseminar a produção científica dos colaboradores, docentes e alunos, para principalmente também para registrar e reunir num único local virtual a produção técnica e intelectual da instituição visando o armazenamento, conservação e disseminação,

Dentro deste contexto, o Senac em Santa Catarina busca promover educação e disseminação do conhecimento com excelência para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade, alinhada com as necessidades do setor do comércio de bens, serviços e turismo (SENAC. SC, 2012), estando articulado, dessa forma, com a criação de um repositório institucional do Senac/SC, a partir de parceria estabelecida entre a equipe gestora do Repositório Institucional (RI) e a Rede de Bibliotecas do Senac/SC, cuja experiência é objeto de estudo desse trabalho.

2 Organização e Disseminação da Informação

As tarefas de registrar e conservar as informações são tão antigas quanto as primeiras organizações sociais das histórias da humanidade, e, naturalmente, com elas evoluíram. Desde que produzem informações e as registram em documentos, os grupos sociais constituem estruturas para a sua guarda e desenvolvem meios para o seu acesso. Sendo a informação um instrumento importante para pesquisa e planejamento, seu acesso rápido e seguro se constituíram em importante processo para o desenvolvimento integrado, consolidação e sobrevivência das instituições.

A informação é como um recurso estratégico, deve estar devidamente estruturada de forma a permitir a integração entre todas as atividades da empresa. Isto indica a necessidade de uma abordagem global para coleta, processamento e distribuição da informação (OLIVEIRA, 1993).

Esta precisa ser dinâmica, objetiva, clara e concisa para facilitar a tomada de decisão. Administrar a informação de forma a disponibilizá-la com agilidade e qualidade, proporciona o aprimoramento do conhecimento institucional.

Atualmente já não se pode falar em crescimento do volume de informação existente, mas em uma verdadeira explosão informacional. Para tanto, os centros de informações (bibliotecas, arquivos, banco de dados) aparecem como um paradigma para melhorar sua organização. Neste contexto, são estudadas formas de organização para recuperação da informação.

O acesso às várias fontes de informação tem contribuído para o surgimento e ou melhorias de produtos e serviços, que, conseqüentemente, geram mudanças nos métodos e conceitos de atividades gerenciais, nas relações profissionais sociais, nas atividades econômicas políticas educacionais e culturais. Informação é uma necessidade crescente para qualquer setor da atividade humana, não importa em que formato ela é apresentada (implícita ou explícita) importa é que seja ordenada e contribua para a geração de novos conhecimentos. Dessa maneira, a informação passa a ser uma ferramenta importantíssima para agilizar o processo de tomada de decisões. De acordo com Moresi (2000, p. 14)

para as organizações, a informação é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso desejado.

Desta forma, muitas instituições de ensino superior estão construindo repositórios dado sua característica focada no movimento de acesso livre à informação científica (*Open Access to Knowledge in Science and Humanities*) que surgiu no final da década de 90.

O movimento mundial pelo acesso livre à informação surgiu em razão das dificuldades de acesso encontradas pela comunidade científica no modelo tradicional de publicação, que tem como base as assinaturas de revistas científicas. Com o advento da Internet e de novas tecnologias, uma nova modalidade de publicação de artigos científicos tem crescido, utilizando-se repositórios de acesso livre e softwares de código aberto. Esse novo paradigma não contesta a existência dos periódicos científicos impressos e assinados, mas defende que cópias dos resultados de pesquisas científicas financiadas com recursos públicos estejam disponíveis para qualquer interessado, sem custo, nos chamados “repositórios de acesso livre”. Os defensores desse novo paradigma consideram a informação científica insumo básico para o desenvolvimento científico e tecnológico de uma nação (BRASIL, 2005).

Contudo, cabe enfatizar que o movimento de acesso livre à informação não deve se restringir às universidades, pois a informação científica é gerada em diferentes suportes e instituições. Empresas que atuam na área de educação, públicas ou privadas, também produzem conhecimento que são registradas em pesquisas, monografias, dentre outros suportes, e devem se preocupar com a organização e disseminação desta produção.

2.1 Movimento de Acesso Livre à Informação Científica

Diante das novas necessidades informacionais originadas pelo avanço das tecnologias da comunicação e pela consolidação de recursos tecnológicos provenientes deste crescimento, a produção científica foi impactada e passou a ser objeto de reestruturação, principalmente, com o aumento das publicações periódicas científicas em todo mundo, representando umas das principais formas de comunicação científica.

Nesse contexto, surgiram algumas iniciativas como Arquivos Abertos – *Open Archives Initiative* (OAI) e o Movimento de Acesso Livre para facilitar a comunicação, difusão e preservação dos direitos autorais. A Iniciativa dos Arquivos Abertos foi um movimento instituído em 1999 por um grupo de pesquisadores europeus e norte-americanos. Essa iniciativa foi pioneira na reflexão sobre o processo de publicação e reorganização das publicações científicas, bem como de suas influências na comunicação científica eletrônica (WEITZEL, 2006). De acordo com este autor,

são iniciativas que vêm construindo as condições necessárias para permitir o acesso livre à produção científica de forma legítima, alterando não somente o processo de aquisição de informação científica, mas também a sua produção, disseminação e uso (WEITZEL, 2006, p. 52).

No Brasil, o Movimento de Acesso Livre à Informação Científica têm sido a bandeira defendida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), unidade de pesquisa vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia, que inclusive criou o manifesto¹ que apresenta as recomendações aos quatro principais grupos de interesse para a informação científica: a própria comunidade científica, as instituições acadêmicas, as agências de fomento e as editoras comerciais de publicações científicas. Para isso, o IBICT vem desenvolvendo instrumentos por meio de softwares gratuitos como Software de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER), versão customizada do sistema Open Journal System e o sistema DSPACE para criação de repositórios, visando facilitar o acesso livre a informação científica no Brasil. Outra ferramenta criada pelo IBICT com este objetivo foi a base de dados da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) que permite a publicação de revistas científicas eletrônicas na Internet.

Dentre as vantagens da tecnologia dos arquivos abertos (open access), segundo o coordenador de Projetos Especiais do Ibict, Helio Kuramoto², destaca-se a maior rapidez na disseminação da literatura científica publicada nos repositórios de acesso livre, na visibilidade dos trabalhos publicados e no impacto dos resultados com ampliação das possibilidades de citação por outros autores, além da melhor comunicação entre os sistemas e repositórios. Criar repositórios não

¹ Disponível em <http://www.ibict.br/openaccess>.

² Mais informações sobre acesso livre poderão ser obtidas em <http://kuramoto.wordpress.com>

tem custo alto. A Internet também é uma vitrine onde podemos expor nossas ideias e torna-se importante o registro de conteúdos científicos brasileiros na Web (BRASIL, 2008).

De acordo com Weitzel (2006, p. 56) “a comunicação científica sempre teve como fator determinante a geração de novo conhecimento, sua disseminação e uso para promover o desenvolvimento da ciência”. A principal forma de promover o alcance deste objetivo é a recuperação dessas informações para que sejam usadas como a geração de novos conhecimentos, daí a importância do desenvolvimento de mecanismos eficientes de busca e organização das produções científicas em repositórios institucionais, conforme será abordado a seguir.

2.2 Repositórios institucionais

Os repositórios estão sendo tratados, na literatura científica, como uma forma de armazenamento, preservação e disseminação da produção intelectual de uma instituição. Trata-se de uma poderosa ferramenta para maximizar a visibilidade das pesquisas realizadas dentro de uma instituição de ensino por alunos e docentes, assim como estratégia de marketing das instituições.

Os repositórios são vistos como uma ferramenta de gestão do conhecimento que, se utilizada em sua plenitude, pode potencializar a troca de conhecimento no seio das comunidades científicas em diferentes níveis de agregação, alimentam a preocupação com o acesso à pesquisa e os impactos causados pelo acesso livre (*open access*) ao conhecimento gerado por pesquisadores de todas as áreas do conhecimento (COSTA; LEITE, 2006).

Crow (2002) afirma que, enquanto os repositórios institucionais centralizam, preservam, tornam acessíveis e disseminam o capital intelectual de uma instituição, ao mesmo tempo eles constituem um sistema global de repositórios distribuídos e interoperáveis que fundamentam um novo modelo de publicações científicas. Em outras palavras, ao mesmo tempo em que os repositórios institucionais permitem reunir, preservar, dar acesso e disseminar boa parte do conhecimento da instituição, eles aumentam a visibilidade da sua produção científica.

Repositórios institucionais representam um desafio para todos os atores do processo de comunicação científica. Desafio para autores, no sentido em que estarão mais visíveis, bem como para bibliotecários, que podem passar a integrar o processo de publicação científica, assumindo, em certa medida, o papel de editores (COSTA; LEITE, 2006). Acrescenta-se aqui o desafio institucional das empresas que atuam como organizações de ensino, visto que são poucas faculdades privadas que estão atentas para a necessidade atual da gestão do conhecimento e investindo nesses projetos.

Uma das primeiras universidades que implantaram repositórios foi a Universidade do Minho, em 2003, consciente da importância da promoção do

acesso livre à literatura científica. Rodrigues (2005) apresenta as principais percepções na experiência desta universidade na implantação do repositório:

Em primeiro lugar, uma estratégia de divulgação, promoção e formação é um fator crítico para o sucesso na implementação de um repositório institucional, uma vez que é imprescindível para informar, esclarecer dúvidas e alterar alguns aspectos sociais e culturais que podem originar um fraco envolvimento por parte dos acadêmicos.

Em segundo lugar, a criação de serviços de apoio (como de esclarecimento de questões de *copyright* / direitos de autor, depósito mediado, etc.) e de valor acrescentado para os autores (como a geração de relatórios de avaliação, citações, estatísticas, etc.), que compensem o esforço de auto-arquivo, é também um aspecto importante. Mas o que parece ser realmente determinante, como se demonstrou também na Universidade do Minho, é o estabelecimento de uma política que encoraje ou torne obrigatório o depósito da produção científica dos membros das instituições nos seus repositórios (RODRIGUES, 2005, p.31).

Percebe-se que instituições acadêmicas estão utilizando repositórios para gerenciar as atividades de pesquisa e ensino no mundo, garantindo a guarda, disseminação e utilização dessas produções científicas. Leite (2009, p. 22) cita que os repositórios institucionais têm sido intensamente usados para:

- a) Melhorar a comunicação científica interna e externa à instituição.
- b) Maximizar a acessibilidade, o uso, a visibilidade e o impacto da produção científica da instituição.
- c) Retroalimentar a atividade de pesquisa científica e apoiar os processos de ensino e aprendizagem.
- d) Apoiar as publicações científicas eletrônicas da instituição.
- e) Contribuir para a preservação dos conteúdos digitais científicos ou acadêmicos produzidos pela instituição ou seus membros.
- f) Contribuir para o aumento do prestígio da instituição e do pesquisador.
- g) Oferecer insumo para avaliação e monitoramento da produção científica.
- h) Reunir, armazenar, organizar, recuperar e disseminar a produção científica da instituição.

Na maioria das vezes os repositórios são desenvolvidos por iniciativas das bibliotecas de instituições de ensino e de pesquisa porque muitos processos envolvidos são similares ao trabalho feito por bibliotecários em ambientes físicos e digitais como a organização, armazenamento, preservação e disseminação da informação (LEITE, 2009).

Na criação de repositórios, é importante que os bibliotecários e a equipe interdisciplinar que atuar na gestão deste sistema tenham um planejamento bem consistente em relação aos custos, equipe e atribuições, avaliação das necessidades da comunidade. Na etapa da implementação, a escolha do software, metadados, políticas, fluxos e processos devem estar bem delineados para assegurar a visibilidade do sistema por meio de marketing e divulgação desta plataforma no meio acadêmico.

Os repositórios institucionais podem ser vistos como ferramentas adequadas para a gestão do conhecimento científico, pois, ao mesmo tempo em que agilizam os processos de comunicação científica,

potencializam a condução de processos que maximizam a criação, o compartilhamento, a disseminação e o uso do conhecimento científico (LEITE; COSTA, 2006, p. 218).

Existem vários softwares usados para a criação de repositórios institucionais, atualmente os mais usados são o *Eprints* e o *DSpace*, além destes, existem outros sistemas tais como *CDS Ware*³; *Prints*⁴; *Fedora*⁵; *ARNO*⁶, entre outros citados por Viana e Márdero Arellano (2006).

É importante que a instituição que for implantar o repositório esteja atenta aos direitos autorais e licenciamento de conteúdos, tanto na escolha dos softwares quanto na Política de Funcionamento do RI, para que seja garantida a segurança aos autores. No caso do Senac em Santa Catarina, de acordo com a política institucional e planejamento estratégico, optou-se por criar um repositório híbrido, ou seja, que tivesse acesso livre à produção científica criada por alunos, docentes e colaboradores por meio de pesquisas e experiências publicadas em artigos, eventos e trabalhos acadêmicos, mas também tivesse acesso restrito à produção técnica intelectual somente para colaboradores da instituição conforme será apresentado a seguir.

3 SENAC/SC

O Senac é uma Instituição de ensino privada, criada em 10 de janeiro de 1946, pelos Decretos-lei 8621 e 8622, que autorizam a Confederação Nacional do Comércio a instalar e administrar, em todo o Brasil, escolas de aprendizagem comercial, hoje com abrangência em todo o território nacional, totalizando mais de 1850 municípios, participando da formação profissional de 1,7 milhões de pessoas a cada ano.

A instituição oferece programação de cursos nas diferentes etapas de formação profissional, desde cursos livres de formação inicial e continuada de trabalhadores, cursos técnicos de nível médio, graduação tecnológica e pós-graduação, reconhecidos pela Secretaria Estadual de Educação ou pelo Ministério da Educação (MEC).

A referida organização promove ações educacionais e disseminação do conhecimento por meio de uma vasta programação de cursos e atividades em diversas áreas de atuação, tais como: Gastronomia, Moda, Saúde, Beleza, Artes, Comércio, Comunicação, Conservação e Zeladoria, Design, Gestão, Idiomas, Informática, Imagem Pessoal, Lazer e Desenvolvimento Social, Meio Ambiente, Tecnologia Educacional, Telecomunicações, Turismo e Hospitalidade.

Para maior disponibilidade de acesso aos cursos oferecidos pelo Senac, foram desenvolvidos três tipos de ensino:

a) presencial: o ensino ocorre numa relação direta entre professor e aluno, em salas de aula;

b) a distância: a mediação ocorre pela utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos;

³ Disponível em <http://cdsware.cern.ch>

⁴ Disponível em <http://software.eprints.org>.

⁵ Disponível em <http://www.fedora.info>

⁶ Disponível em <http://www.uba.uva.nl/arno>

c) semipresencial: o processo ensino-aprendizagem ocorre em duas fases distintas, e complementares. Numa das fases, ocorre a relação direta do professor com o aluno e, na outra, há momentos individualizados de estudos orientados a distância, sem a presença física do professor.

Em Santa Catarina, o Senac está em todas as regiões do Estado com uma Administração Regional e 24 pontos de atendimento divididos em: oito Faculdades de Tecnologia, dois Centros Especializados, três Postos Avançados, um Bistrô, 10 Centros de Educação Profissional. Além dessa estrutura há quatro Unidades Móveis.

Em 2000, começaram a ser estruturadas as bibliotecas no Senac/SC para atender as exigências do Conselho Estadual de Educação, com base na nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) n.9394/96 e Decreto n.2208/97, que dispõe sobre a educação profissional e exige a implantação de Biblioteca Escolar para professores e alunos nas instituições de ensino que oferecem cursos técnicos.

A partir de 2005, algumas unidades do Senac/SC foram credenciadas pelo MEC e implantaram o ensino superior e cursos de pós-graduação. A partir deste período, as bibliotecas destas unidades receberam investimentos na estrutura física, em recursos humanos, mobiliário compra de acervos, equipamentos e do software de gerenciamento de bibliotecas para que fosse compatível com as exigências do MEC e atendesse as demandas dos alunos e das bibliotecas, sendo que em setembro de 2008, a Rede de Bibliotecas do Senac/SC foi oficialmente formada.

Atualmente, a Rede possui treze bibliotecários e 25 auxiliares de bibliotecas que recebem capacitações contínuas para o trabalho técnico e para o desenvolvimento de sociais, educacionais e culturais, atuando em dezenove bibliotecas espalhadas por Santa Catarina.

4 Materiais e Métodos

Em 2010, com a participação da bibliotecária da Faculdade de Tecnologia Senac em Florianópolis no XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias⁷, com base nas discussões do evento, surgiu a ideia de implementar um projeto para a construção de um repositório no Senac/SC. Porém, somente em 2011, o repositório começou a ser construído via Departamento Regional do Senac/SC, por meio da equipe de Gestão de Processos e Setor de Tecnologia da Informação.

De acordo com a política do Repositório Institucional do Senac em Santa Catarina, o RI foi criado com a missão de “Armazenar, preservar, divulgar e garantir acesso à produção intelectual do Senac/SC na área do comércio de bens, serviços e turismo”. É um serviço cooperativo oferecido pela equipe gestora do RI e Rede de Bibliotecas do Senac/SC que objetiva a gestão e disseminação da produção intelectual da instituição.

Com o intuito de reunir um único local virtual a produção acadêmica (técnica, tecnológica, didática e instrucional) do Senac em Santa Catarina para

⁷ Disponível em: <http://www.snbu2010.com.br/>

contribuir com a ampliação da visibilidade da Instituição e dos seus pesquisadores, além da preservação da memória intelectual nas áreas de atuação, foram criadas algumas diretrizes para os conteúdos do Repositório Institucional do Senac/SC tais como:

- a) Devem ser produzidos, submetidos ou patrocinados pelo Senac/SC ou pelo corpo docente, discente e técnico.
- b) Devem estar em formato digital.
- c) Devem estar prontos para serem disseminados amplamente na rede ou, conforme exceções, acessível a níveis determinados de acordo com permissões.
- d) O autor deve estar habilitado a garantir à instituição o direito de preservar e distribuir o trabalho por meio do RI mediante as condições estabelecidas no Termo de Autorização do Autor.

Para a implantação do RI, optou-se por iniciar o projeto piloto por meio da biblioteca da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis, onde serão realizadas as seguintes etapas:

Quadro 1 – Etapas da implantação do repositório no Senac/SC

Etapas	Ações
Etapa 1	Sensibilização e apresentação do Repositório para diretores, docentes e colaboradores.
Etapa 2	Autorização e Coleta de Documentos
Etapa 3	Cadastro de Documentos no Repositório
Etapa 4	Ajustes no sistema após período de testes do projeto piloto
Etapa 5	Disseminação nas unidades e início da coleta e armazenamento nas demais bibliotecas da Rede.
Etapa 6	Divulgação para todos

Fonte: Elaborado pelas autoras (2011)

Visando garantir a qualidade, atualidade dos trabalhos que serão submetidos no repositório, assim como a manutenção e segurança do sistema e continuidade do cadastro de conteúdo, as atribuições foram assim distribuídas:

Quadro 2 - Atribuições dos Responsáveis pela Implantação do RI

Equipe Gestora do RI	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar e parametrizar o sistema. - Disponibilizar acessos ao sistema. - Tomar decisões sobre definição/revisão da Política de Funcionamento do RI. - Informar os responsáveis sobre qualquer alteração do sistema. - Fornecer suporte e apoio técnico na operacionalização do sistema.
Bibliotecários (as)	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar submissão e descrição dos conteúdos, respeitando as determinações gerais das políticas do Repositório. - Coletar e inserir os documentos no RI. - Solicitar Termo de Autorização da Editora, quando forem artigos de periódicos. - Manter os conteúdos no RI. - Garantir a qualidade e validar os metadados que descrevem os conteúdos. - Disseminar os conteúdos de acordo com as permissões de segurança.
Coordenadores de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar análise e seleção dos documentos produzidos pelo corpo docente e discente da unidade. - Encaminhar semestralmente somente os trabalhos com

	conceito Ótimo em formato digital acompanhado pelo Termo de Autorização do Autor preenchido e assinado para as Bibliotecas das Unidades Operativas.
Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Fornecer suporte e apoio técnico na operacionalização do software. - Garantir a segurança dos documentos por meio do backup. - Atualizar as versões do software. <p>Fonte: Elaborado pelas autoras (2011)</p>

Ficou definido que no Departamento Regional, o RI será alimentado pela Coordenação da Rede de Bibliotecas do Senac em Santa Catarina e, nas unidades operativas, caberá aos bibliotecários esta função.

Para inclusão dos documentos no repositório, foram criadas três tipos de comunidades: Produção bibliográfica, produção técnica e trabalhos finais de cursos desde que tenham relação com as áreas de atuação do Senac/SC ou dos processos gerenciais e operacionais dos colaboradores, conforme será apresentado a seguir:

Quadro 3 – Comunidades do repositório

Categoria	Sub-Categoria	Tipos
Produção bibliográfica	Artigos completos publicados em periódicos:	Inclusão de artigos científicos já publicados em revistas indexados com ISSN
	Texto em jornal ou revista	Publicação escrita que tenha sido publicada em meio jornalístico, como roteiros, ensaios, matérias, reportagens, relatos, depoimentos, entrevistas, resumos, resenhas, crônicas, contos, poemas e afins
	Trabalhos publicados em anais	Textos publicados em anais de eventos, vinculados a um evento específico
	Apresentação de trabalhos em palestras	Apresentação de trabalho apresentados em eventos
Produção técnica	Trabalhos técnicos	Documentos provenientes de trabalhos e serviços variados tais como consultorias, pareceres, nas diversas áreas
	Desenvolvimento de material didático ou instrucional	Apostilas, treinamentos, guias, manuais e similares elaboradas por docentes ou técnicos contratados pelo Senac/SC
	Relatórios	Relatórios de visitas técnicas, estágios, relatórios de gestão, relatórios de ações sociais
Trabalhos finais de cursos	Trabalhos de Conclusão de Semestre dos Discentes – TCS/Dissertações.	Trabalhos provenientes de cursos técnicos, graduação, pós-graduação.
	Trabalhos acadêmicos de docentes e colaboradores do corpo técnico	Trabalhos de cursos técnicos, graduação, pós-graduação (dissertação, mestrado ou doutorado) de outras instituições realizados por colaboradores do Senac/SC cuja temática esteja relacionada às áreas de atuação do Senac/SC.
	Trabalhos de Pesquisa e Extensão produzidos por alunos do Senac/SC.	Trabalhos de pesquisa e extensão produzidos por alunos da instituição cuja temática esteja relacionada às

Fonte: Elaborados pelas autoras (2011)

No processo de submissão que deve ser feito pelos bibliotecários (as) da Rede, são aceitos conteúdos de alunos, docentes e colaboradores administrativos. Na categoria “Produção técnica” poderão ser armazenados documentos técnicos desde 1964, ano de criação do Senac/SC. Nas categorias “Produção intelectual e Trabalho final de curso”, trabalhos de conclusão de curso do nível técnico e superior (graduação e pós-graduação), pesquisa e produção acadêmica de professores, docentes e colaboradores serão armazenados trabalhos publicados a partir de 2011.

Em relação aos direitos autorais, os documentos a serem depositados no Repositório devem ter autorização prévia total dos detentores dos direitos autorais mediante a assinatura do Termo de Autorização do Autor e de Editor. Em relação às licenças, é feito contato com autores para verificar se possuem alguma licença específica declarada ou uma licença Creative Commons.

Os documentos das categorias “Produção intelectual e Trabalho final de curso” serão disponibilizados para livre acesso, contudo, documentos da categoria “Produção técnica” terão acesso restrito para colaboradores e docentes da instituição, em respeito aos direitos autorais e normas institucionais do Senac/SC.

Para tanto, o Repositório é gerenciado por duas permissões de segurança: pública e restrita. Os documentos que tiverem as permissões restritas são somente disponibilizados dependendo da configuração da segurança dada no ato do cadastro.

Para os documentos com a permissão de segurança pública, o acesso está disponível no portal da biblioteca. E os com as permissões restritas o acesso será disponibilizada via intranet por meio do sistema SE/Suite/Document, respeitando a segurança dada no ato do cadastro.

Houve preocupação dos bibliotecários envolvidos no projeto em buscar a consultoria jurídica do Departamento Regional do Senac/SC, para auxílio na construção dos formulários de autorização dos direitos autorais, e tecnológica, para disponibilizar o acesso ao repositório no portal da biblioteca.

Para a criação do Repositório Institucional do Senac/SC foi utilizado o sistema SE/Suite da empresa SoftExpert, mais especificamente, o módulo SE/Document. A escolha do software baseou-se no fato do Senac já ter adquirido a ferramenta para gestão documental em 2005 e poder disponibilizá-la para tal proposta sem custo financeiro, além dos benefícios proporcionados pelo sistema.

O sistema foi parametrizado com atributos para que seja possível a inserção dos metadados relacionados a cada tipo de publicação conforme elencados no quadro 3. Ao inserir os campos é possível incluir o arquivo eletrônico em qualquer suporte.

Na tela de consulta ao cliente, disponível no portal da Rede de Bibliotecas do Senac em Santa Catarina, conforme figura 1 abaixo, o cliente consegue pesquisar por palavra-chave ao escolher pesquisa básica e na pesquisa avançada por autor, título, palavra-chave, resumo, referência e tipo de material. O sistema recupera termos pelo radical e quando abre o arquivo já recupera em PDF somente para consulta na própria tela ou impressão, não sendo possível fazer cópia do texto salvo no repositório.

Figura 1 – Tela de consulta avançada do repositório



Fonte: Autoras (2012)

O SE/Document é uma solução definitiva para o gerenciamento corporativo de documentos que integra indexação e recuperação, visualização de conteúdo, em uma única aplicação web. Este software também garante um alto nível de padronização e organização do acervo de documentos, conforme Política de Funcionamento do Repositório Institucional do Senac/SC, proporcionando um mecanismo eficaz para identificação e recuperação de documentos.

5 Resultados Parciais

Como a Implantação do RI no Senac/SC ainda está em desenvolvimento, serão apresentados alguns resultados parciais já alcançados nas primeiras etapas da implantação, bem como os resultados pretendidos nos próximos meses, com a continuidade do Projeto.

No processo de implantação e desenvolvimento do trabalho, foram elencadas as responsabilidades e atribuições para cada setor envolvido no projeto, que reunirá a Coordenação da Rede de Bibliotecas do Senac/SC, bibliotecários, coordenadores e áreas e o Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação, localizado no Departamento Regional.

Na 1ª etapa foi elaborada uma apresentação para diretores e coordenadores no Departamento Regional do Senac em Santa Catarina. Em janeiro de 2012, foi realizado um treinamento para os bibliotecários (as) da Rede de Bibliotecas, e em seguida, houve apresentações para os docentes, coordenadores de cursos e colaboradores. Pretende-se completar ainda com mais apresentações nas reuniões de diretores e coordenadores de áreas administrativas e, fundamentalmente, para os alunos nas unidades para disseminação desta nova fonte de informação e, principalmente, de pesquisa para a comunidade acadêmica.

Com o objetivo de divulgar e apresentar o RI para a comunidade acadêmica, foram criados banners e folders para serem afixados no Senac/SC.

A 2ª etapa consistiu e em fazer o levantamento bibliográfico dos documentos técnicos e produções científicas dos docentes e colaboradores. Esse procedimento será realizado por meio da busca na Plataforma Lattes dos

docentes, depois os docentes serão contatados para que se possa coletar a assinatura no Termo de Autorização.

A 3ª etapa envolve o cadastro de documentos autorizados no repositório pelo bibliotecário levando em consideração os critérios adotados na Política de Funcionamento do RI do Senac/SC.

Nas 4ª e 5ª etapas, após ajustes no sistema neste período de testes do projeto piloto que deve ir até julho de 2012, haverá a disseminação nas unidades e início da coleta e armazenamento nas demais bibliotecas da Rede a partir de agosto deste mesmo ano.

Acredita-se que a maior parte de pesquisas a serem feitas inicialmente no repositório será para busca de trabalhos finais de cursos técnicos, graduação e de pós-graduação já que os alunos da instituição entregam estes trabalhos num cd-rom para a biblioteca e a única forma de acesso será via repositório. Para isto, pretende-se fazer uma intensa divulgação para colaboradores também disponibilizarem trabalhos e relatórios feitos para socialização entre as unidades possibilitando o desenvolvimento de projetos futuros.

6 Considerações Finais

O volume de informação vem crescendo ao longo dos tempos, e para atender as demandas de acesso por parte dos usuários, é importante que o foco esteja na organização cada vez mais eficaz da informação. Diante disso, a organização da informação apresenta novos desafios e se configura como uma área de significado maior, pois a tecnologia oferece meios para viabilizar as transformações e também demanda novas formas de ações de disseminação e acesso às informações disponibilizadas no meio virtual.

Neste contexto, não cabe ao bibliotecário somente a organização da informação, mas sim a disseminação e mediação com o objetivo de aproximar a informação de quem precisa.

Um dos motivos que impulsionou o desenvolvimento de um Repositório Institucional (RI) no Senac de Santa Catarina é o fato das instituições, atualmente, preocuparem-se com o registro de seu conhecimento organizacional, que em sua grande maioria, é um conhecimento tácito, ou seja, aquele que o indivíduo adquiriu ao longo da vida por meio de eventos, cursos, leituras, capacitações, dentre outros. Os funcionários são o maior ativo da empresa e se este conhecimento tácito não for formalizado ou explicitado por meio de relatório, artigo, projeto, resenha, dentre outras formas de comunicação, podem se perder no meio empresarial e acadêmico.

Isso também ocorre no Senac/SC, por isso, a fundamental importância da criação de um RI nessa empresa, como uma proposta para o registro e acesso aberto à produção intelectual dos docentes, discentes e colaboradores do corpo técnico do Senac/SC.

Este repositório possibilitará o registro das produções técnicas de seus colaboradores, viabilizando a socialização de projetos e programas em parceria entre colaboradores de diferentes setores e/ou entre unidades diversas pois reunirá num único local de fácil acesso as ações desenvolvidas pelos colaboradores e também pela comunidade acadêmica.

Por meio de uma equipe interdisciplinar formada por bibliotecários e profissionais da área de Tecnologia, espera-se que o Repositório seja um integrador do acervo digital oferecendo um ambiente de referência para

pesquisa de acesso livre e que auxilie o corpo docente e discente do Senac/SC na busca de informações.

Certamente, esse repositório oportunizará o acesso *online* aos seus conteúdos, bem como, contribuirá para a preservação da memória institucional e, conseqüentemente, proporcionará maior visibilidade da instituição. Pretende-se também, com a implantação do RI, que haja um maior interesse e engajamento das unidades do Senac/SC na coleta, gestão, divulgação e preservação da produção técnica e científica da referida organização.

Após implantação do projeto, infere-se que o conhecimento gerado pelo Senac/SC poderá ser utilizado em benefício próprio não só para gerar novos conhecimentos, como também para mostrar o seu potencial competitivo nas áreas onde atua, além da valorização do capital intelectual gerado dentro da instituição. Por fim, o compartilhamento desse conhecimento com a sociedade em geral é um dos resultados mais visíveis e importantes da gestão do conhecimento.

Referências

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **IBICT lança manifesto pelo acesso livre à informação científica**. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/noticia.php?id=142>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **14 de Outubro: Dia Mundial do Acesso Livre ao Conhecimento Científico**. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://www.ibict.br/noticia.php?id=549>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

CARVALHO, Mônica Marques; CARVALHO, Luciana Moreira; FREIRE, Isa Maria. A prática da responsabilidade social através do sistema de recuperação da informação do núcleo temático da Seca. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA DO CCSA, 9., 2003, Natal, Disponível em <http://www.nutseca.ufrn.br/Sistema%20de%20Recupera%20%E7%E3o_da_Informa%20%E7%E3o_do_N%FAcleo_Tem%E1tico_da_Seca%5B>. Acesso em 06 ago. 2011.

COSTA, Sely Maria de Souza; LEITE, Fernando César Lima. Repositórios institucionais: potencial para maximizar o acesso e o impacto da pesquisa em universidades. In: CONFERÊNCIA IBEROAMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS ..., I, Universidade de Brasília, 2006. **Anais eletrônico...** Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1015/1/EVENTO_RepositorioInstitucional.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2012.

CROW, Raym. **The case for institutional repositories**: a SPARC position paper. ARL, 2002. Disponível em: <<http://www.arl.org/sparc/IR/ir.html>>. Acesso em: 9 abr. 2011.

LEITE, Fernando César Lima, COSTA, Sely. Repositórios institucionais como ferramentas de gestão do conhecimento científico no ambiente acadêmico. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 206 -219, maio/ago. 2006 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/pci/v11n2/v11n2a05.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2012>.

LEITE, Fernando César Lima. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistema de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 1993.

RODRIGUES, Eloy. Concretizando o acessolivre à literatura científica: o repositório institucional e a política de auto-arquivo da Universidade do Minho. **Cadernos da BAD**, 2005. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/3478/1/Cadernos%20BAD%201%20200505%20rodrigues.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

SENAC. Santa Catarina. **Missão, Visão, Valores**. Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://portal.sc.senac.br/senac/WebForms/interna.aspx?secao_id=121&Idioma_id=1>. Acesso em: 31 mar. 2012.

VIANA, Cassandra Lúcia de Maya, MARDERO ARELLANO, Miguel Angel. Repositórios institucionais baseados em DSPACE e EPRINTS e sua viabilidade nas instituições acadêmico-científicas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, Salvador, 2006. **Anais eletrônico...** Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/8834/1/Trabalho_SNBU_RI_DSpace_EP_rints_IES.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2012.

WEITZEL, Simone da Rocha. O papel dos repositórios institucionais e temáticos na estrutura da produção científica. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 51-71, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3709/3497>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

PROPOSTA DE UMA BIBLIOTECA DIGITAL DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ (UFOPA)

Carla Girard¹, Creuza Andréa Santos², Mayco Ferreira Chaves³

¹ Bibliotecária-Documentalista, Universidade Federal do Oeste do Pará/Campus Oriximiná, Oriximiná, Pará

² Bibliotecária-Documentalista, Universidade Federal do Oeste do Pará, Santarém, Pará

³ Bibliotecário-Documentalista, Universidade Federal do Oeste do Pará, Santarém, Pará

Resumo

Propõe a criação de uma biblioteca digital da produção científica da Universidade Federal do Oeste do Pará (Ufopa). Discorre sobre o contexto das bibliotecas digitais e da preservação digital na literatura, apresentando história e definições acerca dos documentos digitais. Aborda a necessidade de uma Biblioteca Digital e sua relevância para a visibilidade e disseminação da produção científica da Ufopa. Adota como metodologia a realização de pesquisa exploratória no intuito de realizar uma abordagem mais precisa e detalhada sobre o tema abordado, analisando e contextualizando as partes fundamentais para o desenvolvimento deste estudo. Além disso, faz-se um estudo de caso, analisando a Ufopa como *lócus* observacional da pesquisa. A expectativa é que este estudo intensifique a construção da Biblioteca Digital da Produção Científica da Ufopa, juntamente com a elaboração de uma política de preservação digital. Contribuir com o debate teórico a cerca das bibliotecas digitais, a partir da universidade aqui pesquisada, mostrando a sua importância, tanto para a comunidade científica, quanto para a sociedade.

Palavras-Chave:

Biblioteca digital; Produção científica; Preservação digital; Documento digital; Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA).

Abstract

Proposes the creation of a digital library of scientific production at the Federal University of Para West (Ufopa). Discusses the context of digital libraries and digital preservation in the literature, presenting the history and definitions about digital documents. Addresses the need for a Digital Library and its relevance to the visibility and dissemination of scientific production Ufopa. Adopted as a methodology to carry out exploratory research in order to implement a more precise and detailed about the subject, analyzing and contextualizing the key parts for the development of this study. Also, it is a case study, analyzing the Ufopa as a locus of observational research. The



expectation is that this study will intensify the construction of the Scientific Literature Digital Library of Ufopa, along with developing a digital preservation policy. Contribute to the theoretical debate about digital libraries from the University here surveyed, showing their importance, both for the scientific community, and for society.

Keywords:

Digital Library; Scientific production; Digital Preservation; Digital Document; Federal University of Para West (UFOPA).

1 Introdução

Para se construir uma história de sucesso de um povo é vital a educação desse povo, educação esta que não passa apenas pelo número de universidades existentes, mas também pela existência de algo que agrega valor, qualidade a mesma, as bibliotecas. Nenhum projeto pedagógico é confiável, se no seu contexto não se pensar a inclusão da biblioteca como suporte assistencial-humanista no próprio processo ensino-aprendizagem. Sem bibliotecas não há educação de qualidade. Ela representa um fator de instrumentação direta e imediata, indispensável enquanto acervo-sustentação de um objetivo, um propósito, um estágio sequencial evolutivo das sociedades.

De acordo com Chartier (1999) cabe a instituição biblioteca a reunião do patrimônio 'escrito' da humanidade, elas nascem com essa função, reunião, organização, preservação, disseminação. Passados alguns séculos do seu aparecimento sua função não se modifica se expande, as maiores transformações ocorreram nos formatos, hoje o patrimônio está "escrito" em um documento digital. A instituição biblioteca ampliou seu domínio, sai do aspecto físico, concreto adquirindo a virtualidade. Sua importância enquanto fonte de conhecimento consolida-se.

A Universidade Federal do Oeste do Pará (Ufopa) criada pela Lei nº 12.085, de 5 de novembro de 2009, é a primeira Instituição Federal de Ensino Superior com sede no interior do estado do Pará. Surgiu da incorporação do *Campus* de Santarém da Universidade Federal do Pará (UFPA) e da Unidade Descentralizada Tapajós da Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA), as quais mantinham atividades na região Oeste. A universidade assimilou também outras unidades da UFPA e da UFRA para a formação dos *campi* de Alenquer, Itaituba, Juruti, Monte Alegre, Óbidos e Oriximiná. Em Santarém, a Ufopa mantém suas atividades em dois *campi*: o *Campus* Rondon e o *Campus* Tapajós.

A proposta acadêmica da Ufopa está estruturada em um sistema inovador pautado pela inovação, flexibilidade curricular, interdisciplinaridade e formação em ciclos, constituídos de um sistema integrado de educação continuada.

Atualmente, possui em sua grade vinte e cinco cursos de graduação, dez cursos de pós-graduação *lato sensu* e três curso de pós-graduação *strictu sensu*, em nível de mestrado, e mais dois cursos, em nível de doutorado (Quadro 1).

Graduação		Especialização	Mestrado	Doutorado
<i>Agronomia</i>	<i>Antropologia</i>	<i>Gestão Escolar</i>	<i>Profissional em Matemática em Rede Nacional</i>	<i>Interinstitucional Educação</i>
<i>Zootecnia</i>	<i>Arqueologia</i>	<i>Educação infantil</i>	<i>Recursos Aquáticos Continentais Amazônicos</i>	<i>Sociedade, Natureza e Desenvolvimento</i>
<i>Engenharia Florestal</i>	<i>Direito</i>	<i>Direitos Humanos e Políticas Públicas</i>	<i>Recursos Naturais da Amazônia</i>	
<i>Fármacia</i>	<i>Ciências Econômicas</i>	<i>Agroecologia</i>		
<i>Geologia</i>	<i>Planejamento e Desenvolvimento Regional</i>	<i>Manejo de Florestas Tropicais</i>		
<i>Geofísica</i>	<i>Licenciatura em Ciências</i>	<i>Sociedade, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável na Amazônia</i>		
<i>Engenharia Física</i>	<i>Licenciatura Integrada em Biologia e Química</i>	<i>Jornalismo Científico</i>		
<i>Ciência da Computação</i>	<i>Licenciatura Integrada em Matemática e Física</i>	<i>Coordenação Pedagógica</i>		
<i>Biologia Aquática</i>	<i>Licenciatura Integrada em Português e Inglês</i>	<i>Língua, Cultura e Sociedade</i>		
<i>Biologia Vegetal</i>	<i>Licenciatura Integrada em História e Geografia</i>	<i>Ensino Interdisciplinar das Ciências e Meio Ambiente</i>		
<i>Engenharia de Pesca</i>	<i>Pedagogia e Psicopedagogia</i>			
<i>Engenharia de Aquicultura</i>	<i>Licenciatura em Informática Educacional</i>			
<i>Engenharia Sanitária e Ambiental</i>				

Quadro 1 – Cursos de Graduação e Pós-Graduação da Ufopa, até 2012

Fonte: Autores (2012).

A preservação da produção científica, em formato de documento digital produzido a partir do conhecimento produzido na Ufopa em benefício da sociedade é uma questão emergente.

A produção documental de hoje se encontra cada vez mais em formato digital, necessitando de um tratamento diferenciado para suprir suas limitações quanto à fragilidade do suporte no intuito de assegurar a sua longevidade, surgindo de imediato o problema da preservação desses documentos entre outras, como a questão do direito do autor, a legislação onde se discute a autenticidade desses documentos e a multiplicidade de profissionais envolvidos nestas questões.

Propor a implementação de uma biblioteca digital para a disseminação da produção científica inaugurados pelas novas tecnologias, no contexto de atuação da Ufopa, é o debate principal desse estudo. Torna-se necessário estudar o documento digital, como forma de preservação da memória para a sociedade da informação. Preservá-lo tornando-o disponível ao acesso das atuais e futuras gerações tem sido objeto de constantes estudos nos meios científicos, nas instituições públicas e privadas e nas organizações internacionais.

O diferencial, na Ufopa, está a cargo da preservação e acesso a produção científica de todos os níveis de formação (graduação e pós-graduação), e não apenas a produção *stricto sensu*, mantida pela Ufopa.

A valorização dessa produção, através de sua disseminação *on line*, se apresenta como uma quebra de paradigma, podendo ser considerada um diferencial em termos de disseminação e preservação documental científica de uma região geograficamente distante dos grandes centros de produção científica do Brasil. O destaque nesse cenário é a relevância de se conhecer uma realidade tão específica, como a região Amazônica, em seus muitos aspectos, como o humano e a sua biodiversidade, que são diretamente refletidas nos estudos e pesquisas das produções científicas.

As teses e dissertações, assim como os demais estudos científicos realizados nas universidades representam a manifestação do conhecimento nelas produzidas. A criação científica cultural está associada aos intelectuais, aos cientistas, aos artistas e aos criadores das manifestações culturais; a “preservação da cultura – material e imaterial, tangível e intangível, presente na produção científica - requer arquitetos, restauradores, museólogos, arquivistas, bibliotecários”, analistas da informação, etc. (RUBIM, 2005, p. 18).

O mundo digital exige competências profissionais renovadas frente às incertezas quanto à eficácia dos métodos de preservação digital, pois a “humanidade tem dois mil anos na preservação do papel manuscrito e duzentos anos na preservação do papel feito por máquinas, mas não tem experiência na preservação de documentos eletrônicos/digitais” (INNARELLI, 2006, p. 6). Cabe aos profissionais da informação acompanhar as mudanças tecnológicas, para conhecer como ocorrem, quais as alternativas para a preservação da memória eletrônica/digital da sociedade da informação.

2 Revisão de Literatura: a biblioteca digital

A ideia de uma biblioteca digital, composta por toda a produção científica da Ufopa, com as menores possibilidades de perda, é um desafio que acompanha seus bibliotecários em seus diversos campi, constantemente dispostos a oferecer novas abordagens em um novo e vasto campo do documento digital. Esses documentos são o objeto comum nas bibliotecas digitais, virtuais, eletrônicas (MARCHIORI, 1997).

Diante das inovações tecnológicas, a instituição biblioteca vem sendo reformuladas. Dentre as mudanças, a tipologia, resultado da especialização de novos serviços, aparece em primeiro plano, nestes aspectos, a Biblioteca digital, fruto da aplicação da tecnologia da informação e comunicação no processo de criação, organização, disseminação e preservação dos recursos informacionais centrados na mídia digital.

No pensamento de autores contemporâneos destaca-se a seguinte afirmação:

[...] a biblioteca digital parece estar se firmando como um conjunto de artefatos, conhecimento, práticas e uma comunidade que engendra compromissos realísticos assumidos por profissionais da informação, analistas de sistemas e usuários (DIAS, 2001, p. 4).

O conceito coloca a totalidade de recursos envolvidos, conhecimentos científicos e tecnológicos alinhados com os diversos profissionais envolvidos, como constituintes da formação da biblioteca digital.

Outro aspecto amplamente debatido diz respeito ao espaço (internet) e às formas de suporte da informação decorridas das mudanças tecnológicas:

[...] em decorrência da implantação e desenvolvimento da plataforma www e da internet, a desterritorialização do documento, que consiste no fato de passar o documento a ter sua materialidade desvinculada da forma física tradicional (papel), assumindo a forma digital que possibilita uma organização espacialmente integrada de textos, imagens, sons e índices de acesso [...] em forma hipertextual (ALVARENGA, 2001, p. 18) .

Entende-se a biblioteca digital como um “espaço virtual para dar suporte a pesquisa em alguma área do conhecimento” (SAMPAIO, 2008). Com a vantagem de se ter no mesmo suporte o texto, a imagem e o som.

Aquino (2004) ratifica a evolução da biblioteca através da revolução tecnológica amparada na rede mundial de computadores, a internet, para ela:

[...] as bibliotecas digitais transformam-se em portão de entrada para os recursos mundiais de informação, trazendo significativas implicações para usuários de bibliotecas, provedores de informação, pesquisadores de todas as áreas do conhecimento. Esses ambientes, hoje reconfigurados pela presença do computador, e as possibilidades oferecidas pela Internet passaram a requerer um usuário com uma formação que o capacite para ler, escrever interpretar sua realidade (AQUINO, 2004, p.3).

O pensamento comumente afirmado pelos autores mostra as bibliotecas digitais como sistemas nos quais as informações são distribuídas via rede, independentemente de sua localização física num determinado local.

Outros autores dão ênfase à desvinculação da materialidade da biblioteca, do espaço físico no qual ela ocupava principalmente as bibliotecas digitais nascidas dentro das universidades, produto direto do conhecimento ali apreendido e disseminado:

Diferentemente das bibliotecas universitárias tradicionais, as bibliotecas digitais não se localizam em um determinado prédio ou edifício. Provavelmente, muitos prédios de bibliotecas irão desaparecer do campus. Outros irão sobreviver. A informação está se tornando cada vez mais digital, mas as pessoas não! (CUNHA, 1997, p. 268).

Entende-se por biblioteca digital um conjunto de documentos nascidos ou convertidos em formato digital, disponibilizados em rede, numa desconstrução com os aspectos físicos tradicionais que o documento requeria, ele se desmaterializou, ganhou uma hipertextualidade habitante do ciberespaço.

As inovações da informação e comunicação permitem a biblioteca sair dos seus muros, tornar-se imaterial, sendo legítima detentora da gestão do patrimônio cultural imaterial. A biblioteca digital, sem muros, ou paredes é uma promessa do futuro, desperta na sua função de preservação das formas sucessivas de cultura, hoje a cultura do digital, tem esta biblioteca também um futuro necessário à sociedade.

As bibliotecas digitais, cuja base se concentra no documento digital, foram criadas em muitas universidades brasileiras com o apoio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), e já se tornaram, hoje, um fenômeno comum ao ambiente universitário, no âmbito das universidades federais.

Elas nascem da necessidade de construção de “bases sólidas de informação impõe-se, no mundo contemporâneo, como condição indispensável ao desenvolvimento científico e cultural”, e recaindo sobre elas a idoneidade das informações ali disponibilizadas, num ambiente considerado anárquico, a internet. (CAMARGO, 2003). Junto com essa construção fontes confiáveis se apresentam como função essencial a preservação do patrimônio intelectual/científico do país, cujo suporte utilizado são as mídias digitais.

Estimuladas há muito pelo Ministério da Educação e da Cultura nas décadas passadas, hoje com o apoio do IBICT, tem sua importância reafirmada e definida como função:

[...] a preservação e organização dos acervos documentais brasileiros. Como exemplo, podemos apontar a existência desse tipo de órgão em muitas universidades federais (Minas Gerais, Pernambuco, Bahia, Paraíba, Mato Grosso, Paraná, **Pará**, Rio de Janeiro etc.), em São Paulo (Unicamp, USP, PUC, UNESP), além de centros de memória, documentação e pesquisa ligados a entidades para-acadêmicas como a Fundação Getúlio Vargas (CPDOC) (CAMARGO, 2003, p. 27).

Nessa perspectiva, a preocupação com a preservação, organização e disseminação dos documentos produzidos pelas universidades ganha enfoque especial por se tratar de registros que guardam informações sobre a história da construção do conhecimento local, que em ambiente virtual se expande para o mundo.

2.1 A preservação do documento digital

É impossível, falar sobre bibliotecas digitais, sem logo pensar, em como armazenar e preservar a informação no ambiente digital.

No final do século XIX, começam as gravações de som em discos, o que propiciou posteriormente a utilização dessas gravações em filmes e gravações televisivas. Já no final do século XX, surgem os *Compact Discs* (CDS), que de acordo com Bodê (2008, p. 41), são utilizados “inicialmente para gravações de áudio, surgindo depois os modelos específicos para vídeo (DVD’s)”.

Já em 1940, após a Segunda Guerra Mundial, “os computadores passaram a ser mais utilizados para armazenar informações” (REIS, 2011, p. 16). Porém é relevante frisar, que o auge da utilização dos computadores foi marcado, de acordo com Bodê (2008, p. 41), com o “uso cada vez maior de computadores inicialmente pelas grandes corporações, mas a partir da década de 1980 do século XX”.

De acordo com Arellano (2004, p. 24):

A preservação digital é um dos grandes desafios do século XXI e diversas iniciativas, em nível mundial, se multiplicam na busca de soluções, principalmente para as informações relacionadas ao desenvolvimento científico e tecnológico de seus países de origem.

Segundo Ferreira (2006), a preservação digital é “a capacidade de garantir que a informação digital permaneça acessível e com qualidade de autenticidade para que possa, no futuro, ser interpretada numa plataforma tecnológica diferente daquela utilizada em sua criação”. Já para Arellano (2004, p. 25), a preservação digital “compreende mecanismos que permitem o armazenamento em repositórios de dados digitais que garantam a perenidade dos seus conteúdos, integrando a preservação física, lógica e intelectual dos objetos digitais”.

Para Gama (2010, p. 37), a preservação digital:

[...] porém, não se limita a questão de selecionar o que deve ser preservado. Tem a ver, aliás, com uma multiplicidade de questões onde avultam o **como preservar**, a **responsabilidade pela preservação**, os **custos envolvidos e quem deve pagar**, **autorizações de acesso e estratégias** para segurar a eficiência em todo o ciclo de vida do recurso digital.

A gestão, nas instituições que lidam com o documento digital, pode ser considerada uma atividade desafiadora frente aos recursos necessários a preservação do acervo digital. Muitos autores trabalham de modo a tratar a preservação digital como um conjunto de ações destinadas a manter a integridade e a acessibilidade dos documentos digitais ao longo do tempo. Devendo alcançar todas as características essenciais: físicas (suporte), lógicas (software e formato) e conceituais (conteúdo exibido) (ARELLANO, 2004).

O conjunto dessas ações deve possuir uma gerência ética, coordenada e consciente, pois, “[...] o universo digital transforma os conceitos de preservação tradicional: em vez de garantir (somente) a integridade física do objeto, passa a especificar a geração e a manutenção do objeto cuja integridade intelectual é sua característica principal” (CONWAY, 2001, p. 12). Hoje a preservação digital reside sob muitos focos, o principal deles está na informação contida no documento. Há na contemporaneidade a separação entre o suporte e a informação e ambos fazem parte dos dilemas que acompanham a preservação digital:

[...] a distinção entre a importância do conteúdo (integridade intelectual) e a importância do artefato (suporte, integridade física) está no centro vital de um processo de tomada de decisão. Numa situação ideal, a documentação sustenta a preservação da integridade física e intelectual criando um canal de acesso à evidência, nos seus múltiplos formatos em nome da preservação (CONWAY, 2001, p.12-19).

Atualmente, há de se pensar tanto na preservação do suporte, que apresenta a vantagem do armazenamento como a desvantagem da fragilidade; a preservação dos recursos tecnológicos necessários a interpretação do documento; a preservação do conteúdo para acesso do usuário, devendo ser este o motivo fim da preservação.

Para Ferreira (2006, p. 21), o documento digital é definido como “todo e qualquer objeto de informação que possa ser representado através de uma sequência de dígitos binários (zero e um)”. Ou seja, esta definição nos permite dizer que o documento digital pode ser classificado de duas formas distintas: a primeira, por documentos já criados em meio digital e a segunda por documentos nascidos em formato analógico e digitalizados posteriormente.

De acordo com Reis:

[...] o documento digital pode estar inscrito em diferentes suportes físicos (CD-ROM, DVD, Hard Drive, pen drive, etc.). Dentre os suportes existentes há disparidades do modo de armazenamento, isso se deve pela diferença entre os materiais e lógicas utilizados, por exemplo, um CD-ROM armazena um arquivo em orifícios refletores em espiral formada em uma base de policarbonato, já em um Hard drive (HD) essas informações são armazenadas de forma magnética em um disco metálico localizado em seu interior (REIS, 2011, p. 16).

É relevante destacar que as informações contidas nos documentos digitais são colocadas em suportes, para os quais existem inúmeros softwares que são responsáveis pela transformação dos dados em informação (REIS, 2011). Sendo assim, Ferreira (2006), aponta que a informação contida em um suporte pode ou não ser interpretada pelo ser humano, portando ele o assim denomina este processo de “objeto experimentado” (ver Figura 1).

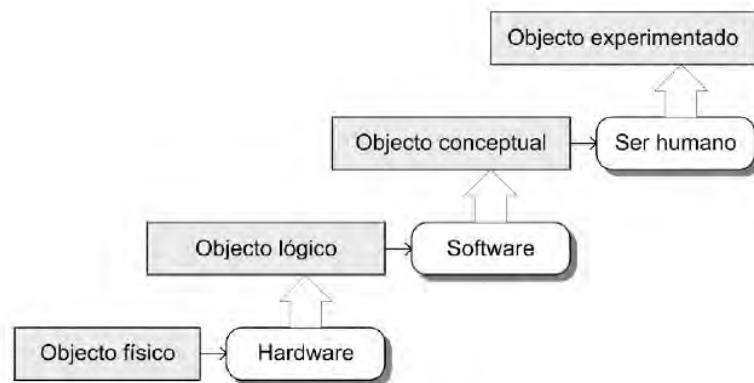


Figura 1 – Diferentes níveis de abstração de um objeto digital

Fonte: FERREIRA, Miguel. **Introdução à preservação digital**: conceitos, estratégias e actuais consensos. Portugal: Escola de Engenharia da Universidade de Minho, 2006.

A autenticidade é uma questão importante da preservação digital, e ainda sem um consenso geral. Para isso é importante a definição de propriedades desse objeto digital que deverão ser mantidas e preservadas para que esse objeto possa ser considerado autêntico, influenciando também diretamente a forma como esse deverá ser preservado (FERREIRA, 2006).

Ferreira (2006) aponta que é necessário definir estratégias de preservação, portanto ele caracteriza dois tipos de conservação que são: a primeira é a conservação do objeto digital no seu formato original e a segunda visa a

conservação do conteúdo intelectual do objeto digital, através da migração, que consiste em transmitir periodicamente um objeto digital de uma tecnologia de hardware e/ou software para outra mais atual.

O primeiro tipo de conservação do objeto digital em seu formato original é aplicado segundo Ferreira (2006), duas estratégias: a primeira é o refrescamento, que é transferir a informação de um objeto físico de armazenamento para outro mais atual, antes que o primeiro deteriore; já o segundo, a emulação, é a técnica de criar um ambiente tecnológico que emule o ambiente original do objeto digital. Mais relevante na preservação de aplicações de software, como por exemplo, jogos de computador.

Já o segundo, que refere-se a conservação do conteúdo intelectual do objeto digital, aponta que existem 7 formas de migração que podem ser aplicadas, sendo elas classificadas segundo Ferreira (2006) da seguinte maneira:

a) Migração para suportes analógicos: consiste em converter um objeto digital para um suporte não digital, como, por exemplo, imprimir um texto e armazená-lo em papel.

b) Atualização de versões: utilizado essencialmente para software, consiste em criar uma versão mais atual do mesmo.

c) Conversão para formatos concorrentes: consiste em converter o objeto digital para outro formato concorrente, como, por exemplo, converter uma imagem para o formato jpeg.

d) Normalização: consiste em reduzir o número de formatos de um repositório de objetos digitais, criando condições favoráveis ao processo de interoperabilidade entre os sistemas distintos.

e) Migração a pedido: consiste em aplicar processos de conversão sempre no objeto digital original, pois os diversos processos de conversão podem gradativamente degradar o formato original do objeto.

f) Migração distribuída: consiste em aplicar remotamente a um objeto digital um conjunto de conversores, acessíveis na internet, reduzindo assim os custos de preservação.

g) Encapsulamento: consiste em manter o objeto digital original inalterado até que a comunidade efetivamente necessite do mesmo. Nesse momento que o objeto deverá ser tratado.

A preservação digital necessita de condições básicas para que ela ocorra, dependendo claro da adoção de métodos e técnicas que integrem requisitos quanto à preservação física, lógica e intelectual dos objetos digitais. Portanto Sayão (2008), explicita cada um deles da seguinte forma: a primeira, sendo a preservação física, esta focada na preservação das mídias e em sua renovação, quando necessária. Já a segunda, a preservação lógica, tem como intuito os formatos e a dependência dos *hardwares* e de *softwares* que mantenham legíveis e interpretáveis a cadeia de *bits*. O terceiro, a preservação intelectual, esta focada no conteúdo intelectual, em sua autenticidade e integridade e por último a preservação do aparato, cuja a qual, na forma de metadados, faz-se necessário para identificar, localizar, recuperar e representar a informação digital.

Arellano (2008) faz uma comparação entre os documentos impressos e digitais, do qual constrói um quadro ilustrativo, salientando a relevância da

preservação dessas ações para esses tipos de formatos documentais, tanto o impresso quanto o digital (Quadro 2).

Relevância dos requisitos de preservação		
Requisitos	Documentos impressos	Documentos digitais
<i>Preservação física</i>	<i>Relevante</i>	<i>Relevante</i>
<i>Preservação lógica</i>	<i>Pouco relevante</i>	<i>Relevante</i>
<i>Preservação intelectual</i>	<i>Não relevante</i>	<i>Relevante</i>

Quadro 2 – Relevância dos requisitos de preservação

Fonte: ARELLANO, M. A. **Critérios para a preservação digital da produção científica**. 2008. 354 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade Brasília, Brasília, DF, 2008.

Podemos entender a partir deste quadro a modificação que houve a partir da necessidade de se preservar o documento em ambiente digital. Notamos que ambos têm relevância na preservação física do documento, porém quando se fala da preservação lógica e intelectual¹, o documento impresso tem pouca relevância, ao contrário do digital que são necessários.

Para que ocorra a preservação dos documentos digitais, esta depende de vários aspectos que são destacados, segundo Grácio e Fadel (2009, p. 3):

- a) Definição dos objetivos da instituição: a definição desses objetivos é fundamental para o entendimento de quais informações devem ser preservadas;
- b) Seleção: definição do que deve ser preservado, baseado nos objetivos da instituição, minimizando a existência do lixo digital (informação preservada e sem utilidade) e a sobrecarga do depósito digital;
- c) Estudo de experiências/iniciativas nacionais e internacionais: é importante a troca de experiências para minimizar os esforços da preservação;
- d) Aspectos legais: ter ciência, de acordo com a legislação, do que pode e deve ser preservado e com fazê-lo;
- e) Direitos autorais: é uma questão legal, ou seja, como preservar os direitos autorais do autor da informação;
- f) Utilização de Repositórios Digitais: existe um consenso entre estudiosos da preservação que a utilização de repositórios digitais tem um papel importante na preservação digital;
- g) Autenticidade: pode ser entendido como a capacidade de identificar elementos que permitam definir se um objeto digital é autêntico ou não;
- h) Necessidade de tecnologias de hardware e software apropriadas para o armazenamento e recuperação do objeto digital (infra-estrutura);
- i) Necessidade de recursos financeiros: a preservação é uma atividade

¹ Segundo Arellano (2008) a preservação lógica está relacionada à necessidade de garantir a conversão dos formatos que se tornaram ultrapassada ou com custos altos de manutenção, isto é, fala-se em *software* e *hardware*. Já a preservação intelectual está relacionada ao seu conteúdo, a preservação da autenticidade, integridade e confiabilidade da informação no documento, haja vista que o documento em meio digital é passível de sofrer modificações.

- que exige um investimento financeiro;
- j) Política de investimentos continuada e de longo prazo: os custos da preservação devem fazer parte do orçamento da instituição;
 - k) Definição do tipo de suporte a ser utilizado (on-line) ou off-line), com testes permanentes e atualização dos mesmos;
 - l) Controle de variáveis ambientais (tempo de uso do suporte, temperatura, umidade, qualidade do suporte, manipulação, homem);
 - m) Equipe multidisciplinar: necessidade de profissionais preparados para as atividades de preservação (Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia, Área jurídica, Administração, Informática e outros);
 - n) Estratégias: adoção de estratégias de preservação bem definidas para cada tipo de objeto digital;
 - o) Utilização de metadados de preservação.

Na visão de Cerevantes (2006), a implementação de políticas de preservação é a forma mais efetiva de garantir o armazenamento e que essas políticas estabeleçam medidas específicas essenciais para que toda a produção intelectual seja acessível à comunidade nacional e internacional. Segundo Ferreira (2006), a política de preservação digital, deve envolver todos os aspectos de um objeto digital, como a criação de uma política de avaliação e seleção do material, definição de metainformações, estratégias para cada classe de objeto, política de continuidade, financiamento sustentável, objetivos a nível social e organizacional, entre outros.

É importante salientar que:

[...] muitos criadores de material digital com informação científica e tecnológica precisam ter o controle do acesso a sua produção. Por não possuírem conhecimentos de estratégias de preservação, estão preocupados com o fato de os materiais eletrônicos serem fáceis de copiar e redistribuir. Em contrapartida, os provedores do material no correr do tempo precisam investir para gerar documentação revisada, metadados e criar novas formas de material para manter o acesso. A solução ideal é a aliança entre a organização habilitada no gerenciamento dos dados digitais e os criadores, de tal forma que possam criar conhecimento do material mantendo o controle das decisões sobre o conteúdo a ser preservado e os intervalos para essa atividade (ARELLANO, 2008, p. 169).

No Brasil, adota-se como preservação de documentos digitais, os repositórios institucionais e as Bibliotecas de Teses e Dissertações, que segundo Arellano (2008, p. 169), “propõem-se a preservar os conteúdos digitais dos quais as instituições possuem os direitos autorais”.

3 Materiais e Métodos

Este trabalho configura-se em um estudo de caso e em pesquisa exploratória, para o direcionamento na criação da Biblioteca Digital da Produção Científica da Ufopa.

Adotou-se a pesquisa exploratória visando um maior entendimento sobre o objeto em estudo, buscando torná-lo mais claro e compreensível, abrange como coleta de dados: levantamentos bibliográficos, entrevistas e análise de exemplos que levem a compreensão (GIL, 2010).

Como estratégia de pesquisa, utiliza-se o estudo de caso, por se constituir num estudo aprofundado e exaustivo de um ou poucos objetos, de modo que proporcione um mais amplo e detalhado conhecimento sobre o que se pretende estudar, permitindo assim um delineamento do estudo mais próximo da realidade (GIL, 2010). Partindo desse entendimento, adota-se a produção científica da Ufopa, a ser estudada, tendo em vista a criação de uma biblioteca digital.

Gil ainda afirma que o estudo de caso conta com muitas das técnicas, entre elas, a observação direta dos acontecimentos que estão sendo estudados. Diz ainda que a crescente utilização do estudo de caso nas ciências sociais pode ter diferentes propósitos como:

[...] explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; preservar o caráter unitário do objeto estudado; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; formular hipóteses ou desenvolver teorias; e explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos. (GIL, 2010, p. 54).

Nesse sentido, o pensar profissional alinha-se ao acadêmico e torna-se o ponto decisivo na atividade de pesquisa científica que produz resultado concreto quando se coloca um projeto em prática, como se deseja no presente artigo, a construção de uma biblioteca digital da Ufopa.

4 Considerações Parciais/Finais

Na constante busca por informações indispensáveis à fundamentação e desenvolvimento de seus trabalhos e pesquisas, os cientistas, pesquisadores, professores, discentes e comunidade, necessitam conhecer as informações e consultar documentos além daqueles encontrados nos canais formais de publicação, com a criação da biblioteca digital é possível colocar a disposição desses indivíduos uma gama de informações que darão suporte a esses estudos e pesquisas. Isto é, garantindo a democratização do acesso e uso da produção científica, através da Biblioteca Digital da Ufopa no espaço virtual.

A rapidez com que a ciência e as tecnologias se desenvolvem exige a flexibilização dos meios de comunicação e acesso a informação. Observamos situações em que se torna necessário obter informações de pesquisas que ainda não foi concluída ou informações que se encontram em outro local, como é o caso dos documentos pertencentes às pesquisas em andamento ou produções científicas defendidas em outro estado.

Decorrente desse cenário surge a necessidade de se formar uma Biblioteca Digital com a produção científica da Ufopa, aliando preservação e inovação num cenário de rápida mudança tecnológica. Bem como, fazer parte do Programa Biblioteca Digital Brasileira (BDB) promovido pelo IBICT.

Isto é, a formação da biblioteca digital que abarque a produção em nível de graduação paralela a BDTD proposta pelo IBICT.

Alcançar sucesso neste projeto requer um alto investimento da Universidade, exigem que se faça um conjunto de ações de planejamento, gerenciamento, e a implantação de uma política de preservação clara e amparada

em métodos confiáveis; bibliotecários conscientes da sua responsabilidade diante desse acervo digital, portanto, dispostos a incorporar novas competências e habilidades necessárias a tratar esta nova tecnologia. Uma equipe técnica multidisciplinar responsável pela implantação deste projeto de uma Biblioteca digital da Ufopa. Esta equipe multidisciplinar deverá ser composta por um grupo de bibliotecários, analistas de sistemas e representantes dos programas de graduação e pós-graduação.

Rubim (2005) considera os bibliotecários, como um dos profissionais responsáveis pela preservação da cultura em todos os seus aspectos, dentre eles a cultural imaterial. Deste modo, a produção científica, desta sociedade Amazônica se mostra como produto desta cultura. Preserva-se a cultura quando se preserva a memória coletiva, representada no conhecimento científico aqui produzido a ser disseminado e preservado pela Biblioteca digital da Ufopa.

Buscando proporcionar visibilidade e divulgação das informações com recursos de tecnologias da informação é possível o desenvolvimento da Biblioteca Digital da Produção Científica da Ufopa, com o compromisso de reunir, preservar e disponibilizar seu patrimônio científico, em sua versão integral, produzidos pelos cursos de graduação e pós-graduação, que a Universidade desenvolve por meio de seus programas.

Juntamente, com a criação da Biblioteca Digital é imprescindível a elaboração de uma política de preservação digital, que defina todas as diretrizes que nortearão a seleção dos materiais que serão disponibilizados, bem como as estratégias e elementos que deverão fazer parte de sua estrutura.

Como parte integrante da proposta de elaboração de uma política de preservação digital já se pode pensar na proposição de que os autores das monografias, teses, dissertações depositem seus trabalhos nas bibliotecas setoriais, local onde realizam sua graduação ou pós-graduação, em dois formatos, impresso e em mídia, preferencialmente CD-ROM, e repassados posteriormente à Biblioteca Digital da Ufopa, responsável a partir de então pela sua guarda e disponibilização.

Podemos destacar alguns pontos relevantes na construção da Biblioteca Digital da Produção Científica da Ufopa: a padronização dos métodos e procedimentos de coleta, tratamento técnico, preservação e disseminação da produção científica produzida no âmbito da Instituição; a garantia da qualidade e consistência das informações prestadas e disponibilizadas pela Biblioteca Digital; e o controle de toda a produção científica da Universidade.

Com isso, a Biblioteca Digital da Produção Científica da Ufopa, se mostra como uma importante fonte de informação para pesquisadores, cientistas, professores, estudantes e a comunidade, além de exercer um importante papel para o desenvolvimento científico, cultural e social, contribuindo para democratização do acesso a informação.

5 Referências

ALVARENGA, Lídia. A teoria do conceito revisitada em conexão com ontologias e metadados no contexto das bibliotecas tradicionais digitais. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v.2, n.6, dez. 2001. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez01/F_I_art.htm>. Acesso em: 02 abr. 2008



AQUINO, Mirian de Albuquerque. **Metamorfose da cultura: do impresso ao digital, criando novos formatos e papéis em ambiente de Informação. Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p.07-14, maio./ago. 2004.

ARELLANO, M. A. **Preservação de documentos digitais. Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 15-27, ago./dez. 2004.

ARELLANO, M. A. **Critérios para a preservação digital da produção científica**. 2008. 354 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade Brasília, Brasília, DF, 2008.

BODÊ, Ernesto Carlos. **Preservação de documentos digitais: o papel dos formatos de arquivo**. 2008. 153f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2008.

CAMARGO, Célia et al. **CPDOC: 30 anos**. In: _____. **Centros de Documentação e pesquisa histórica: uma trajetória de três décadas**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

CERVANTES, B. M. N. et al. **A preservação de conteúdos digitais: a experiência da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Estadual de Londrina**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

CHARTIER, Roger. **A ordem dos livros: leitores, autores e bibliotecas na Europa entre os séculos XIV e XVII**. Brasília: UNB, 1999.

CONWAY, Paul. **Preservação no universo digital**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

CUNHA, Murilo Bastos. **Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 195-213, 1997. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>> Acesso em: 13 mar. 2012.

DIAS, Eduardo José Wense. **Contexto digital e tratamento da informação. DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 5, p.1-10, out. 2001. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

FERREIRA, Miguel. **Introdução à preservação digital: conceitos, estratégias e actuais consensos**. Portugal: Escola de Engenharia da Universidade de Minho, 2006.

GAMA, Ivanilma de Oliveira. **Elementos para proposta de uma política de preservação digital: o caso das bibliotecas digitais da área de música**. 2010. 84f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.



GRÁCIO, José Carlos Abbud; FADEL, Bárbara. **A política de preservação digital nas instituições de ensino superior**. 2009. Disponível em: <www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/download/3750/35>. Acesso em: 22 abr. 2012.

INNARELLI, Humberto Celeste. **Preservação de Documentos Digitais: confiabilidade de mídias CD-ROM e CD-R**. 2006. 147 f. Dissertação (Mestrado Engenharia Mecânica) – Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000384479>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. **“Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.2, 1997. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformação/viewarticle.php?id=42&layout=abstract>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

REIS, Pedro Paulo Mizael Junior Cavalcante. **Metodologias aplicadas à preservação de documentos digitais na Biblioteca Central da Universidade de Brasília**. 2011. 39f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2011.

RUBIM, Linda (Org.). **Organização e produção da cultura**. Salvador: EDUFBA, 2005. (Sala de aula, 1).

SAMPAIO, Maria Raimunda. **Bibliotecas digitais**. Belém: [s.n.], 2008. Apresentação Power Point em aula ministrada.

SAYÃO, Luís Fernando. Preservação de revistas eletrônicas. In: FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Mais sobre revistas científicas: em foco a gestão**. São Paulo: Senac, 2008.

A BIBLIOTECA DIGITAL DE MONOGRAFIAS DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA COMO ESTRATÉGIA DE DISSEMINAÇÃO E PRESERVAÇÃO DOS TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO

Marília Augusta de Freitas¹, Luanna Cezar Maia²

¹Doutoranda em ciência da informação – Universidade de Brasília; Bibliotecária da Universidade de Brasília

²Bibliotecária da Universidade de Brasília

Resumo

Este trabalho tem como objetivo relatar a experiência da Universidade de Brasília (UnB) com a implementação da Biblioteca Digital de Monografias (BDM), que utiliza os princípios do acesso aberto para a gestão e disseminação da produção científica discente dos cursos de graduação e especialização. Com essa iniciativa, a UnB mostra que é possível tornar acessível os trabalhos de conclusão de curso quebrando barreiras geográficas do acesso à informação acadêmica, contribuindo para a qualidade dos trabalhos produzidos e a inibição do plágio.

Palavras-chave:

Acesso aberto; Biblioteca digital; Repositório digital.

Abstract

This paper aims at describing the University of Brasilia (UNB) with the implementation of the Digital Library of Monographs (BDM), which uses the principles of open access to management and dissemination of scientific students of undergraduate courses and specialization. With this initiative, the UNB shows that it is possible to make accessible the work of completion breaking geographical barriers of access to academic information, contributing to the quality of work produced and the inhibition of plagiarism.

Keywords:

Open access; Digital library; Digital repositories.

1. Introdução

Com os avanços das tecnologias de informação, as instituições de ensino e pesquisa têm sofrido uma visível transformação no que concerne à produção, compartilhamento e uso da informação produzida no âmbito acadêmico. Essa transformação obriga essas instituições a aderirem às maneiras inovadoras a fim de lidar com a informação, aprimorando a oferta de produtos e serviços destinados ao apoio do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão.

As bibliotecas universitárias, mais do que nunca, têm a possibilidade de tornar acessível e promover o uso da informação acadêmica e científica, principalmente devido ao impacto causado pela *Internet*, que de maneira sistemática tornou-se um

dos principais instrumentos de redução de barreiras. Como unidades gestoras de informação, bibliotecas universitárias reduzem barreiras de natureza organizacional, tecnológica, econômica e legal que congestionam a disponibilidade e acessibilidade das informações produzidas nas instituições de ensino e pesquisa, criando condições viabilizadoras da ampla circulação do conhecimento de natureza acadêmica e científica, inter e externamente à instituição.

Nesse contexto, as bibliotecas digitais constituem um importante e indiscutível instrumento de organização e disseminação do uso da informação, favorecendo a satisfação das necessidades de informação dos usuários, principalmente para a gestão da informação em bibliotecas universitárias, que tem um papel fundamental para a construção do saber no âmbito das universidades.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE) utiliza das tecnologias e participa do movimento do acesso aberto, mantendo o compromisso de democratizar o conhecimento por meio de suas bibliotecas digitais, que proporcionam acesso aberto à produção científica da UnB. Para isso, oferece um conjunto de serviços para a gestão, publicação e disseminação eletrônica de documentos, fundamentados na filosofia do acesso amplo e irrestrito a produções acadêmicas. Seu trabalho com bibliotecas digitais está estabelecido e consolidado e abrange um Repositório Institucional, uma Biblioteca Digital de Monografias e um Diretório Acadêmico de Periódicos, além de outras iniciativas em desenvolvimento, como a Biblioteca Digital Sonora e o Repositório de Objetos Digitais de Aprendizagem.

Este trabalho tem como objetivo relatar uma das experiências da BCE na gestão da informação acadêmica: a Biblioteca Digital de Monografias (BDM), que foi desenvolvida e implementada nos moldes de um repositório institucional e sob os pressupostos do movimento de acesso aberto à informação científica. Essa iniciativa tem como objetivo o gerenciamento e a promoção do uso da produção científica discente, manifestada em trabalhos de conclusão de cursos de graduação e especialização.

2. Revisão de Literatura

2.1 O acesso aberto à informação

O processo de comunicação científica foi se estruturando ao longo do tempo, criando-se vários processos e veículos de comunicação que permitiam que a ciência pudesse ser viabilizada. O periódico científico foi, no decorrer dos anos, o principal veículo de comunicação entre os pesquisadores, entretanto com o advento das tecnologias de informação os processos de comunicação têm sofrido grandes mudanças. O tradicional modelo de comunicação científica gera uma discussão no que se refere à insatisfação dos agentes envolvidos nesse processo: leitores e pesquisadores que não têm acesso à literatura científica necessária, pois os trabalhos não estão acessíveis a todos. O acesso é bastante limitado devido às barreiras impostas pelos editores comerciais. Segundo Johnson (2002), o sistema de comunicação limita, mais do que expande, a disponibilidade e legibilidade de maior parte da pesquisa científica.

Contrapondo-se ao tradicional modelo de comunicação científica está o movimento de acesso livre à informação, pois visa a disponibilização gratuita e irrestrita da literatura científica na *Internet*, possibilitando o acesso por parte de

qualquer pessoa. É um modelo que propicia visibilidade e rapidez na troca de informações, entretanto representa um desafio para comunicação científica por se tratar de uma mudança de paradigma.

O acesso livre se dá por meio de duas vias: dourada e verde. A primeira refere-se publicação de periódicos eletrônicos com acesso aberto a seus conteúdos e a segunda diz respeito auto-arquivamento imediato e compulsório de artigos aceitos para publicação ou já publicados em periódicos, no repositório institucional da universidade a que seus autores estejam vinculados. Sobre a via verde, apesar da reação negativa por parte de alguns editores, que não podem perder a lucratividade garantida pelas assinaturas, os repositórios institucionais de acesso aberto têm se difundido cada vez mais em nível mundial.

A produção de conhecimento proporcionado pelas instituições acadêmicas necessita de disseminação e compartilhamento para propiciar o uso desse conhecimento gerado. Segundo Garvey e Griffith (1979) a comunicação científica compreende o conjunto de todas as atividades que englobam a produção, disseminação e o uso da informação desde o início do processo da criação científica, do princípio em que as ideias da pesquisa são geradas, até o momento da aceitação dos resultados como parte do corpo de conhecimento científico.

Com a introdução do modelo de acesso livre, as instituições acadêmicas têm buscado se adaptar e oferecer serviços de informação que permitem o livre acesso a sua produção científica, desenvolvendo repositórios institucionais e/ou bibliotecas digitais.

2.2 Repositórios institucionais de acesso aberto

Os repositórios institucionais de acesso aberto firmaram-se como poderosos canais de comunicação científica devido a todas as vantagens apresentadas, entre elas visibilidade e rapidez na troca de informações, e tendo como principal objetivo aumentar a visibilidade da instituição, de suas pesquisas e pesquisadores. Segundo Lynch (2003) um repositório institucional é um conjunto de serviços que a universidade oferece aos membros de sua comunidade, visando ao gerenciamento e disseminação dos materiais digitais criados pela instituição e pelos membros de sua comunidade. Evidenciando-se como uma poderosa ferramenta de comunicação científica, o desenvolvimento de repositórios institucionais tem se dado, em maior número, nas universidades com o objetivo de representarem uma nova estratégia, pois segundo Lynch (2003) influencia de maneira séria e sistemática as mudanças aceleradas que vêm ocorrendo na produção do saber e na comunicação científica.

Os repositórios constituem um dos principais percursos do movimento de acesso aberto à informação científica, e visam à criação de condições para que esta informação esteja gratuita e irrestritamente disponível na *Internet*, possibilitando o acesso à comunidade científica e a quem mais possa interessar. Segundo Weenink, Waaijers e Van Godtsenhoven (2008), os repositórios digitais contribuem para o movimento de acesso livre, pois promovem a divulgação dos resultados de pesquisas livremente disponíveis na *web*.

O arquivamento em repositórios institucionais apresenta múltiplas vantagens, como o aumento da visibilidade do pesquisador, de sua produção científica e de sua instituição que contribuem para o seu crescente estabelecimento como um poderoso canal de comunicação científica. A criação, implementação e manutenção de um repositório institucional abrange os processos englobados pela gestão da

informação. Para Davenport (1998) um processo de informação é um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como às pessoas obtêm, distribuem e usam a informação.

A Universidade de Brasília começou a inserir-se no contexto de Repositórios Institucionais em 2003, com a criação de um projeto para a implementação do Repositório Institucional da UnB. Em 2008, tendo a Biblioteca Central como gestora, a UnB lançou seu Repositório Institucional que tem como principal diretriz para conteúdo, documentos científicos ou academicamente orientados podendo depositar trabalhos no Repositório: alunos de mestrado e doutorado, professores da UnB, pesquisadores e ou pessoa designada pelo professor. Seus objetivos são o armazenamento, preservação, divulgação e a garantia de acesso à produção científica e acadêmica da UnB em formato digital, além de proporcionar visibilidade à produção científica da instituição, apoiar às atividades de pesquisa e criação do conhecimento científico e o processo de ensino-aprendizagem por meio do acesso facilitado ao conhecimento.

Paralelo ao trabalho desenvolvido com o Repositório Institucional, a Biblioteca Central da Universidade de Brasília optou por usar o DSpace como ferramenta para gestão do conteúdo digital das monografias de graduação e pós-graduação produzidas pelos alunos da Universidade, visando a atender uma demanda latente dos alunos da UnB pelo acesso às monografias de conclusão de curso e que seria praticamente impossível para a Biblioteca Central da UnB armazenar esses documentos em formato impresso.

3. A Biblioteca Digital de Monografias da Universidade de Brasília

A UnB é uma das instituições de ensino e pesquisa que incorporaram a idéia e as estratégias de acesso aberto à informação no Brasil. Visando atender um segmento importante na Universidade, a Biblioteca Central da UnB empreendeu esforços no sentido de organizar e tornar amplamente acessível os trabalhos de conclusão de curso de seus alunos de graduação e especialização. Este projeto consolidou-se como uma iniciativa pioneira entre as universidades brasileiras, pois não havia registros de outras bibliotecas digitais com a finalidade de armazenamento e disponibilização de trabalhos de conclusão em nível de graduação e especialização.

A Biblioteca Central da UnB lançou em novembro de 2009 sua Biblioteca Digital de Monografias (<http://bdm.bce.unb.br>), cujo acervo é voltado para monografias de conclusão dos cursos da instituição. Esse serviço de acesso aberto à informação acadêmica implementado pela Universidade visa não somente à preservação da memória intelectual da instituição, mas, sobretudo, sua ampla disseminação.

A BDM (FIGURA 1) é um conjunto de serviços oferecidos pela Biblioteca Central para a gestão e disseminação da produção acadêmica dos cursos de graduação e especialização da universidade. Toda a sua infraestrutura tecnológica é idêntica à infraestrutura empregada no Repositório Institucional da UnB, que utiliza o *software* DSpace. O DSpace é um software livre desenvolvido pelo MIT Libraries e a Hewlett-Packard (HP) que tem como objetivo o desenvolvimento de repositórios digitais que capturam, armazenam, indexam, preservam e redistribuem a informação de uma instituição em formato digital.

A BDM adota os princípios funcionais de um repositório institucional, os quais, segundo Leite e Costa (2006), permitem reunir, preservar, dar acesso e disseminar boa parte do conhecimento da instituição, além de aumentar a visibilidade da sua produção científica. Neste contexto, são muitos os benefícios que uma biblioteca digital de monografias pode trazer para uma instituição, proporcionando maior facilidade de acesso, tanto interno quanto externo, à produção acadêmica dos cursos de graduação e especialização, em diversas áreas do conhecimento, disseminando de forma rápida os trabalhos produzidos pelos alunos. Decorrente disso, no âmbito da UnB, já é possível à Biblioteca Central da UnB, controlar esse tipo de produção e mais do que isso, promover maior visibilidade a ela.



Figura 1 - Página Inicial da BDM

Na maioria das instituições de ensino superior brasileiras, as monografias de conclusão de curso não fazem parte do ciclo informacional gerenciado pelas bibliotecas universitárias. Quando muito, tais recursos de informação são guardados em sua versão impressa ou reunidos em centenas de CD-ROM. No contexto das instituições de ensino superior, públicas ou privadas, as monografias, sobretudo as de graduação, sem dúvida alguma, constituem a maior quantidade de produção de documentos acadêmicos e, ao mesmo tempo, o tipo de recurso de informação menos controlado. Muito embora não deva representar a produção científica institucional, as monografias de graduação e especialização guardam grande importância para o maior segmento destas instituições, a própria comunidade discente.

4.1 Organização da BDM

Por conta de funcionalidades presentes na plataforma tecnológica escolhida, a BDM é constituída de comunidades e coleções. As comunidades são ponto de

entrada ao material depositado na BDM e estão divididas em monografias de graduação e especialização. Cada comunidade possui um conjunto de coleções a ela associadas e essas, por sua vez, possuem grupos de usuários integrados. Em cada comunidade podem existir inúmeras coleções, e em cada coleção podem existir inúmeros itens. Essa forma de organização garante a BDM uma flexibilidade necessária para acomodar diferentes necessidades, permitindo decidir sobre as políticas que regerão seu funcionamento, como, por exemplo, a determinação de quais atores são responsáveis pela provisão de conteúdos, permissões de acesso, *workflow* e gerenciamento de coleções.

As coleções da BDM, que estão subordinadas a cada Comunidade, foram criadas representando cada um dos cursos de graduação e de especialização oferecidos pela UnB. Dentro de cada Coleção são depositadas as monografias. Atualmente, a Comunidade de Monografias de Especialização conta com 83 coleções subordinadas e a *Monografias de Graduação* com 53 coleções. A BDM possui 136 Coleções, no total. Seu acervo digital contabiliza¹ 3025 monografias disponíveis e acessíveis.

4.2 Metadados

A Biblioteca Digital de Monografias adota um conjunto de elementos do Dublin Core Qualificado. O Dublin Core (DC) é um esquema de metadados recomendado pela Dublin Core Metadata Initiative (DCMI)² para a descrição de recursos web. O DC possui um esquema de 15 elementos padrão e mais alguns qualificadores que ajudam a representar de maneira mais detalhada alguns recursos. O quadro abaixo mostra os metadados utilizados pela BDM.

Quadro 1 - Metadados utilizados pela BDM

Elementos Metadado Dublin-Core	Rótulo	Usado para:
dc.title	Título	<i>Descrever o título do documento.</i>
dc.title.alternative	Outros títulos	<i>Formatos variados de título, como: título equivalente ou paralelo, título abreviado, título uniforme, etc.</i>
dc.contributor.author	Autor	<i>Pessoa ou entidade responsável pelo conteúdo do documento.</i>
dc.contributor.advisor	Orientador	<i>Orientador de trabalhos acadêmicos: dissertações, teses, monografias de graduação e especialização.</i>
dc.description	Informações Adicionais	<i>Notas de teses e dissertações. É usado também para monografias.</i>
dc.description.abstract	Resumo	<i>Resumos em português e em outras línguas. (Campo repetitivo).</i>
dc.identifier.citation	Referência	<i>Referência bibliográfica do documento</i>

¹ Dados de 29/04/2012.

² A DCMI é uma organização aberta dedicada ao desenvolvimento, promoção e difusão de normas para metadados interoperáveis aplicados à descrição de recursos *online*, que visa uma recuperação eficiente.

	Bibliográfica	<i>descrito, citando a fonte original do documento.</i>
dc.date.submitted	Data de Defesa	<i>Data de defesa utilizada para monografias, dissertações e teses.</i>
dc.language.iso	Idioma	<i>Registrar o idioma do conteúdo do documento em conformidade com a norma ISO 639-2.</i>
dc.rights	Acesso	<i>Indicar se o acesso é livre ou restrito.</i>
dc.subject	Assunto	<i>Indicar as palavras-chave do documento.</i>
dc.type	Tipo do documento	<i>Escolher em uma lista qual tipo de documento está sendo depositado.</i>
dc.subject.keyword	Assunto	<i>Indicar as palavras-chave que representam o documento.</i>

4.3 Documentação

Para nortear os procedimentos executados no âmbito da BDM foram elaborados um conjunto de documentos administrativos: a) a política de funcionamento, que regem as diferentes atividades sob responsabilidade dos diferentes atores envolvidos no funcionamento da BDM; b) o termo de autorização do autor; c) uma cartilha informativa sobre a licença *Creative Commons* direcionada aos autores e d) um manual de uso e catalogação

O termo de autorização do autor contempla, além de uma declaração de distribuição não-exclusiva concedida pelo autor à UnB, a concessão da licença *Creative Commons* 3.0 nos moldes definidos pelo autor e/ou detentor dos direitos autorais. A concessão desta licença pelo autor, sob condições que ele próprio determina, garante às universidades alguns direitos relacionados com a guarda e distribuição eletrônica de conteúdos. O procedimento de licenciamento adotado na BDM requer que o autor preencha o termo de autorização e responda a duas perguntas sobre o uso da obra relativas à permissão de uso comercial e permissão de modificações.

Todas as possíveis combinações de licenças previstas na BDM mantêm, necessariamente, os direitos patrimoniais do autor sobre seu conteúdo, mas garantem aos leitores copiarem e distribuírem o trabalho, desde que obrigatoriamente atribuam crédito ao autor e respeitem as demais condições por ele determinadas no ato do licenciamento. Com base nas respostas às perguntas, será exibida, na página do trabalho depositado na BDM, a licença pelo autor especificada.

Para os cursos de graduação ou especialização que não adotam o Termo de Autorização do Autor, mas têm interesse em disponibilizar suas monografias na BDM, o chefe da Unidade Acadêmica pode se responsabilizar pela inclusão e elaboração de uma relação de monografias que especifique seus autores e títulos dos trabalhos.

4. Resultados

Assim que inseridas na BDM, as monografias estão disponíveis em formato completo para o mundo. Para localizar os documentos, o usuário pode utilizar a pesquisa rápida ou avançada, localizadas na página inicial. Ou ainda navegar através das Comunidades e Coleções, Data de publicação do trabalho, Autor, Orientador, Título e Assunto. Além do seu próprio mecanismo de buscas, como se trata da mesma infraestrutura tecnológica de um repositório institucional de acesso aberto, do mesmo modo são adotados os padrões de interoperabilidade preconizados pela *Open Archives Initiative*. Isso garante que a BDM seja coletada por inúmeros mecanismos de buscas multidisciplinares ou temáticos disponíveis na Internet. Desde o seu lançamento, em novembro de 2009, a BDM possuía cerca de 1.079.047 *downloads*³ de seu acervo digital. A partir do módulo de estatísticas adotado pela BDM é possível demonstrar quais países mais utilizaram os conteúdos disponibilizados pelo serviço.

De modo a facilitar a recuperação, os conteúdos da BDM são descritos em sua maioria também com *abstract* em língua inglesa, o que permite maiores condições de recuperação por usuários estrangeiros. Os padrões de interoperabilidade aliados ao esquema de catalogação e às facilidades atuais de uso de ferramentas de tradução automatizada também contribuem para uma maior visibilidade dos conteúdos disponíveis na BDM. Como exemplo, a monografia do curso de especialização em Qualidade de Alimentos intitulada “*Padronização das preparações de restaurante do tipo self-service*” de autoria do aluna Carla Camargos Martins, que possuía um total de 24.164 *downloads*⁴, divididos em 37 países diferentes, resultando no trabalho com maior número de *downloads* depositado na BDM.

Os dados estatísticos indicam que a BDM aumentou consideravelmente a visibilidade dos trabalhos de conclusão de curso produzidos pelos alunos da graduação e especialização da UnB. Esses trabalhos que anteriormente ficariam armazenados nas secretarias dos cursos e restritos a uma pequena parcela, que podiam fazer uso desses documentos, agora estão disponíveis para qualquer pessoa com acesso à *Internet*. São muitas vantagens para o ambiente acadêmico, como por exemplo, o enriquecimento do processo educativo. Essa iniciativa tem se revelado como um grande estímulo para que os alunos realizem um bom trabalho, pelo amplo e irrestrito acesso propiciado pelo repositório.

Com iniciativas de bibliotecas digitais de monografias, todos os trabalhos de monografias, que ao longo dos últimos anos tornaram-se o tipo mais copiado de trabalho acadêmico no Brasil, estarão amplamente disponíveis, o que certamente será um fator inibidor para o plágio. Mais que isso, orientadores e alunos deverão ser ainda mais cuidadosos com a qualidade, o que contribuirá para o desenvolvimento de melhores trabalhos, desde muito cedo.

Em dezembro de 2010, o Conselho de Ensino de Graduação da Universidade de Brasília decidiu, que a partir de março de 2011, todos os trabalhos de conclusão de curso em nível de graduação e especialização deveriam ser compulsoriamente depositados na BDM. Sendo assim, todos os alunos são obrigados a encaminhar uma cópia em meio digital para a BCE, que fica encarregada de realizar os

³ Dados de 29/04/2012.

⁴ Dados de 29/04/2012.

depósitos na BDM, sendo que o não encaminhamento dos trabalhos implica no não recebimento do diploma pelos alunos.

As monografias que possuem restrição de conteúdo, como por exemplo, as que os autores registrarão uma patente, são também encaminhadas para a Biblioteca com uma justificativa assinada pelo orientador do trabalho. Essas monografias ficam restritas durante um ano e podem ter o prazo de restrição prorrogado mediante justificativa do autor.

5. Considerações Finais

As inovações tecnológicas em muito contribuíram com a evolução da biblioteca digital. O uso da *Internet* no contexto das instituições de ensino e pesquisa fez com que a informação digital se tornasse indispensável, pois além de permitir modos práticos, rápidos e confiáveis de armazenar toda produção intelectual da universidade sem ocupar o espaço físico das bibliotecas, permitem que os autores, seus trabalhos e a própria instituição tornem-se cada vez mais visíveis na comunidade científica.

Em grande parte das universidades brasileiras, as monografias de graduação e de especialização produzidas são arquivadas nas secretarias dos cursos, impossibilitando que o conhecimento gerado chegue à sociedade. Em alguns casos, as bibliotecas armazenam esse tipo de documento em meio impresso, porém o acesso ainda é bastante limitado o que faz com que esses trabalhos não possuem visibilidade.

O trabalho desenvolvido pela Biblioteca Central da UnB, especificamente através da Biblioteca Digital de Monografias, mostra que o acesso a esse tipo de documento é verdadeiramente surpreendente, se for levado em conta que estes trabalhos sempre foram considerados como uma literatura sem nenhuma divulgação, por permanecerem, restritos às prateleiras das secretarias de unidades acadêmicas em que eram realizados. A Biblioteca Central da UnB, por meio da BDM, possibilita à comunidade, que agora não possui mais limites geográficos, o acesso gratuito à produção discente da instituição.

A Biblioteca Digital de Monografias da UnB está em pleno funcionamento há quase quatro anos, sua equipe gerencial trabalha constantemente para seu aprimoramento em sintonia com avanços do movimento de acesso aberto. Com a obrigatoriedade do envio dos trabalhos para a BCE, a Universidade tem repensado a qualidade de seus trabalhos produzidos em consequência da visibilidade alcançada pela UnB por meio de sua Biblioteca Digital de Monografias.

6. Referências

GARVEY, W. D.; GRIFFITH, B. C. Scientific communication as a social system. In: GARVEY, W. D. **Communication**: the essence of science. London: Pergamon Press, 1979. p. 148-164.

JOHNSON, Richard K. Partnering with faculty to enhance scholarly communication. **D-Lib Magazine**, v.8, n. 11, nov. 2002. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/november02/johnson/11johnson.html>> Acesso em: 29 abr. 2012.



DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
LYNCH, C. **Institutional repositories**: essential infrastructure for scholarship in the digital age. ARL, 2003. Disponível em: <<http://www.arl.org/newsltr/226/ir.html>>
Acesso em: 29 abr. 2011.

LEITE, Fernando César Lima; COSTA, Sely M. S. Repositórios institucionais sob a perspectiva da gestão do conhecimento científico. In: CONFERÊNCIA IBEROAMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA, 1., 2006, Brasília. **Anais...** Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

WEENINK, K.; WAAIJERS, L.; VAN GODTSENHOVEN, K. **A DRIVER's guide to european repositories**. Amsterdam: Amsterdam University Press, 2008. p. 49-102.
Disponível em: <<http://dare.uva.nl/document/93898>>. Acesso em: 18 ago. 2010.

REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS: EXPERIÊNCIA INICIAL DO CAMPUS SÃO CARLOS DO INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO

Elis Regina Alves dos Santos¹, Rodrigo Henrique Ramos², André Di Thommazo³, Célia Leiko Ogawa Kawabata⁴

¹Mestre em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Instituto Federal de São Paulo, São Carlos, SP

²Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Instituto Federal de São Paulo, São Carlos, SP

³Mestre em Ciência da Computação, Instituto Federal de São Paulo, São Carlos, SP

⁴Doutora em Ciência da Computação, Instituto Federal de São Paulo, São Carlos, SP

Resumo

As mudanças na disseminação da produção científica ocorridas nas últimas décadas vêm consolidando cada vez mais o formato eletrônico como grande facilitador deste processo. Neste contexto, os repositórios institucionais de acesso aberto à informação científica ganham destaque pelo foco na disseminação e gerenciamento da produção acadêmica de uma instituição. Assim, o presente trabalho apresenta a iniciativa do *campus* São Carlos do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) em desenvolver e implementar um repositório institucional que se propõe a sistematizar, disponibilizar e disseminar o conhecimento gerado no IFSP de forma ampla e irrestrita, garantindo a preservação, o acesso e proporcionando maior visibilidade e impacto da produção técnico-científica da instituição. Desta forma, apresenta-se um breve levantamento bibliográfico sobre acesso aberto (*open access*), repositórios institucionais e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), a fim de demonstrar o panorama dentro do qual a iniciativa do *campus* se insere. Em seguida, as fases do projeto até a etapa atual de desenvolvimento são elencadas. Como resultados parciais, temos o detalhamento dos requisitos funcionais do sistema a partir da análise de outras ferramentas semelhantes e da experiência dos envolvidos no projeto. Deu-se início também à modelagem do banco de dados e à criação das páginas web da ferramenta. Conclui-se identificando as próximas etapas de desenvolvimento do repositório e os desafios a longo prazo.

Palavras-Chave: Repositório institucional (RI); Acesso aberto (OA); Comunicação científica; Biblioteca digital; Informação em ciência e tecnologia (ICT).

Abstract

The changes in the dissemination of scientific literature that have occurred consolidates the electronic format as a great facilitator in this process. In this context, the open access institutional repositories to scientific information are highlighted by the focus on dissemination and management of academic production of an

institution. This way, this paper presents the initiative of Instituto Federal de São Paulo (IFSP) - *campus* São Carlos – in developing and implementing an institutional repository that aims at systematizing, making it available and disseminating the knowledge at IFSP in a broad and unrestricted way, ensuring its preservation and access, and also providing visibility and impact of technical-scientific production of the institution. Thus, a brief literature on Open Access is presented, as well as institutional repositories and information on Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) in order to show the area our initiative is connected to. Then, the phases of the project are mentioned. As partial results we have the details of the system's functional requirements from the analysis of other similar tools and experience of those involved in the project. The modeling of the database and the creation of the tool's web pages have been started. In order to conclude, the next steps are identified and long-term challenges are discussed.

Keywords: Institutional repository; Open access (OA); Scientific communication; Digital library; Information in Science and Technology (IST).

1 Introdução

As mudanças na disseminação da produção científica ocorridas nas últimas décadas, e em especial neste início do século XXI, vem alterando a forma da comunicação da informação acadêmica e consolidando cada vez mais o formato eletrônico como grande facilitador deste processo.

As iniciativas voltadas ao acesso aberto vem tomando força e conseguindo o apoio da comunidade científica, que se beneficia com a relação visibilidade-acessibilidade-livre acesso, uma vez que a facilidade de acesso à informação científica aumenta substancialmente o alcance do trabalho dos pesquisadores e das instituições (MARCONDES; SAYÃO, 2009).

Neste contexto, o repositório institucional (RI) de acesso aberto é peça fundamental, pois reúne diversas características que otimizam a comunicação científica, principalmente no que concerne à preservação da produção e da memória institucional, além de reunir e garantir o acesso sistematizado ao conhecimento gerado.

O *campus* São Carlos do IFSP verificou a lacuna informacional existente em seu bojo a partir da formatura das primeiras turmas de seu curso superior, o que levou à reflexão sobre a reunião e disponibilização da produção acadêmica dos alunos que então deixavam a instituição. Indo além, as discussões apontaram um problema institucional muito mais amplo: a falta de preservação e acesso a toda a produção técnico-científica da instituição, impedindo desta forma o desenvolvimento de um panorama técnico-científico local, a consolidação da memória institucional e dificultando a continuidade dos trabalhos iniciados, além de não contribuir para a visibilidade da instituição perante outras instituições de educação e a sociedade. A informação científica estava de tal forma dispersa que contabilizar a produção do *campus*, ou do IFSP como um todo, era impossível.

A solução proposta pelos autores deste trabalho foi o desenvolvimento de um repositório institucional de acesso aberto, chamado aqui de Repositório Institucional do Instituto Federal de São Paulo, que se propusesse a sistematizar, disponibilizar e

disseminar o conhecimento gerado no IFSP de forma rápida e eficiente, nacional e internacionalmente, garantindo a preservação, o acesso e proporcionando maior visibilidade e impacto da produção científica da instituição.

Uma vez reunidas e organizadas em um só ambiente eletrônico, alunos, professores, servidores técnico-administrativos e comunidade externa de modo geral poderiam facilmente ter acesso, via *internet*, além das teses e dissertações dos nossos pós-graduandos, aos TCCs, artigos científicos, vídeos, pôsteres, apostilas, projetos, fotografias, ilustrações, registros sonoros, *softwares*, revistas e qualquer outra produção técnico-científica gerada na instituição, trazendo maior transparência e alcance na divulgação científica institucional.

Esta iniciativa foi pensada inicialmente para atender uma necessidade do *campus*, mas está sendo desenvolvida para no futuro atender a todos os *campi* do IFSP.

2 Revisão de Literatura

O fim da Segunda Guerra Mundial inaugura um período de grande confiança no poder da ciência e tecnologia para o progresso social. O desenvolvimento científico-tecnológico é enaltecido, causando um otimismo pautado no caráter benfeitor da ciência (SANTOS, 2010). Neste contexto, a crescente valorização da Informação em Ciência e Tecnologia (ICT) eleva a indústria da informação de então a um nível estratégico, e os processos de comunicação científica se verticalizam fortemente, elevando enormemente seus custos. (MARCONDES e SAYÃO, 2009)

O acesso à informação científica torna-se cada vez mais caro, afetando grandemente seu sistema de divulgação. Os interesses de publicadores científicos e comunidade acadêmica se contrapõem, levando pesquisadores, instituições e associações de bibliotecas especializadas a buscar alternativas para o acesso à informação científica. Conforme lembra Harnard (2001 apud MARCONDES e SAYÃO, 2009, p.14):

Ao contrário dos autores de livros e artigos de revistas, que escrevem para explorarem direitos ou por honorários, os autores de artigos de periódicos revisados por pares escrevem apenas pelo “impacto da pesquisa”. Para ser citados e tomar parte na construção da pesquisa de outros pesquisadores, seus resultados têm de ser acessíveis aos seus usuários potenciais. Do ponto de vista dos autores, o acesso pago aos seus resultados é tão contraproducente como o acesso pago a anúncios comerciais [...]

O surgimento da *Internet*, no final da década de 1980, transforma este cenário, e começam a surgir as primeiras iniciativas de repositórios digitais. O movimento pelo livre acesso à informação (*Open Access – OA*) se desenvolve neste contexto, e em 1999 é criada a *Open Archives Initiative (OAI)*, visando à criação de mecanismos tecnológicos para tornar interoperáveis os diferentes repositórios espalhados por diversos países e áreas do conhecimento. Foram criados o padrão de metadados *Dublin Core* e o *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH)* para permitir a coleta automática e reuso de metadados de repositórios abertos (MARCONDES e SAYÃO, 2009).

Neste contexto, os repositórios institucionais de acesso aberto tornam-se

peças fundamentais no ciclo de comunicação científica atual, pois:

[...] são entendidos hoje como elementos de uma rede ou infraestrutura informacional de um país ou de um domínio institucional destinados a garantir a guarda, preservação a longo prazo e, fundamentalmente, o livre acesso à produção científica de uma dada instituição. A lógica que preside o surgimento dos repositórios institucionais no cenário internacional da ICT é a retomada de uma proposta que tem suas raízes no Iluminismo: os resultados da atividade científica, na forma das diferentes publicações, resultados estes muitas vezes obtidos à custa de pesados investimentos públicos, devem necessariamente também ser públicos, poder ser utilizados amplamente, não serem apropriados de forma privada. Assim, cada instituição científica ou acadêmica, e sua correspondente comunidade, deve manter em seu repositório institucional de livre acesso cópias da produção científica de sua comunidade. (MARCONDES e SAYÃO, 2009, p.10)

Crow (2002) enfatiza que além de centralizar, preservar, tornar acessível e disseminar o produção científica de uma instituição, os repositórios institucionais constituem um sistema global de repositórios distribuídos e interoperáveis que fundamentam um novo modelo de publicações acadêmicas, em que o potencial desta informação, antes escondido pelo modelo de publicação verticalmente integrada, é revelado.

Inserindo-se no movimento de acesso aberto, a informação disponibilizada em um repositório estará acessível a qualquer um que tenha acesso à *Internet*, de forma rápida e gratuita, permitindo a ampliação da comunidade de usuários de modo amplo e irrestrito. (FREITAS; SILVA e GUIMARÃES, 2009). Dessa maneira, a produção acadêmica da instituição será preservada – construindo uma memória institucional sem dúvida importante – e ficará disponível para que seja acessada, conhecida e utilizada, embasando novas pesquisas e dando maior projeção à instituição.

Para Costa e Leite (2006), os repositórios também servem como indicadores tangíveis da qualidade de uma instituição, mostrando a relevância científica, social e econômica de suas atividades. Além disso, os dados estatísticos obtidos podem e devem servir para a apresentação da ferramenta e sensibilização da comunidade interna quanto à sua importância, facilitando a compreensão do alcance da mesma e das questões relativas ao autoarquivamento – depósito de conteúdos pelos próprios autores ou um mediador.

Crow (2002) define ainda os elementos essenciais de um RI. O primeiro deles, “ser institucionalmente definido”, significa dizer que seus limites devem ser definidos pelas fronteiras da instituição. Costa e Leite (2009) complementam esta informação, enfatizando que um repositório institucionalmente definido deve também ser reconhecido pela instituição, principalmente por meio do desenvolvimento de políticas de depósito compulsório e outras que garantam sua existência, e deve cobrir a maior parte das áreas de ensino e pesquisa da instituição.

O segundo elemento essencial definido por Crow (2002) é que um repositório deve conter apenas “conteúdo acadêmico”. Deve também ser “cumulativo e

perpétuo” para cumprir seu papel na preservação da produção científica de uma instituição. Por último deve ser “aberto e interoperável”, garantindo assim que os padrões tecnológicos adotados permitam à comunidade científica descobrir e recuperar informações armazenadas em repositórios a partir da exposição e coleta automatizada de metadados por variados mecanismos de busca. (CROW, 2002; COSTA e LEITE, 2009)

Ainda que não haja uma fórmula única para a construção de um repositório, Leite (2009) propõe algumas fases que devem ser cumpridas para que a iniciativa seja bem sucedida. São elas:

- a) planejamento: fase que envolve a formalização do projeto, seus custos, equipe e competências, além de analisar as necessidades da comunidade que será atendida pela ferramenta;
- b) implementação: envolve a escolha/desenvolvimento do *software*, definições de padrões, metadados, fluxos, elaboração de políticas de funcionamento e projeto-piloto;
- c) participação da comunidade: para assegurar a participação da comunidade, nesta fase se propõe a elaboração de estratégias de marketing e povoamento do repositório, desenvolvimento de políticas de depósito compulsório, avaliação e indicadores de desempenho do sistema.

No Brasil, o Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica, lançado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em 2005, aponta para a necessidade do desenvolvimento de uma política nacional de acesso livre à informação científica e recomenda que a comunidade científica apóie o movimento mundial em favor do acesso livre (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2005). Segundo Weitzel e Machado (2010) há fortes indícios de que a adoção do modelo de acesso aberto será uma estratégia mandatória para universidades e institutos de pesquisa em função do Projeto de Lei nº1120 de 2007, que dispõe sobre o processo de disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de ensino superior no Brasil.

Diversas têm sido as iniciativas nacionais de criação de repositórios institucionais nos últimos anos, desenvolvidas utilizando-se de tecnologias de acesso aberto e protocolos que permitem sua interoperabilidade. Estas iniciativas conectam-se à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) - coordenada pelo IBICT - que integra os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2012a).

A BDTD utiliza-se da tecnologia de coleta automática de metadados nacionais para alimentar uma base centralizada, sendo a mesma objeto de coleta por sistemas internacionais. Ainda segundo o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (2012a):

As instituições de ensino e pesquisa atuam como provedores de dados e o IBICT opera como agregador, coletando metadados de

teses e dissertações dos provedores, fornecendo serviços de informação sobre esses metadados e expondo-os para coleta por outros provedores de serviços, em especial pela *Networked Digital Library of Theses and Dissertation* (NDLTD).

Neste contexto, a criação de um repositório institucional se mostrou a ferramenta mais apropriada para preencher a lacuna informacional existente no âmbito do IFSP. Além disso, a adoção de instrumentos baseados no movimento de acesso aberto garantem maior divulgação e disseminação da produção institucional, permitindo também a preservação de seu acervo técnico-científico a longo prazo. Finalmente, a integração futura com a BDTD garantirá ainda maior alcance e visibilidade às teses e dissertações defendidas na instituição, inclusive internacionalmente – uma vez que a BDTD está integrada à NDLTD, iniciativa internacional que disponibiliza textos completos de teses e dissertações publicadas em instituições distribuídas em vários países.

3 Materiais e Métodos

Para o desenvolvimento do RI, o primeiro passo foi a formalização da ideia perante a instituição, consolidada em forma de projeto de Iniciação Científica. Neste projeto foram elencados os envolvidos no trabalho, as etapas de desenvolvimento e avaliação da ferramenta. A equipe multidisciplinar envolvida inclui docentes, bibliotecária, técnico em Tecnologia da Informação (TI) e alunos de iniciação científica, todos do IFSP – *campus* São Carlos.

Após a seleção dos alunos envolvidos no projeto, deu-se início à fase de pesquisa para seu desenvolvimento, que contou com uma análise das estruturas dos *softwares* DSpace e Nou-Rau.

O *software* DSpace é uma ferramenta *open source* para criação e gerenciamento de repositórios digitais. Este software, desenvolvido pelo *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) em parceria com a *Hewlett-Packard Company*, pode ser customizado para se adaptar às necessidades informacionais de cada instituição (SOUSA, 2010; SUNYE et al, 2009; WEITZEL e MACHADO, 2010; INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2012b). Considerando o DSpace o *software* que melhor atendeu suas necessidades e recomendando-o para a construção de repositórios digitais, o IBICT mantém em seu *site* todas as informações sobre esta ferramenta, incluindo manuais, tutoriais e o próprio *software* para *download*. Na literatura especializada é um dos mais utilizados para implementação de repositórios digitais, contando hoje com 1294 repositórios estrangeiros instalados a partir dele, e 65 nacionais (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2012b; DSPACE, 2012).

O Nou-Rau também é um *software open source* desenvolvido em 2002 pela Diretoria de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (DTI/SBU). Atualmente está em sua segunda versão, e inúmeras opções de interatividade foram implementadas, abrindo novas perspectivas de acesso de qualquer ponto do planeta a partir da navegação no site da Biblioteca Digital da Unicamp. Conta hoje com quase cinquenta mil documentos indexados. Seus indicadores de uso revelam sua grande aceitação e utilização pela comunidade

(UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS, 2012).

Os *softwares* foram analisados nos seguintes aspectos: navegabilidade, disposição das informações, sistemas de busca e indexação de dados. Esta análise permitiu avaliar diferentes formas de navegação e exibição de dados para os usuários finais e administrativos, assim como a interação destes com o sistema. Considerando os aspectos técnicos, foi possível observar as funções que executam as consultas ao banco de dados e os métodos de indexação, permitindo assim compreendê-los e implementá-los.

Os requisitos funcionais do sistema foram levantados no que tange aos métodos de inserção da produção técnico-científica, consultas, interface gráfica e administração do sistema. Este levantamento foi feito com base na literatura, na experiência dos envolvidos no projeto e na pesquisa em outras bibliotecas digitais.

A partir dessas análises foi dado início ao desenvolvimento da ferramenta em PHP e MySQL. Tanto a linguagem PHP quanto o banco de dados MySQL são ferramentas *open-source*, o que permite o uso irrestrito e gratuito de suas funcionalidades, que são amplamente documentadas. Outra vantagem na escolha destas ferramentas é o conhecimento prévio de ambas por parte da equipe.

O desenvolvimento do sistema, ainda em fase inicial, conta com o modelo do banco de dados desenvolvido a partir dos requisitos funcionais levantados. As páginas navegáveis estão sendo criadas sem conexão com o banco de dados, a fim de validar os requisitos coletados.

Além disso, o desenvolvimento da ferramenta desde o início seguiu o protocolo OAI-PMH, compatível com o padrão *Dublin Core* para metadados, visando a interoperabilidade do sistema.

Concomitantemente, iniciaram-se pesquisas para o desenvolvimento de diretrizes básicas relativas às formas de uso do sistema, envolvendo o gerenciamento informacional e direitos autorais. Estas diretrizes sugerem as formas e restrições de acesso, regras para depósito, uso, segurança e preservação do material disponibilizado, e devem posteriormente levar a uma discussão mais ampla em âmbito institucional, levando à elaboração de políticas de depósito, acesso, uso e preservação do material institucional a partir das diretrizes básicas propostas neste primeiro momento. As pesquisas abrangem diversas fontes, entre elas ferramentas semelhantes disponíveis na *Internet*.

Realizou-se também pesquisa sobre a BDTD a fim de compreender seu funcionamento e protocolos. A integração do RI a esta base está planejada em fase futura do projeto. A divulgação da iniciativa entre os outros *campi* do IFSP também foi prevista. Esta sensibilização é necessária para validar esta ferramenta institucionalmente e distribuí-la para os *campi* interessados. Desta forma, o Repositório Institucional do IFSP integrará de fato toda a produção da instituição, cumprindo seu objetivo maior a longo prazo.

4 Resultados Parciais

O projeto do Repositório Institucional do IFSP conta atualmente com o modelo da base de dados e o desenvolvimento das páginas navegáveis do sistema, além da documentação dos requisitos funcionais.

Em um primeiro momento, foram definidos os seguintes documentos para

inclusão no repositório: teses, dissertações e trabalhos de conclusão de curso - de graduação e especialização, artigos científicos, vídeos, projetos de pesquisa e iniciação científica, trabalhos apresentados em eventos (incluindo pôsteres e resumos), produção técnico-científica (incluindo manuais, apostilas, livros, capítulos de livros, relatórios de estágio e outros formatos de publicação), fotografias, ilustrações, registros sonoros, revistas e *softwares*. No entanto, outras categorias poderão ser incluídas até a finalização do desenvolvimento da ferramenta.

As diretrizes relativas às formas de uso do sistema estão sendo estudadas, discutidas e documentadas localmente.

Outras etapas ainda estão previstas até a finalização do projeto. Uma delas é o desenvolvimento de um plano de *marketing* necessário à divulgação e sensibilização, principalmente dos docentes da instituição, da importância e alcance do projeto. Só então se dará início à fase de povoamento do *software*, que inclui a obtenção da produção técnico-científica local, das autorizações que se fizerem necessárias para disponibilização dos documentos e a inserção dos mesmos no sistema por um mediador. Apenas em um segundo momento o povoamento será realizado pelo sistema de autoarquivamento.

5 Considerações Parciais/Finais

Os repositórios institucionais constituem de fato uma poderosa ferramenta de gestão informacional, reunindo em um só ambiente a produção acadêmica de uma instituição, disponibilizando-a de forma rápida e gratuita através da *Internet*, e gerenciando esta produção de modo a garantir sua preservação e disseminação.

No entanto, apenas a existência do repositório em si não garante o sucesso de uma iniciativa como esta. Ligados inerentemente a ele estão outros serviços oferecidos pelas bibliotecas de cada *campus*, que devem garantir a qualidade da informação e da recuperação dos dados ali inseridos, além de trabalhar ativamente para uma ampla disseminação da informação ali contida – afinal, um repositório não é um mero depósito informacional. Dentre estes serviços, exercidos por bibliotecários da instituição, podemos citar a revisão dos metadados inseridos no sistema através do autoarquivamento; a atualização constante do repositório, com a adoção de políticas e estratégias de sensibilização da comunidade interna; formulação de manuais de uso e catalogação específicos para o repositório, desenvolvimento de vocabulários controlados, etc. (FREITAS; SILVA e GUIMARÃES, 2009).

Este trabalho procurou demonstrar as iniciativas que estão levando o IFSP a inserir-se no contexto contemporâneo da divulgação científica, através do desenvolvimento de um canal que vem sendo cada vez mais utilizado pelas instituições públicas para garantir a preservação e o acesso a seu patrimônio intelectual.

Torna-se necessário também o desenvolvimento de um plano de *marketing*, a fim de levar a iniciativa aos outros *campi* da instituição e obter o apoio, principalmente docente, quanto ao sistema de autoarquivamento, a ser adotado no futuro, incluindo a criação de políticas para tal processo. Além disso, é fundamental que futuramente o RI desenvolvido possa ser integrado à BDTD e ao software de gerência de acervo das bibliotecas do IFSP, proporcionando uma gestão informacional eficiente e completa, além de economizar recursos com a importação



de dados de um ou outro sistema, como já ocorre em outras iniciativas.

Ainda há muito que fazer. O desenvolvimento desta ferramenta é um grande desafio e o sucesso dessa iniciativa local é muito importante, pois poderá levar a ferramenta concluída para todos os *campi*, além de, sem dúvida, inserir a instituição neste novo contexto de informação digital e tecnologias de acesso aberto que possibilitam e ampliam a disseminação e preservação do conhecimento científico.

6 Referências

COLLETA, T. G. et al. Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos da Universidade de São Paulo: desenvolvimento e implementação na EESC/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010.

COSTA, S. M. de S.; LEITE, F. C. L. Insumos conceituais e práticos para iniciativas de repositórios institucionais de acesso aberto à informação científica em bibliotecas de pesquisa. In: SAYÃO, L. F. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 107-122.

_____. Repositórios institucionais: potencial para maximizar o acesso e o impacto da pesquisa em universidades. In: CONFERÊNCIA IBEROAMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA, 1., 2006, Brasília. **Anais...** Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

CROW, R. **The case for institutional repositories**: a SPARC position paper. Washington, DC: ARL, 2002. Disponível em: <http://www.arl.org/sparc/bm~doc/ir_final_release_102.pdf>. Acesso em: 25 abril 2012.

DSPACE FOUNDATION. **DSpace**. Apresenta informações sobre o DSpace. Disponível em: <<http://www.dspace.org/>>. Acesso em: 20 abril 2012.

FREITAS, M. A. de; SILVA, P. N. da; GUIMARÃES, J. de F. Repositórios institucionais: a experiência da Universidade de Brasília. In: SAYÃO, L. F. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 333-343.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). **Manifesto Brasileiro de apoio ao acesso livre à informação científica**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <



<http://kuramoto.files.wordpress.com/2008/09/manifesto-sobre-o-acesso-livre-a-informacao-cientifica.pdf> >. Acesso em: 20 abril 2012.

_____. **BDTD**: Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Apresenta informações sobre a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. 2012a. Disponível em: <<http://bdtb.ibict.br/>>. Acesso em: 21 abril 2012.

_____. **Dspace**: repositórios digitais. Apresenta informações sobre o software DSpace. 2012b. Disponível em: < <http://dspace.ibict.br/>>. Acesso em: 24 abril 2012.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17190/>>. Acesso em: 23 abril 2012.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In: SAYÃO, L. F. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 9-21.

SANTOS, E. R. A. **Apropriação do conhecimento científico**: o sistema patentário a partir do enfoque CTS. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2010.

SOUSA, A. S. de. Repositório institucional: produção intelectual do Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão (IESMA). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010.

SUNYE, M. et al. A experiência da UFPR na construção de repositórios digitais: a implantação integrada das ferramentas DSpace e Open Journal System. In: SAYÃO, L. F. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 107-122.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. **Nou-Rau**: Biblioteca Digital da Unicamp. Campinas: Unicamp, 2011. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/pacotes/>>. Acesso em: 04 jun. 2012.

WEITZEL, S. R.; MACHADO, E. C. Estratégias para implementação de repositórios na UNIRIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.,



Controle bibliográfico da produção intelectual institucional

Trabalho completo

2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010.

BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES DA UFPB: IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E DESAFIOS

Viviane Lima da Cunha

Bacharel em Biblioteconomia, UFPB, João Pessoa-PB
Especialista em Ensino Aprendizagem Mediada por TIC's , Faculdades Integradas de Patos, João
Pessoa, Paraíba.

Resumo

Este artigo é o resultado de análise bibliográfica e descrição das metodologias aplicadas na implantação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPB e, nessa perspectiva, reflete, também, acerca do futuro desafio da universidade na criação de um Repositório Institucional de Informação (RI). Nosso foco de estudo é a BDTD/UFPB, analisando as etapas percorridas na consolidação desta ferramenta como vitrine da produção científica da instituição. A implantação de um repositório institucional da UFPB exigirá uma complexa política de normas, procedimentos institucionais e assinatura de termos para legitimação desse instrumento. Acreditamos que o RI interferirá significativamente na produção científica de nossa universidade. As novas tecnologias não são apenas meios de distribuição de informação e conhecimento, cumprem, também, o papel de facilitadoras indispensáveis à interação em qualquer processo educativo. Nesse sentido, este artigo expõe a experiência da UFPB a fim de sensibilizar a comunidade científica e tecnológica quanto à importância da democratização da informação.

Palavras-chave:

Biblioteca digital; Repositório Institucional; Gestão do Conhecimento; BDTD; Conhecimento Científico.

Abstract

This article is the result of literature review and descriptions of the methodologies used in the implementation of the Digital Library of Theses and Dissertations of UFPB and, from this perspective, it also reflects on the University's future challenge of creating an Institutional Repository of Information (IRI). The focus of our study is the BDTD/UFPB, analyzing the steps taken in the consolidation of this tool as a showcase of scientific production at this institution. The implementation of a UFPB Institutional Repository will demand a complex standard policy, institutional procedures and signed terms to legitimize this instrument. We believe that IRI will interfere significantly in the scientific output of our University. New technologies are not just means of spreading information and knowledge, they also assume de role of essentials facilitators into any educational process. Thus, this article presents UFPB's experience and it has the purpose of sensitize the scientific and technological community on the importance of democratization of information.

Keywords:

Digital Library; Institutional Repository; Knowledge Management; Bdt; Scientific Knowledge.

1 Introdução

Este estudo tem como interesse e foco a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPB, sua implantação, desenvolvimento e desafios a serem alcançados nos próximos dois anos. A problemática emergiu da experiência alcançada nos últimos 3 anos de gestão deste instrumento, que mostra ser um grande aliado na disseminação, preservação e compartilhamento da produção científica produzida pelos programas de pós-graduação ofertados pela UFPB.

Ao desenvolver este estudo, nosso objetivo é descrever com base em análise bibliográfica e metodologias aplicadas, a experiência da implantação da BDTD/UFPB, identificando os caminhos percorridos e a importância da consolidação desta ferramenta como instrumento de preservação digital. O trabalho apresenta relevância social ao promover uma discussão acerca dessa ferramenta como vitrine da produção científica da UFPB.

Os avanços tecnológicos e os novos meios de comunicação ampliaram o fluxo de informações, constituindo uma nova forma de lidar e disseminar o conhecimento. Neste contexto, o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) e os novos canais de comunicação científica apresentam-se como requisito e desafio para as instituições de ensino. É fundamental que pesquisadores e demais profissionais da informação reconheçam seu papel diante das novas tecnologias e não permaneçam isolados daqueles que já descobriram os modos de navegar na grande rede. Sobre esse aspecto, ROSA&GOMES (2010, p.21) afirmam: "O surgimento da Internet e da www, em fins dos anos 80, veio acelerar mudanças na forma de publicação da produção científica que passou do suporte exclusivamente em papel para o uso também do suporte digital, alterando o fluxo da comunicação científica."

O aprimoramento da internet com o surgimento da web 2.0 em 2004, tendo como conceito a web como plataforma, oferecendo serviços como a criação de blogs, fóruns de discussão, *wikis*, sistemas RSS, aplicações baseadas em *folksonomia*, redes sociais, entre outros, reforçou a importância do espaço virtual, que assumiu um papel relevante entre os canais formais de comunicação científica.

Ter acesso à informação diante de barreiras como o alto custo da assinatura dos principais periódicos científicos e das permissões de uso motivou pesquisadores do mundo inteiro a se reunirem e dar início a um grande movimento global.

Neste contexto surge o movimento mundial de Acesso Livre que implica a disponibilidade na Internet da literatura acadêmica e científica permitindo que seja lida, descarregada, distribuída, impressa, pesquisada contribuindo para o avanço e disseminação da ciência. (ROSA; GOMES, 2010, p.22).

No Brasil, o Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia (IBICT), instituição ligada ao Ministério da Ciência e Tecnologia, vem trabalhando na

sensibilização da comunidade científica quanto à importância do acesso livre ao conhecimento, promovendo palestras em eventos da área de Ciência da Informação como também em eventos da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC). A Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFPB) vinculada ao IBICT pode ser considerada como o primeiro passo dado pela UFPB para a construção e manutenção de um Repositório Institucional (RI). O principal objetivo deste projeto é registrar e disseminar teses e dissertações, em texto completo, defendidas na Instituição.

Os Repositórios Institucionais são sistemas de informação que tem como objetivo a gestão e disseminação do conhecimento, permitindo uma visibilidade imediata aos pesquisadores de uma instituição, ampliando o impacto das investigações, além da preservação da memória intelectual.

A adoção e o uso das funcionalidades de um repositório institucional proporcionam uma série de benefícios para pesquisadores, administradores acadêmicos, bibliotecários, chefes de departamentos e toda a comunidade científica, contribuindo de forma significativa na gestão do conhecimento produzido pelas Instituições de Ensino e Pesquisa. Acreditamos que o desenvolvimento de um modelo de política institucional de informação para depósito de conteúdos adequado a realidade de cada instituição permitirá a disponibilização de conteúdos através do RI e a sensibilização da comunidade acadêmica para a preservação e divulgação de sua produção intelectual.

2 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações

Coordenado pelo IBICT, órgão do Ministério da Ciência e Tecnologia, o projeto da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) integra os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras, estimulando o registro e a publicação de teses e dissertações em meio eletrônico. Esse projeto, em parceria com as instituições brasileiras de ensino e pesquisa, possibilita que a comunidade brasileira de Ciência e Tecnologia publique suas teses e dissertações produzidas no país e no exterior, dando maior visibilidade a produção científica nacional.

Informações adquiridas na página do IBICT¹ relatam que esse projeto, apoiado pela Financiadora de Estudos e Pesquisas (Finep), teve seu comitê técnico-consultivo (CTC) instalado em abril de 2002, sendo constituído por representantes do IBICT, CNPq, MEC (Capes e Sesu), Finep e pelas três universidades que participaram do grupo de trabalho e do projeto-piloto (USP, Puc-Rio e UFSC).

Utilizando as tecnologias do *Open Archives Initiative* (OAI) e um modelo baseado em padrões de interoperabilidade, a BDTD consolida-se como uma rede distribuída de bibliotecas digitais de teses e dissertações tendo como principais atores:

- a) provedor de dados (data providers) - administra o depósito e publicação, expondo os metadados para a coleta automática (harvesting);
- b) provedor de serviços (service providers) - fornece serviços de informação com base nos metadados coletados junto aos provedores de dados.

¹ As informações apresentadas são de responsabilidade do IBICT e estão disponíveis no endereço eletrônico do instituto: <http://bdttd.ibict.br/pt/a-bdttd.html>.

Inseridas nessa rede, as instituições de ensino e pesquisa atuam como provedores de dados e, em conjunto com o IBICT, operam como agregadores, coletando metadados de teses e dissertações dos provedores, fornecendo serviços de informação sobre esses metadados e expondo-os para coleta por outros provedores de serviços, em especial pela *Networked Digital Library of Theses and Dissertation* (NDLTD).

Em 2003, o Sistema Eletrônico de Teses e Dissertações (TEDE) foi desenvolvido, promovendo a implantação de bibliotecas digitais de teses e dissertações nas instituições de ensino e pesquisa no país e sua integração à BDTD. Nesse mesmo ano foram enviadas as Universidades Brasileiras “Carta convite” para que as instituições interessadas em implantar bibliotecas digitais, enviassem a documentação necessária para adesão ao projeto.

Nessa perspectiva, o projeto BDTD promove não só maior visibilidade da produção científica e tecnológica brasileira no contexto nacional e internacional, mas também gera capacitação nacional nas tecnologias de informação e comunicação usadas para implementação de bibliotecas digitais.

Em 2006, outra instituição federal ligada ao Ministério da Educação, a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), determinou que todos os programas de pós-graduação deveriam fazer o registro e disseminação das teses produzidas em suas instituições, nas páginas dos programas, ou na sua inexistência, fazer o seu registro e disseminação em local indicado pela própria CAPES. Tal determinação foi normatizada por intermédio da portaria de nº 013 de fevereiro de 2006.

A decisão da CAPES imposta nessa portaria fez com que a BDTD não alcançasse o sucesso desejado, já que as instituições de ensino ligadas em sua maioria a CAPES passaram a acatar apenas esta resolução. A publicação dessa portaria suscitou, entre outras discussões, questões relacionadas aos direitos autorais. SOUZA (2006, p.9) afirma que “[...] A sua publicação e obrigatoriedade são motivos geradores de preocupação no meio científico, não pelos louváveis objetivos de divulgação do saber, mas principalmente pela sua juridicidade [...]”.

Ainda em 2006, a Universidade Federal da Paraíba passou a integrar oficialmente o consórcio de Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações, tendo como primeira experiência a publicação dos trabalhos de Dissertações e Teses do Programa de Pós Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA).

2.1 Implantação e Desenvolvimento da BDTD/UFPB

O processo de implantação da BDTD/UFPB cumpriu as etapas do trâmite propostas no edital de chamada pública lançado, em 2005, pelo IBICT. Nesse processo, a UFPB recebeu do referido instituto um pacote tecnológico composto por um computador servidor com um sistema, definido para as publicações das produções acadêmicas, já instalado.

Ainda na mesma época, alguns programas de pós-graduação de nossa instituição seguiram as determinações da portaria da CAPES que exigia a disponibilização da produção científica em meio eletrônico. Essa decisão entra em desacordo com o projeto do IBICT, uma vez que promove uma incompatibilidade na coexistência dos dois projetos.

Nesse cenário, os programas de pós-graduação da UFPB cumpriram a determinação da CAPES, criando em suas páginas bancos de dados que

disponibilizam dissertações e teses com texto completo em formato PDF para downloads, inviabilizando as publicações da BDTD/UFPB.

Diante desta e de outras dificuldades operacionais a BDTD/UFPB enfrentou, aproximadamente, 3 anos de improdutividade, que refletiu em uma inexpressiva participação no *ranking* das bibliotecas integrantes do consórcio BDTD, classificando-se na 74ª posição, contando com a oferta de 39 programas e, apenas, 42 trabalhos publicados.

As atividades foram, então, retomadas em agosto de 2009, quando a Biblioteca Central (BC), responsável pelo Sistema de Bibliotecas, passa a emitir a declaração de quitação de débitos (Nada Consta), indispensável na solicitação de diplomas, apenas aos alunos da pós-graduação que fizerem o depósito das dissertações e teses nos formatos impresso e digital junto com o termo de autorização, disponibilizado na página oficial da Biblioteca. Para tanto, a direção da Biblioteca Central estabeleceu comunicação com os programas de pós-graduação informando a decisão sobre os depósitos prevista também na resolução Nº12/2000 do CONSEPE².

Outra importante medida adotada foi a exigência da elaboração da ficha catalográfica apenas pela Divisão de Processos Técnicos da BC, permitindo o contato necessário com os pesquisadores e prestando esclarecimentos sobre as exigências do depósito e possível publicação do trabalho, uma vez que, de acordo com a lei dos direitos autorais, ao autor é reservado o direito de determinar a parcialidade da publicação ou sigilo de sua produção.

Para legitimar as publicações, o IBICT disponibiliza às instituições que integram o consórcio BDTD um instrumento de autorização que se traduz em um termo através do qual o autor declara a sua intenção de integrar ou não o banco de dados da Biblioteca Digital da UFPB. O texto deste instrumento determina que o status de confidencialidade ou parcialidade na publicação, limita-se ao prazo de 1 ano, cabendo prorrogação por igual período.

Hoje, a BDTD/UFPB possui 1.527 trabalhos publicados, sendo 259 (Teses) e 1.268 (Dissertações), passando a ocupar o 23º lugar entre as 97 instituições participantes do Consórcio BDTD, quadro passível de atualização constante. Entre os 46 programas de pós-graduação *Stricto Sensu* ofertados pela UFPB, 36 estão cadastrados na BDTD, destacando-se o Programa de Pós Graduação em Educação com 191 trabalhos publicados. Observa-se, atualmente, maior interesse dos pesquisadores no projeto, fato que promove valorização e disseminação dessa proposta de democratização da informação.

Quadro I - BDTD/UFPB – Relação de programas, graus e trabalhos publicados

Trabalhos publicados pelos Programas de Pós Graduação	Grau
Administração (54)	Mestrado

² Resolução Nº12/2000 do CONSEPE. Altera a [Resolução nº 43/96](#) do CONSEPE e dá nova redação ao Regulamento Geral dos Programas de Pós- Graduação *Stricto Sensu* da Universidade Federal da Paraíba.

Arquitetura e Urbanismo (10)	Mestrado
Biotecnologia da Renorbio (3)	Doutorado
Ciência da Informação (34)	Mestrado
Ciência e Tecnologia de Alimentos (45)	Mestrado e Doutorado
Ciências Biológicas (10)	Mestrado
Ciências da Nutrição (21)	Mestrado
Ciências das Religiões (38)	Mestrado
Ciências Jurídicas (41)	Mestrado
Comunicação (12)	Mestrado
Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA) (44)	Mestrado
Economia (43)	Mestrado
Educação (191)	Mestrado e Doutorado
Enfermagem (43)	Mestrado
Engenharia de Produção (39)	Mestrado e Doutorado
Engenharia Mecânica (70)	Mestrado e Doutorado
Engenharia Urbana e Ambiental (62)	Mestrado
Filosofia (39)	Mestrado e Doutorado
Física(40)	Mestrado
Geografia (40)	Mestrado
História (42)	Mestrado e Doutorado
Informática (43)	Mestrado
Letras (68)	Mestrado e Doutorado
Linguística (87)	Mestrado e Doutorado
Matemática (35)	Mestrado
Modelos de Decisão e Saúde (17)	Mestrado
Música (18)	Mestrado
Odontologia (29)	Mestrado
Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos (82)	Mestrado e Doutorado
Psicologia (58)	Mestrado e Doutorado
Química (64)	Mestrado e Doutorado
Sociologia (39)	Mestrado e Doutorado
Tecnologia Agroalimentar (1)	Mestrado
Biologia Celular e Molecular (3)	Mestrado
Serviço Social (27)	Mestrado

**Total de trabalhos publicados: 1.527
em 06/04/2012**

Total de programas cadastrados: 35

Fonte: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPB. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufpb.br/bdtd/>>. Acesso em: 06 de abril. 2012.

3 O desafio de implantar um Repositório Institucional de Informação (RI)

O próximo desafio da UFPB é o desenvolvimento de um Repositório Institucional de Informação que, para seu efetivo estabelecimento, dependerá da consolidação de uma política institucional de informação.

O projeto dos Repositórios Institucionais é posterior à proposta das bibliotecas digitais e tem como objetivo a implantação de um portal, semelhante ao da BDTD, que contenha toda a produção acadêmica considerada de valor científico pela instituição. Nesse sentido, a política institucional de informação definirá os parâmetros da gestão do RI.

Nessa perspectiva, os Repositórios Institucionais possibilitam o depósito, arquivamento e disseminação de outros conteúdos, além dos disponibilizados pela BDTD, de natureza acadêmico-científica produzidos por membros da instituição.

As condições favoráveis à implantação do projeto de RI, na UFPB, são a existência de um Repositório de Teses e Dissertações (BDTD/UFPB) e de outras iniciativas como o Portal de Periódicos Científicos da UFPB que têm como filosofia o *Open Access* – Acesso Aberto.

Em 2005, no eixo das discussões acerca dos Repositórios Institucionais, o IBICT lança o *Manifesto de Acesso Aberto à Informação Científica* no qual propõe a sensibilização da comunidade científica e tecnológica do país em defesa ao acesso livre. Por tratar-se de um tema relativamente novo, o lançamento desse documento marca a intenção do IBICT em divulgar as iniciativas do acesso livre que seriam propostas em seguida, dentre elas o projeto dos RI's. Do texto do Manifesto, destacamos:

Com o surgimento das novas tecnologias da informação e da comunicação, diversos paradigmas estão mudando. Isso porque essas tecnologias facilitam o acesso à informação científica, promovendo o surgimento de novas alternativas para a comunicação científica. A Open Archives Initiative (OAI) é um exemplo disso. Esta iniciativa estabelece, além de padrões de interoperabilidade, alguns princípios e ideais, como o uso de *software open source* e o acesso livre à informação. (MANIFESTO..., 2012, p. 1)

Instituições como o IBICT e a Universidade de Brasília (UNB) apoiam as universidades que desejam construir seu próprio RI, repassando sua metodologia e seus manuais. Portanto, de acordo com KURAMOTO (2010, p.65), a meta do IBICT é "(...) desenvolver uma rede de RIs à semelhança da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), mas que considere o depósito, arquivo e disseminação de outras produções científicas para além das teses e dissertações".

Nos âmbitos político e legal, essa iniciativa entrou na pauta das discussões quando, em 2007, o deputado federal Rodrigo Rollemberg, hoje senador da

república, submeteu à *Comissão de Ciência, Tecnologia, Informática e Comunicação* da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei 1120/2007, que tinha como objetivo instituir os Repositórios Institucionais de acesso livre nas Universidades e Institutos de pesquisa públicos brasileiros, além de tornar obrigatório aos pesquisadores destas instituições o depósito de sua produção científica publicada em revistas científicas. Após quatro anos tramitando naquela casa, o referido PL foi arquivado em atendimento ao regime interno da Câmara, sem direito a desarquivamento.

Posteriormente, um novo projeto de lei foi elaborado e apresentado à *Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação Comunicação e Informática* do Senado Federal, o PLS 387/2011. O projeto dispõe sobre o registro e disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de educação superior, bem como as unidades de pesquisa no Brasil e dá outras providências.

A proposta da nova lei é promover o acesso livre à produção científica brasileira, maximizando a visibilidade, uso e impacto das pesquisas, além de promovê-las em âmbito internacional e sinalizar para clara política de inovação e valorização da pesquisa científica nacional. Em 2011, o senador Cristovam Buarque (PDT/DF) foi designado relator do PLS 387/2011 e aguarda a avaliação das comissões do Senado e Câmara dos Deputados, respectivamente.

3.1 Aspectos Institucionais na gestão do RI

De acordo com LEITE (2009), as principais iniciativas de criação de Repositórios Institucionais partem ou são realizadas pelas Bibliotecas das instituições de ensino e pesquisa. Para o sucesso na realização do projeto será importante o comprometimento de toda a equipe com a implementação e gerenciamento do repositório, visitas aos departamentos feitas pela direção da Biblioteca Central para sensibilização e apresentação do projeto, além de participação em reuniões de colegiados com possíveis demonstrações de avanços obtidos.

Ainda nessas considerações, o autor afirma que seria ideal a formação de uma equipe multidisciplinar formada por bibliotecários, analistas de sistemas e profissionais de comunicação/marketing para que se possa atender às necessidades de planejamento e execução do projeto.

Dos profissionais da informação espera-se domínio dos processos de gestão da informação, de métodos de identificação e avaliação das necessidades de informação da comunidade, assim como das técnicas e instrumentos de organização da informação em ambiente eletrônico e familiaridade com recursos tecnológicos.

A administração do Repositório Institucional deverá estar ligada a Biblioteca Central da UFPB e ao setor de Divisão de Processos Técnicos (DPT) como acontece hoje com o Repositório de Teses e Dissertações (BDTD/UFPB).

Dois bibliotecários deverão estar envolvidos na publicação dos trabalhos, contando ainda com o apoio do Setor de Intercâmbio onde serão depositados os trabalhos de acordo com a política de informação que será elaborada pela UFPB. O setor conta hoje com dois bibliotecários que registram as informações recebidas e repassam para a DPT. De acordo com o aumento de volume dos trabalhos publicados, o povoamento do repositório poderá ser dividido com as Bibliotecas Setoriais ligadas aos Departamentos.

Ainda segundo LEITE (2009), será necessário o envolvimento de um Analista em Tecnologia da Informação na administração do sistema, a fim de customizar e



administrar tecnicamente o software adotado para o repositório, incluindo a gestão dos campos de metadados, sua qualidade, criação de relatórios de uso e questões técnicas de preservação digital.

4 Considerações Finais

O desenvolvimento deste projeto envolve a parceria entre as coordenações dos cursos de pós-graduação da UFPB, gestores, pesquisadores, bibliotecários e o *Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia* (IBICT).

A implementação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, bem como a criação de um Repositório Institucional configura-se como um importante evento na trajetória da UFPB no caminho da democratização do acesso à informação, uso e visibilidade da produção científica da instituição.

Nessa proposta, destaca-se, também, a preservação dos conteúdos digitais científicos ou acadêmicos produzidos pela universidade, além da redução dos custos de gestão da informação científica, promovendo o crescimento das publicações científicas eletrônicas da instituição.

Referências

KURAMOTO, Hélio. Implantação de repositórios institucionais em universidades e instituições de pesquisa do Brasil. In: ROSA, Flavia; GOMES, Maria João (Org.). **Repositórios Institucionais: democratizando o acesso ao conhecimento**. Salvador: EDUFBA, 2010.

LEITE, Fernando César Lima. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira: repositórios institucionais de acesso aberto**. Brasília: IBICT, 2009.

MANIFESTO brasileiro de apoio ao acesso livre a informação. Disponível em: <<http://kuramoto.files.wordpress.com/2008/09/manifesto-sobre-o-acesso-livre-a-informacao-cientifica.pdf>> Acesso em: 06 abr. 2012.

ROSA, Flávia; GOMES, Maria João. Comunicação científica: das restrições ao acesso livre. In: _____ (Org.). **Repositórios Institucionais: democratizando o acesso ao conhecimento**. Salvador: EDUFBA, 2010.

SOUZA, Allan Rocha de. A portaria 13 de 2006 da Capes e os direitos autorais. **Revista da Faculdade de Direito de Campos**, Ano 7, n. 8, jun. 2006.

CONSTRUÇÃO DO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL PARA O ACERVO HISTÓRICO DA FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Rosa Maria Fischi¹, Stela do Nascimento Madruga¹, Milena Trindade², Bernardo Ryoichi Dias Taniguti², Sandra Regina Ponte da Costa Salles Toledo¹, Neusa Kazue Habe¹, Elza Maria Rosa Bernardo Faquim¹, Ana Cristina Ponciano da Silva², Paulo Cesar dos Santos², Rodrigo Moreira Garcia¹, Solange Alves Santana², Maria Daniele da Costa²

¹Bibliotecário, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

²Técnico de Documentação e Informação, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

Resumo

Relata o contexto de criação do Repositório Institucional para o Acervo Histórico da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP). Destaca a importância de reunir, classificar e disponibilizar os diversos materiais que contam a história da faculdade. Apresenta os critérios utilizados para a seleção do software DSpace - que viabilizou o projeto -, assim como, suas funcionalidades. Expõe os aspectos da customização, que incluem a definição das comunidades e subcomunidades, e dos metadados específicos para cada tipo de material que formam as coleções do repositório da FMVZ/USP. Almeja-se, com as discussões e descrições do trabalho realizado, contribuir para o desenvolvimento de projetos semelhantes.

Palavras-chave:

Repositórios; DSpace; Acervos Históricos; Bibliotecas Digitais; FMVZ/USP.

Abstract

It presents the context of creation of an Institutional Repository for the Historical Collection of the Faculty of Veterinary Medicine, University of Sao Paulo (FMVZ / USP). It shows the importance of gathering, sorting, and providing the various materials that tell the history of the Institution. It presents the criteria used for selection of the software Dspace - which enabled the project -, as well as their functionality. It explains aspects of customization, which includes the definition of communities and subcommunities, and metadata specific to each type of material that make up the collections of the FMVZ / USP's repository. It intends, with discussions and descriptions of work, contribute to the development of similar projects.

Keywords:

Repositories; DSpace; Historical Collections; Digital Libraries; FMVZ/USP.

1 Introdução

A Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FMVZ), criada em 1919 e incorporada pela Universidade de São Paulo (USP) em 1934, acumulou, ao longo dos seus mais de 90 anos, um importante acervo histórico composto por fotografias, áudios, vídeos e documentos textuais que contam sua trajetória de excelência.

No ano de 2004, em razão da comemoração dos 70 anos da FMVZ/USP, a Biblioteca Virginie Buff D`Ápice passou a reunir e armazenar imagens e documentos, impressos e digitais, referentes a faculdade a fim de organizar uma publicação comemorativa. Além da publicação, estes materiais foram expostos no evento, e, posteriormente, permaneceram no acervo da biblioteca.

Neste mesmo período, houve por parte da direção da faculdade um grande investimento em equipamentos para a produção de vídeos e imagens, o que também contribuiu para o aumento significativo na geração de conteúdos digitais sobre a FMVZ.

Levando-se em consideração a necessidade de preservar esse material, criou-se na comunidade a cultura de entregar na biblioteca uma cópia digital de todos os registros, contendo os materiais multimídia e audiovisuais institucionais.

Em consequência do grande volume de documentos, surgiu em 2011, a necessidade de reunir, em sua totalidade, o acervo histórico institucional, e tratá-lo com a finalidade de preservar e implantar um mecanismo de disponibilização desses conteúdos de forma ágil e eficaz.

Neste cenário, iniciou-se um trabalho de pesquisa sobre tratamento, armazenamento, preservação, organização e disseminação de documentos multimídia, e concluiu-se que a criação de um repositório institucional atenderia a demanda gerada pela necessidade de acesso aos documentos históricos da FMVZ/USP.

Os repositórios caracterizam-se como banco de dados onde ficam organizados e armazenados os objetos digitais e seus metadados¹, a fim de facilitar sua consulta, acesso e preservação. Os termos "repositórios institucionais" ou "temáticos" são adotados para caracterizar os repositórios digitais que reúnem, respectivamente, a produção científica de uma instituição ou de uma área. O projeto aqui descrito refere-se a um repositório institucional com documentos que refletem a história da faculdade.

O repositório institucional para a produção intelectual da USP caracterizou-se como inspiração e modelo para que a equipe da biblioteca da FMVZ/USP iniciasse o desenvolvimento do trabalho (FERREIRA, 2010).

Outro projeto semelhante, e inspirador, foi o de preservação da memória institucional do Instituto de Psicologia da USP, iniciativa muito importante que teve como objetivo primordial a criação de um centro de memória institucional (SABADINI, 2008).

Neste contexto, preservar o acervo histórico da FMVZ/USP utilizando as novas ferramentas de disponibilização de conteúdos digitais foi a problemática motivadora deste trabalho. O desenvolvimento deste projeto tornou-se o grande desafio da Biblioteca Virginie Buff D'Ápice, tendo como objetivo geral a preservação,

¹ Metadados podem ser pensados como dados sobre outros dados. É o termo da era da *Internet* para a informação que os bibliotecários tradicionais puseram em catálogos; mais frequentemente, refere-se à informação descritiva sobre recursos da *Web*. Disponível em: <<http://www.dublincore.org/documents/usageguide/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

organização e disseminação da memória institucional, por meio de um repositório – que permitirá a disponibilização de imagens, vídeos, áudios e textos em formato digital. Os objetivos específicos foram: reunir os documentos para compor o acervo histórico da FMVZ; tratar os documentos para fins de preservação; criar um repositório para armazenar e disseminar os conteúdos.

2 Revisão de Literatura

Por meio da literatura verifica-se que os repositórios surgem como uma forma de minimizar os problemas de acesso aos documentos, permitindo reunir, preservar e divulgar, através de arquivos digitais, a produção científica ou documental de uma instituição. Eles já são de fundamental importância no apoio ao ensino e à pesquisa; maximizam a visibilidade institucional na comunidade nacional e internacional, retroalimentam a pesquisa e representam uma ferramenta-chave para a política científica, acadêmica e, em especial, neste caso, histórica.

Desse modo, percebe-se que há uma crescente valorização da memória institucional, o que se torna mais forte com a utilização das tecnologias que agilizam o acesso a essas informações.

Segundo Rueda, Freitas e Valls (2011, p. 78),

As empresas, instituições, organizações produzem ao longo de sua trajetória uma vasta quantidade de documentos fundamentais para a preservação da Memória Institucional. Essas informações, encontradas em diversos suportes, devem ser reunidas, fazendo-se mais do que necessário a concentração destes acervos, armazenados e organizados corretamente com a finalidade de estarem disponíveis para consulta porque retratam não só as atividades de uma instituição, mas a época em que está inserida, o tempo e o espaço que ocupa na sociedade, facilitando-se assim o entendimento da instituição como um todo.

Levando-se em consideração a importância da memória institucional e a necessidade de organizar o acervo histórico da FMVZ/USP, decidiu-se, então, pelo projeto de criação de um repositório institucional que atenda as especificidades dos materiais a serem disponibilizados.

Segundo definição do glossário do IBICT (2012, p. 1), entende-se por repositórios institucionais:

[...] sistemas de informação que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso à produção intelectual de comunidades universitárias. Ao fazê-lo, intervêm em duas questões estratégicas: contribuem para o aumento da visibilidade e o “valor” público das instituições, servindo como indicador tangível da sua qualidade; permitem a reforma do sistema de comunicação científica, expandindo o acesso aos resultados da investigação e reassumindo o controle acadêmico sobre a publicação científica.

De acordo com Lima, Silva e Rodrigues (2011), repositórios institucionais são bibliotecas digitais que armazenam e gerenciam o conteúdo intelectual e científico produzido em determinada instituição para, desta forma, possibilitar o livre acesso à produção institucional.

Para Lynch (2003), o repositório institucional é um conjunto de serviços que a

universidade oferece a sua comunidade, visando o gerenciamento e disseminação dos materiais digitais criados pela instituição e seus membros.

Para atender a demanda institucional, após análise da literatura e ainda por recomendações no site do IBICT, optou-se pelo DSpace que é um sistema executável em plataforma WEB desenvolvido com base em *open source* que para sua plena operacionalização, necessita de uma infraestrutura (hardware e software) exclusiva, própria deste tipo de plataforma.

Além disso, o DSpace é um projeto desenvolvido em parceria entre uma das principais instituições de pesquisas tecnológicas, o Massachusetts Institute of Technology (MIT), e uma das maiores empresas do setor de tecnologia, a Hewlett-Packard (HP). O sistema foi disponibilizado publicamente em novembro de 2002 de acordo com os termos da Berkeley Standard Distribution License, licença essa que define os termos da utilização e distribuição para software de domínio público. Este foi um fator importante na escolha do software, pois tais instituições referendam e garantem a qualidade e a continuidade do desenvolvimento da ferramenta.

O DSpace já é a ferramenta mais utilizada para bibliotecas digitais no mundo, segundo estatísticas da Registry of Open Access Repositories (ROAR, 2012). Implementa o protocolo OAI-PMH (Open Archives Initiative - Protocol for Metadata Harvesting), que garante a interoperabilidade a qual baseia-se em serviços de coleta de metadados descritos a partir de um padrão preestabelecido.

Conforme afirma Marcondes (2005), a vantagem do uso do OAI-PMH consiste em permitir a coleta automática de metadados em arquivos de publicações eletrônicas conhecidos como provedores de dados. Os metadados foram descritos no esquema Dublin Core, padrão internacional para descrição de objetos digitais.

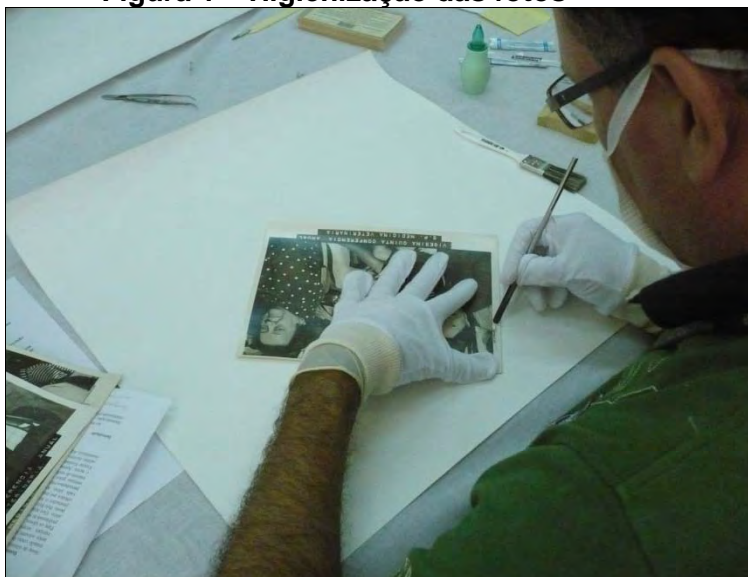
O Dublin Core é um padrão simples, fixado para a descrição de uma ampla gama de recursos da WEB. Possui dois níveis: simples e qualificado. O nível simples inclui quinze elementos; já o nível qualificado inclui três elementos adicionais (Audiência, Proveniência e Detentor de Direitos), bem como um grupo de elementos de refinamentos, também chamados de qualificadores (DUBLIN CORE METADATA INITIATIVE, 2012).

3 Materiais e Métodos

O Acervo Histórico da FMVZ/USP, coletado e organizado pela biblioteca, conta com vários tipos de materiais, destacando-se: fotografias impressas e digitais, vídeos em fitas VHS e DVD's, entrevistas em CD's, relatórios de gestões, prontuários de médicos veterinários renomados, registros antigos de aulas, legislação de criação da Faculdade, catálogos comemorativos, livros, entre outros. Os conteúdos desses materiais dizem respeito a assuntos relativos a todos os departamentos, setores acadêmicos e administrativos, além da Biblioteca, Hospital Veterinário e Museu de Anatomia Veterinária.

As fotografias e os documentos textuais, em especial, necessitaram de tratamento com técnicas de higienização e restauro. Os materiais fotográficos foram reunidos, higienizados e tratados, utilizando-se trincha para limpar o verso, sopro para retirar o pó no anverso (onde aparecem as imagens), cola metil celulose e borracha pet ruber para retirar os adesivos, espátula de dentista para auxiliar na limpeza, entretela sem goma para forrar as mesas de trabalho, papel mata borrão para separar temporariamente os materiais, luvas de látex e de algodão, além de máscaras, para proteção da equipe de trabalho (Figura 1).

Figura 1 – Higienização das fotos



Fonte: Imagens do projeto

Simultaneamente à reunião e higienização do material impresso para compor o acervo histórico, uma equipe tratou de pesquisar e avaliar os melhores softwares para criação de repositórios institucionais.

Após análise, seguindo as características dos programas mais utilizados em repositórios, muito bem apresentados e descritos por Sayão e Marcondes (2009), optou-se pelo DSpace por ser um software livre e por atender aos pré-requisitos necessários e, também por possibilitar a personalização e customização de sua interface. Além disso, se enquadrava na infraestrutura disponível e na expertise da equipe para operar e gerenciar o repositório. Para instalação do sistema adotou-se:

- a) Dspace versão: 1.7.2;
- b) Java versão 1.6.0_30;
- c) Apache ANT versão: 1.8.2;
- d) Apache Maven versão: 2.2.1;
- e) PostgreSQL versão: 9.0;
- f) Tomcat versão: 6.0.

Para a interface do usuário, optou-se por adotar o tema "Mirage", pois apresenta uma aparência *clean*, maior compatibilidade com diversos navegadores (IE; Firefox; Chrome; Safari, etc) e maior facilidade de personalização (Figura 2).

Figura 2 – Interface do Repositório Acervo Histórico FMVZ/USP



Fonte: Imagens do projeto

A digitalização dos documentos impressos, realizada com scanner modelo HP Scanjet 5590, constituiu-se na conversão da imagem original para o formato digital e foi realizada com o intuito de reproduzir fielmente todas as suas características, inclusive digitalizando as informações contidas nos versos das fotografias e nas legendas dos documentos.

Com a intenção de obter a qualidade desejada na digitalização dos documentos, foram utilizados os programas Adobe Photoshop e PhotoScape para o tratamento das imagens.

A partir da digitalização, foram criados dois arquivos correspondentes a cada imagem: um com alta resolução, para preservação e disponibilização ao usuário, quando for autorizado, e outro, com baixa resolução e marca d'água, apenas para visualização no momento da pesquisa no repositório institucional (Figura 3).

Figura 3 – Fotografia digitalizada com baixa resolução e com marca d’água, disponível no Repositório Acervo Histórico FMVZ/USP



Fonte: Imagens do projeto

As fotografias necessitaram de uma análise detalhada do conteúdo e contexto, porém, essas informações nem sempre são de fácil identificação na imagem. Desta forma, para catalogação, se fez necessário o uso de informações constantes no próprio documento e, também, recorreu-se à memória dos docentes mais antigos da Casa, como fonte de informação.

A análise e definição dos metadados foram feitas a partir do padrão Dublin Core, elementos suportáveis pelo DSpace, com o acréscimo de alguns qualificadores para atender as especificidades de cada tipo de material (Quadro 1).

Quadro 1 – Metadados definidos para o Repositório Acervo Histórico FMVZ/USP

Coleções	Metadados Dublin Core	Nome dos Campos
<i>Documentos Textuais</i>	title	Título
	title.alternative	Título alternativo
	contributor	Autor institucional
	contributor.author	Autor
	coverage.spatial	Local
	date	Data
	subject.classification	Classificação
	format	Paginação
	format.extent	Dimensão
	format.color	Cor
	format.mimetype	Extensão do Arquivo
	type	Tipologia
	subject	Termos de indexação
	description.provenance	Histórico da Custódia
	description.notes	Notas
	description.internalnotes	Notas Internas
	description.embargo	Embargo

Coleções	Metadados Dublin Core	Nome dos Campos
	description.abstract	Resumo
	language.iso	Idioma
	publisher	Editor
	rights.holder	Direitos de acesso
	rights	Termos de uso que regem/reproduzem
	subject.sysno	Número Sysno
	rights.information	Arquivo protegido
Vídeos e Multimídia	title	Título
	title.alternative	Título alternativo
	contributor	Autor institucional
	contributor.author	Autor
	coverage.spatial	Local
	date	Data
	subject.classification	Classificação
	format	Dimensão Digital
	format.extent	Duração
	format.color	Cor
	format.mimetype	Extensão do arquivo
	type	Tipologia
	identifier.url	Link para o vídeo
	subject	Termos de indexação
	description.provenance	Histórico da Custódia
	description.notes	Notas
	description.internalnotes	Notas Internas
	description.embargo	Embargo
	description.abstract	Resumo
	language.iso	Linguagem
	publisher	Editor
	rights	Termos que regem/reproduzem
	rights.holder	Direitos de acesso
	rights.information	Arquivo protegido
	subject.sysno	Número Sysno
	description.medium	Suporte
Áudio	title	Título
	title.alternative	Título alternativo
	contributor	Autor Institucional
	contributor.author	Autor
	coverage.spatial	Local
	date	Data
	subject.classification	Classificação
	format.extent	Dimensão Digital
	format.mimetype	Extensão do Arquivo
	type	Tipologia
	identifier.url	Link para áudio
	subject	Termos de indexação
	description.provenance	Histórico da Custódia
	description.notes	Notas
	description.internalnotes	Notas Internas
	description.embargo	Embargo
	description.abstract	Resumo

Coleções	Metadados Dublin Core	Nome dos Campos
	language.iso	Idioma
	publisher	Editor
	rights	Termos que regem/reproduzem
	rights holder	Direitos de acesso
	rights.information	Arquivo protegido
	format.medium	Suporte
	subject.sysno	Número Sysno
<i>Imagens</i>	title	Título
	title.alternative	Título alternativo
	contributor	Autor Institucional
	contributor.author	Autor
	coverage.spatial	Local
	date	Data
	description	Descrição
	subject.classification	Classificação
	format	Dimensão Física
	format.extent	Dimensão Digital
	Format.medium	Suporte
	format.color	Cor
	format.original	Formato original
	type	Natureza da imagem
	subject	Termos de indexação
	description.provenance	Histórico da Custódia
	description.notes	Notas
	description.internalnotes	Notas Internas
	description.embargo	Embargo
	rights	Termos de uso que regem/reproduzem
	rights holder	Direitos de acesso
	rights.information	Arquivo protegido

Fonte: Quadro desenvolvido pela equipe do projeto

Definiu-se como comunidade a FMVZ e como subcomunidades os departamentos e setores administrativos da faculdade, e, as coleções, pelo tipo de materiais que compõe o acervo histórico (Quadro 2).

Quadro 2 – Estrutura de comunidades, subcomunidades e coleções

Comunidade	Subcomunidades	Coleções
FMVZ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistência Técnica Acadêmica - ATAC ▪ Assistência Técnica Administrativa - ATAD ▪ Assistência Técnica de Pirassununga - ATPS ▪ Assistência Técnica Financeira - ATFN ▪ Biblioteca ▪ Departamento de Cirurgia - VCI ▪ Departamento de Clínica Médica - VCM ▪ Departamento de Medicina Veterinária Preventiva e Saúde Animal - VPS ▪ Departamento de Nutrição e Produção Animal - VNP ▪ Departamento de Patologia Animal - VPT ▪ Departamento de Reprodução Animal - VRA ▪ Diretoria ▪ Hospital Veterinário - HOVET ▪ Museu de Anatomia ▪ Museu Histórico da FMVZ ▪ Seção Técnica de Informática - STI 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Áudios ○ Documentos Textuais ○ Imagens ○ Vídeos/Multimídias

Fonte: Quadro desenvolvido pela equipe do projeto

Adotou-se para a classificação uma nomenclatura própria, levando-se em consideração as subcomunidades definidas no sistema e a organização dos materiais físicos e digitais, conforme quadro 3:

Quadro 3 – Classificação dos documentos

Imagens	Áudios	Vídeos e Multimídias	Documentos Textuais	Departamentos
IM_FMV_D_1	AU_FMV_D_1	MU_FMV_D_1	TX_FMV_D_1	Faculdade
IM_ATC_D_1	AU_ATC_D_1	MU_ATC_D_1	TX_ATC_D_1	Assistência Técnica Acadêmica
IM_ATD_D_1	AU_ATD_D_1	MU_ATD_D_1	TX_ATD_D_1	Assistência Técnica Administrativa
IM_ATP_D_1	AU_ATP_D_1	MU_ATP_D_1	TX_ATP_D_1	Assistência Técnica de Pirassununga
IM_ATF_D_1	AU_ATF_D_1	MU_ATF_D_1	TX_ATF_D_1	Assistência Técnica Financeira
IM_BIB_D_1	AU_BIB_D_1	MU_BIB_D_1	TX_BIB_D_1	Biblioteca
IM_VCI_D_1	AU_VCI_D_1	MU_VCI_D_1	TX_VCI_D_1	Departamento de Cirurgia
IM_VCM_D_1	AU_VCM_D_1	MU_VCM_D_1	TX_VCM_D_1	Departamento de Clínica Médica
IM_VPS_D_1	AU_VPS_D_1	MU_VPS_D_1	TX_VPS_D_1	Departamento de Medicina Veterinária Preventiva e Saúde Animal
IM_VNP_D_1	AU_VNP_D_1	MU_VNP_D_1	TX_VNP_D_1	Departamento de Nutrição e Produção Animal
IM_VPT_D_1	AU_VPT_D_1	MU_VPT_D_1	TX_VPT_D_1	Departamento de Patologia Animal
IM_VRA_D_1	AU_VRA_D_1	MU_VRA_D_1	TX_VRA_D_1	Departamento de Reprodução Animal
IM_DIR_D_1	AU_DIR_D_1	MU_DIR_D_1	TX_DIR_D_1	Diretoria
IM_HOV_D_1	AU_HOV_D_1	MU_HOV_D_1	TX_HOV_D_1	Hospital Veterinário
IM_MSA_D_1	AU_MSA_D_1	MU_MSA_D_1	TX_MSA_D_1	Museu de Anatomia
IM_MHV_D_1	AU_MHV_D_1	MU_MHV_D_1	TX_MHV_D_1	Museu Histórico da FMVZ
IM_STI_D_1	AU_STI_D_1	MU_STI_D_1	TX_STI_D_1	Seção Técnica de Informática

Fonte: Quadro desenvolvido pela equipe do projeto

Sendo assim, a classificação adquiriu a seguinte lógica:

Exemplo: IM_FMV_1_1

IM (sigla do tipo de material) + **FMV** (sigla do departamento) + **1** ou **D** (número da pasta, se tiver suporte físico, ou D de digital) + **1** (número da ordem de localização do documento)

Adotou-se a letra D para diferenciar o material impresso do digital, pois alguns objetos já nasceram em formato digital, e, portanto, não existem em suporte físico.

Como o material disponível em maior número foram fotografias analógicas, iniciou-se o trabalho de indexação por este tipo de material. Esta primeira análise foi necessária para que se pudesse avaliar a complexidade do trabalho, e, por este motivo, decidiu-se classificar os materiais da mesma maneira com que foram divididas as subcomunidades, e indexá-los de uma forma mais abrangente e detalhada.

Os vocabulários controlados THESVET (FMVZ/USP), DeCS (BIREME) e SIBiX (SIBi/USP), nortearão a indexação dos assuntos. Entretanto, será construído um vocabulário controlado à parte, para atender as especificidades do repositório, à medida que os documentos forem cadastrados.

Os materiais impressos foram armazenados em local refrigerado e com controle de umidade, em acondicionamentos específicos para cada tipo de material.

Para as fotos e documentos textuais, foram utilizadas pastas de papel neutro, visando a conservação. A classificação para esse tipo de material foi definida adotando-se os mesmos critérios do material digital, acrescentando-se apenas uma numeração quando há mudança de pasta.

4 Resultados Parciais

Por se tratar de um projeto ainda em implantação, alguns resultados obtidos são passíveis de alteração e/ou complementação.

Nesta primeira fase, pretende-se cadastrar no repositório documentos de todas as coleções (imagens, áudios, vídeos, textos), para que seja possível obter uma primeira avaliação e realizar os ajustes necessários. Até o momento, 700 fotos já estão classificadas e em fase de catalogação e submissão.

As ações consolidadas na construção do acervo histórico da FMVZ/USP são:

- a) instalação do Software DSpace em servidor com espaço suficiente para suportar o sistema e o armazenamento dos objetos, com segurança de acesso às informações e fluxo estruturado de backup, garantido por suporte técnico;
- b) customização inicial da interface de pesquisa com a identidade visual da FMVZ/USP para identificação do repositório institucional;
- c) definição e configuração das comunidades, subcomunidades e coleções;
- d) definição e configuração dos metadados e forma de apresentação, para cada tipo de material;
- e) coleta, higienização, preservação e digitalização do material impresso, como fotografias e documentos antigos;
- f) testes de catalogação e submissão dos arquivos para validar os metadados definidos e certificar a recuperação dos registros;
- g) elaboração do manual de catalogação, para uso dos responsáveis pela submissão e validação dos registros a serem cadastrados no repositório;
- h) elaboração do termo de autorização dos autores para a publicação dos documentos;
- i) apresentação do repositório para a FMVZ/USP, após o registro dos primeiros itens cadastrados para cada coleção.

Contando com o comprometimento de toda a equipe de trabalho para o cadastramento dos materiais, espera-se, em uma segunda fase, a total consolidação do repositório, tornando-se assim, a principal fonte de consulta e pesquisa da história da FMVZ/USP.

5 Considerações Finais

O trabalho realizado até o momento tem caráter piloto, ou seja, haverá implementações e os desafios são muitos. Espera-se ter como alimentadores do repositório todos os setores administrativos e acadêmicos da faculdade. A equipe da biblioteca terá como responsabilidade a revisão e a validação dos registros.

Muitos materiais deverão surgir após o lançamento do repositório, e, portanto, dificuldades como direitos autorais para publicação dos documentos digitalizados poderão aparecer no decorrer do tempo. A elaboração do termo de autorização para a publicação dos documentos, com a assinatura dos autores ou doadores das

coleções do repositório, garantindo o acesso aberto aos arquivos digitais foi de extrema importância para dirimir possíveis problemas.

Espera-se que esta iniciativa torne-se uma experiência positiva e possa servir como parâmetro para outras instituições que tenham documentos históricos que necessitem ser tratados, organizados e disponibilizados através de bibliotecas digitais, contribuindo, desta forma, com a manutenção e preservação da memória nacional.

Referências

DUBLIN CORE METADATA INITIATIVE. 2012. Disponível em: <www.dublincore.org>. Acesso em: 10 abr. 2012.

FERREIRA, S. M. P., et al. Repositório institucional em uma universidade pública brasileira: a experiência da Universidade de São Paulo. In: CONFERÊNCIA LUSO-BRASILEIRA SOBRE ACESSO LIVRE, 1, 2010, Braga, Portugal. Braga: Universidade do Minho, 2010.

IBICT (Brasil). Ministério da Ciência e Tecnologia. Repositório Institucional. In: IBICT (Brasil). Ministério da Ciência e Tecnologia. **Glossário**. Brasília. 2012. Disponível em: <http://dspace.ibict.br/index.php?option=com_content&task=view&id=43&Itemid=77>. Acesso em: 4 dez. 2012.

LIMA, C. B.; SILVA, E. M. da.; RODRIGUES, G. C. Pesquisa-ação na implantação do repositório institucional da UFPE. In: CONFERENCE ON TECHNOLOGY, CULTURE AND MEMORY – CTCM, 2011, Recife, PE.: Instituto Ricardo Brennand, 2011. Disponível em: <www.liber.ufpe.br/ctcm/sobre_ctcm.php>. Acesso em: 11 abr. 2012.

LYNCH, C. A. Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the Digital Age. **ARL: A Bi-monthly Report**, n. 226, p. 1-7, Feb. 2003. Disponível em: <<http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml>> Acesso em: 9 abr. 2012.

MARQUES, Otacílio Guedes. Informação histórica: recuperação e divulgação da memória do poder judiciário brasileiro. 2007. 133 f. Dissertação (Pós Graduação)- Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MARCONDES, C. H. Metadados: descrição e recuperação de informação na Web. In: MARCONDES, C. H.; KURAMOTO, H.; TOUTAIN, L. B.; SAYÃO, L. F. (Org.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: UFBA/IBICT, 2005. p. 97-113.

ROAR. **Registry of Open Access Repositories**. [2012]. Disponível em: <<http://roar.eprints.org/>> Acesso em: 04 abr. 2012.

RUEDA, V. M. S.; FREITAS, A. de; VALLS, V. M. Memória Institucional: uma revisão de literatura. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 78-89, abr. 2011. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/62/64>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

SABADINI, A. A. Z. P.; VERÍSSIMO, T. G.; CADIDÉ, I.; ADES, C. Preservação da memória institucional no Instituto de Psicologia da USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. Disponível em: <200.144.190.194/centrodememoriaip/sites/default/files/SNBU.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2012.

SAYÃO, L. F.; MARCONDES, C. H. Software livres para repositórios institucionais: alguns subsídios para a seleção. In: SAYÃO, L. et al. **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: Edufba, 2009. p. 23-55. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao_repositorio_web.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2012.

A PRODUÇÃO INTELECTUAL, SUA COLETA E REGISTRO PARA DIFUSÃO DO CONHECIMENTO GERADO NA FMUSP

Maria Fazanelli Crestana¹, Tania Amir de Jesus Dias², Daniela Amaral Rago², José Carlos Balbino³

¹Doutora pela FSP/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

²Bacharel pela FESP/SP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

³Graduando pela Faculdade Impacta, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

Resumo

Descreve as iniciativas adotadas na Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (BC/DBD/FMUSP), no levantamento, coleta, tratamento e disponibilização da produção intelectual da Unidade. Relaciona os meios para: identificar o que foi produzido exclusivamente nos periódicos nacionais e internacionais, inserir os registros no Banco de Dados Bibliográficos Institucional – Dedalus, apresentar resultados obtidos e a previsão de ações futuras. A adoção desta metodologia assegura melhorias no controle bibliográfico da produção intelectual da FMUSP que compreende desde a sua identificação até a divulgação.

Palavras-chave:

Produção intelectual; Controle bibliográfico; Bases de dados.

Abstract

Describes the initiatives taken at the Central Library of the Library and Documentation Division, Faculty of Medicine, University of São Paulo (BC/DBD/FMUSP), in the survey, collecting and providing and treatment of the intellectual production of the unit. Lists the means to: identify what has been produced exclusively in national and international journals, insert the records in the Bibliographic Data Bank Institutional - Dedalus, present results and the prediction of future actions. The adoption of this methodology ensures improvements in bibliographic control of the intellectual production of FMUSP comprising from their identification to the disclosure.

Keywords:

Intellectual production; Bibliographic control; Databases.

1 Introdução

De acordo com Brasil (2010), a produção científica brasileira é a 13ª no cenário mundial, o país responde por 2,12% do total da produção científica mundial. Dentre as áreas do conhecimento com maior produção científica no Brasil está a Medicina, que responde à aproximadamente 25% das publicações brasileiras.

A produção científica pode ser entendida como um recurso imprescindível para promover o desenvolvimento da ciência. Sua origem remonta à constituição e consolidação de todo um sistema de comunicação científica no mundo e sua história está vinculada à história da própria ciência, de forma que sua estrutura foi acompanhada pela especialização dos saberes e pela autonomização do campo científico ao longo dos últimos quatro séculos (WEITZEL, 2006, p. 52).

Considerando a necessidade de identificar, organizar, armazenar, preservar e disseminar amplamente a produção intelectual como resultado de atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidos pela FMUSP, o aprimoramento do controle bibliográfico torna-se indispensável, reconhecendo a importância de implementar ações que garantam o registro desta produção intelectual desde a coleta dos dados. Para tanto, foi necessário promover ações efetivas na busca das informações, com o necessário aperfeiçoamento de todas as etapas, desde a identificação até a captação.

Pasquarelli (1989) menciona que os primeiros registros de controle e divulgação da produção intelectual da USP tiveram início na década de 80. Algumas tentativas de trabalho global para a organização e o cadastramento da produção científica foram descontinuadas. Porém, algumas unidades de ensino já vinham, através de suas bibliotecas realizando o controle de sua produção bibliográfica, destacando-se a Faculdade de Medicina, que ao longo dos anos prioriza esta atividade.

Estas primeiras tentativas de registro global de produção científica não atingiram os resultados desejados e formavam um conjunto desestruturado de iniciativas individuais do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP). Em 1985, com a Resolução 2858 da Universidade de São Paulo, esta atividade foi oficializada, com a função de organizar a produção científica gerada na Universidade. De acordo com Kryzanowski et al. (1997), neste mesmo ano, com a implantação do Dedalus, as bibliotecas passam a inserir os dados de produção em planilhas que eram enviadas ao Departamento Técnico do SIBiUSP; a partir de 1993 o acesso passa a ser via internet com a responsabilidade de cada biblioteca pela inserção dos dados e o acesso com a utilização do CD-ROM.

Em 1995 é publicada a Resolução 4221 da USP, que atualiza as diretrizes e procedimentos para promover e assegurar o controle bibliográfico da produção intelectual. Assim, fica estabelecido que o Departamento Técnico do SIBiUSP, seria responsável pela gerência das informações, cabendo às Bibliotecas do Sistema a obrigatoriedade de coleta, armazenamento e divulgação.

De acordo com Camargo et al. (2008), em outubro de 1997 com a criação da rede SIBiNet, o Dedalus passa a utilizar o software Aleph, e a ser consultado *online*.

Na BC/DBD/FMUSP o fluxo de trabalho para tratamento da produção intelectual seguia as seguintes etapas:

- a) - coleta, identificação;
- b) - confecção de cópias armazenadas em pastas;
- c) - indexação e inserção no Banco Dedalus;
- d) - organização e arquivamento das pastas para posterior consulta.

A identificação era realizada por meio de pesquisa em todos os periódicos impressos correntes incorporados ao acervo da Biblioteca, realizada manualmente, numa tarefa demorada e suscetível a erros.

Com o desenvolvimento das novas tecnologias e visando o aperfeiçoamento e ampliação no processo de controle bibliográfico da produção intelectual gerada pela Unidade, o Serviço de Acervo e Tratamento da Informação da BC/DBD/FMUSP atualizou e implementou a metodologia para identificação de documentos de forma automatizada e direta nas bases de dados disponíveis, porém, mantendo o contato pessoal com os autores a fim de garantir a coleta espontânea.

Nesta nova metodologia são utilizadas, além das ferramentas de busca, os serviços de alerta disponíveis nas bases de dados. Estes serviços pressupõem o cadastramento dos nomes dos autores a serem pesquisados para uma posterior emissão de listagem do que foi publicado por eles nos títulos indexados em cada uma destas bases a partir do cadastro dos docentes ativos da FMUSP.

2 Revisão de Literatura

A literatura aponta a biblioteca como uma organização que, em suas diferentes dimensões como: infra-estrutura, pessoas e tecnologias, têm como funções captar, armazenar e compartilhar informações, assim como gerá-las a fim de cumprir sua missão.

Como menciona Egan e Shera (1949) apud Machado (2003), para o termo controle bibliográfico é atribuído à expressão acessibilidade ao conteúdo e acessibilidade física ao material, além do delineamento de uma meta operacional.

De acordo com Pereira e Lobo apud Fonseca (1985), a função da biblioteca como depositária se dá não apenas na guarda dos documentos, mas na disseminação destes.

Caldeira (1984), ao analisar o assunto sob o ponto de vista do Brasil, alerta para a importância da contribuição institucional no que se refere ao controle, registro e divulgação da informação gerada por cientistas, pesquisadores, professores, estudiosos e outros.

O conceito de Controle Bibliográfico Universal (CBU) foi formalizado com a criação, em 1974, do International Office for Universal Bibliographic Control da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). A idéia do CBU constituiu a base do modelo de organização bibliográfica que predominou a partir da década de 1970 e que foi sistematizado em congresso organizado pela UNESCO em colaboração com a IFLA. A produção do saber científico, desde os primórdios da ciência experimental, apóia-se na bibliografia que representa o conhecimento científico consolidado. (CAMPELLO; MAGALHÃES, 2006, p. 218)

Ainda Egan e Shera (1949) afirmam que o controle bibliográfico é um mecanismo utilizado para orientar e extrair a energia intelectual, a partir da totalidade da informação registrada, e suas porções relevantes buscando eficácia.

Na visão da Bireme (2004), o controle bibliográfico é a capacidade de uma instituição em preservar e dar acesso às informações geradas no decorrer de sua história, cujas etapas se caracterizam por ações de responsabilidade das unidades de documentação.

Oliveira et al. (2004) afirmam que permanece atual o conceito de controle bibliográfico proposto pela IFLA na década de 70, pois associado às tecnologias da informação como banco de dados, possibilita à instituição aprimorar o controle de sua produção intelectual.

Campello e Magalhães (2006) citam que IFLA e International Publishers Association (IPA) se comprometem a trabalhar no desenvolvimento de normas que possibilitem o arquivamento e a preservação da memória digital. Em uma declaração conjunta, reconhecem que as bibliotecas são as instituições adequadas para se responsabilizarem por essas tarefas, assumindo a função de colecionar e preservar para as gerações futuras, a memória digital.

3 Materiais e Métodos

A fim de aprimorar o controle bibliográfico da produção intelectual na FMUSP, a Biblioteca a partir de 2009 iniciou esforços para aprimorar este processo. O argumento inicial era valer-se das ferramentas de busca disponíveis nas bases de dados em substituição, ou em alguns casos complementação do método até então utilizado: coleta espontânea, pesquisas nos fascículos recém chegados na biblioteca, acompanhamento de material recém lançado, acesso aos relatórios de produtividade dos Laboratórios de Investigação Médica (LIMS) e envio de correspondências para captação de documentos mais antigos.

Outra providencia tomada nesta nova metodologia foi a instalação do software Script Lattes, o mesmo utilizado pelo sistema Tycho adotado na USP para a pesquisa de informações nos dados declarados na Plataforma Lattes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ).

Para extração das listagens tanto de autores quanto de suas produções na forma de referências bibliográficas foi necessária a configuração de um formato de relatório que atendesse o pretendido por esta Biblioteca. A partir da extração destes relatórios, realizada mensalmente, procede-se a busca dos documentos na íntegra, para que fiquem disponíveis na Biblioteca passíveis de consulta.

Para construção dos alertas disponíveis nas bases de dados foram confeccionadas listas com os nomes dos autores agrupados por departamentos; a fim de excluir os homônimos os nomes foram confrontados com buscas feitas no currículo Lattes. Foi indicado para recebimento dos alertas o e-mail da bibliotecária responsável por este processo.

As bases de dados regularmente pesquisadas são:

- a) - Scopus é produzida pela Elsevier e é a base internacional de maior representação da produção científica latino-americana com 546 títulos.

Atualmente 266 títulos são brasileiros. Indexa 18.000 títulos de periódicos.

- b) - Embase é produzida pela Elsevier, contém mais de 20 milhões de registros indexados de mais de 7.000 periódicos ativos e confiáveis, incluindo todo o Medline, bem como 1.800 periódicos biomédicos que não são atualmente abrangidos pelo Medline. Esta base cobre 75% da literatura científica europeia.
- c) - Web of Science é produzida pela Thomson Reuters é uma base de dados referenciais com resumos, de âmbito internacional, que abrange todas as áreas do conhecimento. Indexa 9.300 títulos de periódicos.

Para os casos em que a Biblioteca não tem acesso garantido aos títulos onde estão os artigos pesquisados é feita a solicitação por meio do serviço de comutação bibliográfica ou, em último caso é feito o contato com os próprios autores.

Esta metodologia adotada não é tida como definitiva, uma vez que está constantemente sendo avaliada na busca de aprimoramento; uma destas possibilidades de aprimoramento é um script GNU-GPL para extração e compilação automática de um conjunto de pesquisadores cadastrados na plataforma Lattes.

4 Resultados Parciais

A adoção desta metodologia resultou na ampliação da cobertura da produção intelectual da FMUSP nos últimos quatro anos conforme figura 1, que apresenta evolução do cadastramento da produção recolhida até 2007, vale lembrar que a partir de 2008, com adoção da nova metodologia foi feito um levantamento retroativo. É necessário esclarecer que o total de 1433 registros cadastrados em 2011 ainda não é o total definitivo para o ano, uma vez que tanto a pesquisa quanto o cadastro são feitos em fluxo contínuo.

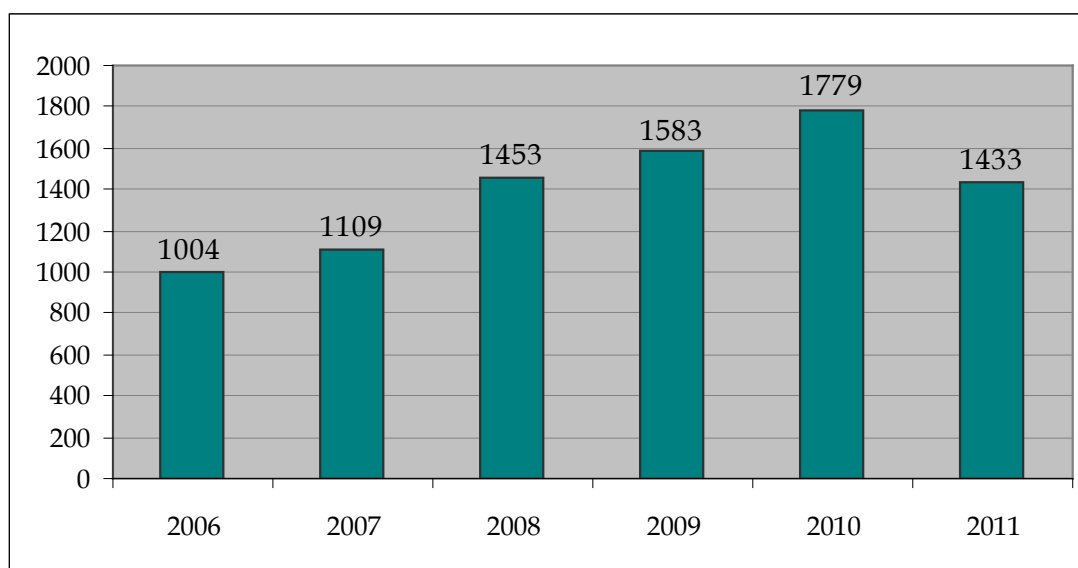


Figura 1 – Evolução do cadastramento da produção intelectual FMUSP, a partir de 2008 quando foi adotada a nova metodologia de captação.

Na figura 2 é demonstrado o percentual da produção publicada e identificada com relação ao total do que foi cadastrado, incluindo os anos de 2006 e 2007 quando ainda não era adotada a nova metodologia.

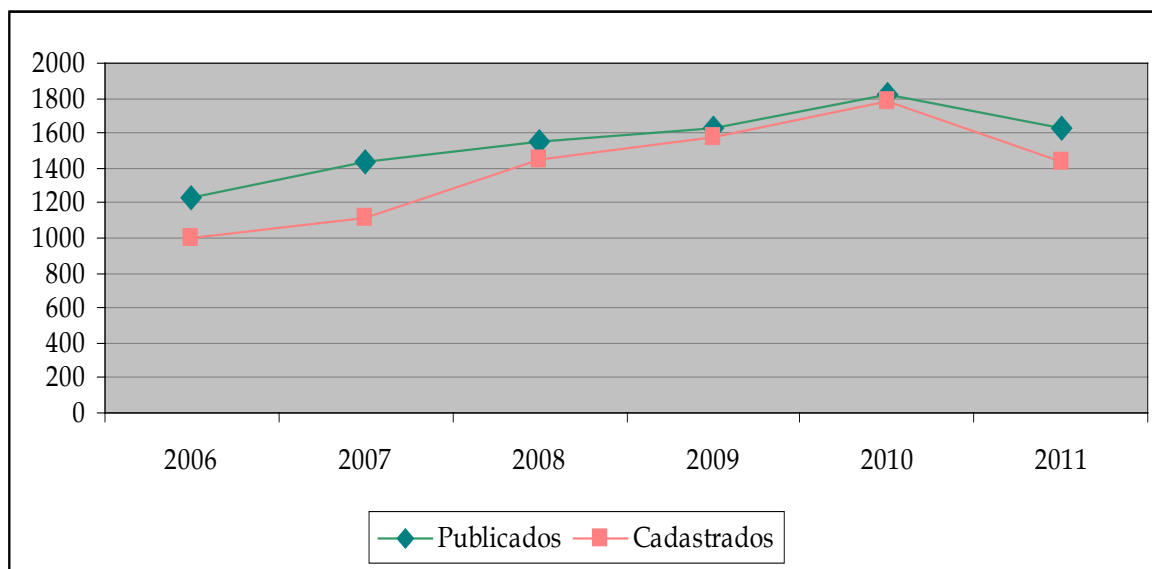


Figura 2 – Comparação da produção intelectual publicada e cadastrada no Dedalus no período de 2006 a 2011.

5 Considerações Finais

Tendo como pressuposto que a produção intelectual de uma unidade de ensino e pesquisa reflete seu desempenho científico e tecnológico é possível afirmar que ao dar visibilidade ao que foi produzido abre-se o caminho para a melhoria de posicionamento nos rankings internacionais.

Além disto, a busca, o registro e o armazenamento desta produção garantem a preservação e difusão da memória científica e histórica da FMUSP ressaltando a importância desta Instituição para o crescimento da Universidade de São Paulo.

Cabe à Biblioteca o aprimoramento dos seus processos de produção e de gestão incluindo este que é o controle bibliográfico da produção intelectual, cujos resultados podem ser observados neste trabalho.

Como espaço de busca das melhorias, esforços estão sendo feitos para a captação de documentos publicados em títulos que não são do escopo de assinaturas da Universidade, não são indexados nas bases disponíveis e tampouco estão disponíveis no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Referências

BIREME. **Aperfeiçoamento do controle bibliográfico no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**. 2004. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/bibliosus/pub/Projeto%20de%20Controle%20Bibliografico%20da%20Esfera%20Federal%20do%20SUS_nov%202004.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2012.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Indicadores nacionais de ciência e tecnologia (C&T): comparações internacionais - produção científica**. 2010. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/9231.html>. Acesso em: 06 abr. 2012.

CALDEIRA, P. T. A situação do Brasil em relação ao controle bibliográfico universal. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 260-283, set., 1984. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/> Acesso em: 05 abr. 2012

CAMARGO, M. F., CELERE, N. T., ZANETTI, L. S. Produção científica na EESC/USP: relato de experiência sobre uma reestruturação para o acesso facilitado. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2795.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2012.

CAMPELLO, B. S.; MAGALHÃES, M. H. de. A. **Introdução ao controle bibliográfico**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

EGAN, M. E.; SHERA, J. H. Prolegomena to bibliographic control. **Journal of Cataloging and Classification**. v. 5, n. 2, p. 17-19, 1949.

KRYZANOWSKI, R. F. et al. Implementação do Banco de Dados Dedalus do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo. **Ciência da Informação**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 1-13, maio/ago., 1997.

MACHADO, A. M. N. Controle bibliográfico. In: _____. **Informação e controle bibliográfico: um olhar sobre a cibernética**. São Paulo: Editora UNESP, 2003. p. 39-40.

OLIVEIRA, Z. et al. O uso do campo MARC 9XX para controle bibliográfico institucional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 179-186, 2004.

PASQUARELLI, M. L. R. et al. Controle, organização e divulgação da produção técnico-científica e artística da Universidade de São Paulo: enfoque metodológico. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 17, n. 2, p. 219-231, jul./dez., 1989.



PEREIRA, R. N.; LOBO, M. de F. O. **Metodologia para controle bibliográfico agrícola nacional**. Brasília: Comissão Brasileira de Documentação agrícola, 1985.

WEITZEL, S. R. O papel dos repositórios institucionais e temáticos na estrutura da produção científica. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 51-71, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www6.ufrgs.br/seeremquestao/ojs/viewarticle.php?id=23&layout=abstract>>. Acesso em: 10 abr. 2012.



TERMINOLOGIA DE FILOSOFIA: RECONSTRUÇÃO DA HIERARQUIA PARA O VOCABULÁRIO CONTROLADO DA USP

***Eliana Mara Martins Ramalho¹,
Gustavo Barreto Vilhena de Paiva²***

¹Bibliotecária, FFLCH, USP, São Paulo, SP, Membro do Grupo Gestor do Vocabulário Controlado do SIBi/USP

²Doutorando em Filosofia, FFLCH, USP, São Paulo, SP. Bolsista CAPES.

1 Introdução

O Vocabulário Controlado do SIBi/USP é uma ferramenta de representação da informação, uma linguagem documentária construída a partir de procedimentos terminológicos e documentários pelos bibliotecários do SIBi/USP, com participação de especialistas de todas as áreas do conhecimento abrangidas pelos seus descritores (LIMA; BOCCATO, 2009, p. 133). É utilizado para indexação e recuperação de informação no Banco de Dados Bibliográfico da USP. Trata-se de um instrumento dinâmico que necessita de atualização contínua (SANTOS et al, 2010), criteriosamente.

Pretendemos aqui apresentar a metodologia que vem sendo desenvolvida e implementada para a revisão e atualização das relações hierárquicas do Vocabulário da área de Filosofia.

O desempenho de uma linguagem documentária é fator essencial para a indexação e recuperação da informação (BOCCATO; FUJITA, 2006, p.278). Porém, a dificuldade de indexar era evidente para os profissionais da informação da Biblioteca da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP, tanto pela falta de domínio dos assuntos da área, quanto pelo desempenho da linguagem documentária disponível. Para os usuários e pesquisadores, a recuperação da informação mostrava-se prejudicada, já que a abrangência e as especificidades das áreas de estudo não se mostravam contempladas na estrutura hierárquica em uso.

Assim, era necessário um trabalho conjunto entre os profissionais da informação e os especialistas da área de Filosofia que seriam usuários do Banco de Dados Bibliográfico. Como sugerem Boccato e Fujita (2006), a integração entre o profissional da informação e o usuário no desenvolvimento participativo de suas atividades mostra-se o caminho para a construção de uma linguagem documentária que atenda as necessidades de recuperação de maneira condizente com as exigências informacionais desse usuário/pesquisador.

Iniciativas desse tipo já foram implementadas na USP, por exemplo, na área de Matemática (MORAES; CRISTINAINI, 2006). Segundo as autoras, são fundamentais em nossa metodologia o endosso do pesquisador da área de Filosofia (que também será o usuário) e a garantia literária dos termos, isto é, a adoção de fontes especializadas como base para definição dos descritores.



2 Materiais e Métodos

A revisão da estrutura hierárquica da Filosofia envolveu a participação de docentes, pós-graduandos e profissionais da informação. Inicialmente, a sugestão era uma revisão da hierarquia e a atualização dos termos. Entretanto, a proposta do docente coordenador foi construir uma nova hierarquia baseada no estudo da Filosofia do ponto de vista da História da Filosofia, isto é, pela perspectiva mais adotada pelos docentes e discentes do Departamento de Filosofia da USP. Isso condiz com o apontamento de Boccato e Fujita (2006) quanto à necessidade de considerar a instituição e as características do assunto tratado. Com a macroestrutura hierárquica definida, a coleta de dados foi realizada junto aos especialistas de cada sub-área da Filosofia. A análise conceitual dos dados e a montagem das relações hierárquicas exigiram constantes revisões e foram realizadas pelos especialistas com o acompanhamento do profissional da informação.

A exigência de que a cada termo da estrutura hierárquica seja relacionada uma nota de escopo que tome por base fontes especializadas, de maneira a fornecer a garantia literária dos termos, levou à consulta de dicionários e vocabulários da área de Filosofia.

3 Resultados Parciais/Finais

O resultado parcial obtido em três meses de trabalho foi a completa reestruturação da hierarquia da Filosofia. Se a estrutura inicial contava com 155 termos, a nova estrutura abrange 514 termos, organizados em duas classes: “História da Filosofia” e “Filosofia Geral”. A primeira reúne todos os termos que representam períodos históricos da Filosofia, bem como Escolas Filosóficas que se desenvolveram nesses diversos períodos. Os termos foram organizados por um princípio ora cronológico, ora geográfico, ora linguístico seguindo a terminologia padrão em cada caso. Isso afasta a nova hierarquia da antiga uma vez que esta última era organizada pelo princípio alfabético. A segunda classe abrange termos que representam áreas da Filosofia, temáticas filosóficas e seus conceitos de uso corrente. Estes três se subordinam à Filosofia Geral por poderem ser utilizados para a caracterização de diversos períodos da História da Filosofia e assim não encontrarem uma subordinação adequada na hierarquia sob esta primeira classe.

Estabelecida a hierarquia, é exigida para cada termo uma nota de escopo, que visa sanar a referida dificuldade dos profissionais da informação no momento de indexação. A nota de escopo é fornecida pelos especialistas com base nas também fontes especializadas. Tal prática constitui mais um elemento em que a hierarquia proposta se afasta da atual, pois nesta última não havia a exigência do estabelecimento de notas de escopo.

4 Considerações Parciais/Finais



Tanto no estabelecimento da hierarquia quanto das notas de escopo, se mostrou fundamental a interação entre especialistas da área de Filosofia e profissionais da informação. De fato, ela possibilitou compreender as necessidades dos primeiros enquanto usuários na recuperação da informação e, para responder a essas necessidades, gerou um instrumento mais completo e informativo para a execução do trabalho de indexação por parte dos profissionais da informação.

A recomendação é a implantação da nova estrutura hierárquica e a revisão dos registros do Banco de Dados Bibliográfico da USP para adequação aos novos termos implementados.

5 Referências

BOCCATO, V.R.C.; FUJITA, M.S.L. Estudos de avaliação quantitativa e qualitativa de linguagens documentárias: uma síntese bibliográfica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.11,n.2,p.267-281, 2006.

LIMA, V.M.A.; BOCCATO, V.R.C. O desempenho terminológico dos descritores em Ciência da Informação do Vocabulário Controlado do SIBi/USP nos processos de indexação manual, automática e semi-automática. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.14,n.1,p.131-151,2009.

MORAES, J.S.; CRISTIANINI, G.M.S. Terminologia de matemática: revisão da área para o Vocabulário Controlado da USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA/SIBi, 2006.

SANTOS, C.A.C.M. et al. Sistema de gestão para linguagem documentária: metadados e rede colaborativa no Vocabulário Controlado do SIBi/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ/SiBi, 2010.

O COMPORTAMENTO DA FOLKSONOMIA NO *TWITTER*: A ATINÊNCIA EM RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Priscila Oliveira da Mata¹, Eduardo Ribeiro Felipe²

¹Especialista em Arquitetura e Organização da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais

²Professor da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais

1 Introdução

O advento da *internet* trouxe mudanças consideráveis nos processos de tratamento e recuperação da informação, devido à grande quantidade de informações que circulam na rede e sua abrangência de acesso. Segundo Feitosa (2006), novas formas de organizar e compartilhar os conteúdos disponíveis na *internet* surgem em virtude deste novo cenário trazido pelo uso cada vez maior das tecnologias de informação e comunicação. Neste sentido, como lembra Baeza – Yates e Ribeiro Neto (1999), a *web* hoje é altamente interativa, porque não é passiva perante o tempo e o espaço, possibilitando a criação de informações por diversos membros em um ambiente colaborativo. Portanto, surgem novos conceitos no âmbito da organização da informação na *web*, como a *folksonomia*. Este novo modelo de organização e representação da informação está sendo amplamente utilizado em ambientes colaborativos, característicos da *web 2.0*, como as redes sociais.

Folksonomia é a tradução do termo *folksonomy*, cunhado por Thomas Vander Wal, em 2004, a partir da junção de *folk* (pessoas) com *taxonomy* (taxonomia). Para Wal (2006), a *folksonomia* é realizada em um ambiente social (compartilhado e aberto a outros) e pode ser entendida como o resultado da atribuição livre e pessoal de etiquetas a informações ou objetos na *web*, visando a sua futura recuperação. Neste sentido, segundo Aquino (2006), é o próprio usuário que representa e recupera informações através das *tags* que ele mesmo cria.

Posto isto, o presente trabalho investigou o comportamento da *folksonomia* no *Twitter* no que tange à credibilidade do conteúdo das informações relacionadas às *hashtags* utilizadas pelos usuários do microblog para classificarem seus *posts*. Analisou-se também o fenômeno lexical da polissemia, um dos fatores interferentes na precisão na recuperação da informação no *Twitter* e os problemas causados pela proliferação de *spams* que tem afetado diretamente a credibilidade das informações que circulam no microblog.

2 Materiais e Métodos

Utilizou-se para compor o percurso metodológico a netnografia, que analisa o comportamento dos indivíduos de comunidades virtuais e cibercultura. Desta forma, na barra de pesquisa “*search*” do *Twitter*, foram realizadas pesquisas com as *hashtags* #CALABOCAGALVAO, #Gol, #Rio, #Parangolixo, #Idol e #ufmg.

Com exceção da *hashtag* #ufmg, a escolha das outras *hashtags* deu-se por causa do sucesso alcançado por elas e em virtude do significado e da importância que elas tiveram no momento em que foram criadas.

O período de realização da pesquisa foi de junho de 2010 a julho de 2011. Durante esse período, foram realizadas buscas no *Twitter* com as *hashtags* citadas e foi avaliado que tipo de conteúdo estava atrelado a essas *hashtags*. A quantidade precisa de *posts* recuperados não foi contabilizada, uma vez que isso se mostrou inviável em virtude da grande quantidade de *tweets*, principalmente no momento em que as *hashtags* encontravam-se nos *trending topics*.

Através dos resultados das buscas, foram observadas as estratégias usadas pelos usuários para etiquetagem dos *posts* recuperados. Desta forma, foi possível como alguns fatores inerentes ao uso da *folksonomia*, como a polissemia e a intenção dos usuários no momento dos *posts*, têm influenciado a precisão na recuperação das informações dentro do *Twitter*.

3 Resultados Parciais/Finais

Apesar das vantagens que a *folksonomia* apresenta, o seu uso também traz diversos problemas que podem diminuir a precisão na recuperação das informações que são indexadas em linguagem natural.

As buscas realizadas no *Twitter* com as *hashtags* #CALABOCAGALVAO, #Gol, #Rio, #Parangolixo e #Idol mostraram que são várias as inconsistências e ambiguidades. A polissemia talvez seja um dos principais problemas ocasionados pelo uso da *folksonomia*. São inúmeras palavras com sentidos múltiplos usadas para indexar *tweets*. Na pesquisa, encontramos uma mesma *hashtag* descrevendo assuntos e ideias distintos, como foi o caso da *hashtag* #GOL que foi usada para descrever, não só assuntos que tratavam da empresa de aviação Gol Linhas Aéreas, mas também, para descrever o automóvel Gol, da *Volkswagen*, e ainda, para descrever assuntos relacionados a futebol.

Com a pesquisa observou-se ainda que a intenção dos usuários do *Twitter* quando indexam seus *posts*, também é um fator que deve ser levado em consideração. Como foi visto vários usuários indexam seus *posts* com as *hashtags* mais comentadas (*trending topics*) apenas com o intuito de ganhar maior visibilidade dentro da rede, ou no caso das empresas, visando a divulgação de sua marca ou produto.

Foi possível verificar também a questão da proliferação de *spams* no *site*. Muitas empresas estão usando este mecanismo para manter a sua marca e/ou produtos entre os *trending topics* com o intuito de se promoverem na rede.

4 Considerações Parciais/Finais



A análise das estratégias de indexação no *Twitter* permitiu compreender se os usuários estão indexando os seus *posts* de acordo com o conteúdo dos mesmos ou se estão apenas associando *hashtags* mais comentadas, com o intuito de atingir uma audiência maior na rede.

Todos os problemas ocasionados pelo uso da *folksonomia* influenciam na atenção em processos de recuperação da informação no *Twitter* e comprometem a sua finalidade que é de ser um canal informativo.

Em virtude das várias temáticas abordadas, como a semântica e a *folksonomia*, espera-se que este estudo venha a contribuir e incentivar investigações futuras em diversas áreas. Nesse sentido, a compreensão das estratégias de indexação teve como propósito servir como auxílio para estudos futuros nas áreas de: recuperação e organização da informação no *Twitter*; estudos de mensuração e monitoramento em mídias sociais; estudos na área de semântica, em virtude da polissemia; estudos voltados para o desenvolvimento de ferramentas *anti-spams* que levem em consideração as especificidades do *Twitter*, e *web* semântica.

5 Referências

AQUINO, Maria Clara. A folksonomia como hipertexto potencializador de memória coletiva: um estudo dos links e das tags no de.licio.us e no Flickr. **Liinc em Revista**, v. 4, n. 2, p. 303-320, set. 2008.

BAEZA-YATES, Ricardo; RIBEIRO NETO, Berthier. **Modeling**. In: _____. Modern information retrieval. New York: Addison Wesley, 1999. Disponível em: < <http://www2.dcc.ufmg.br/livros/irbook/chapters/chap2.html>> Acesso em: 21 jun. 2012.

FEITOSA, Ailton. **Organização da informação na web**: das tags à web semântica. Brasília : Thesaurus, 2006. 132 p.

WAL, Thomas Vander. **Folksonomy definition and wikipedia**. [s.l]: [s.n], [2005]. Disponível em: < <http://www.vanderwal.net/random/entrysel.php?blog=1750>>. Acesso em: 21 jun. 2012.



CONTROLE DE AUTORIDADE DE ASSUNTO EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA ÁREA DA SAÚDE E ATUALIZAÇÃO TERMINOLÓGICA

***Helen Flores¹, Romilda Aparecida Teofano², Sandro Costa Gomes³,
Thales Nunes da Silva³***

¹Bibliotecária, Especialista em Gestão de Biblioteca Universitárias, UFRGS, Porto Alegre, RS

²Bibliotecária, Hospital de Clínicas de Porto Alegre, Porto Alegre, RS

³Aluno de Graduação do Curso de Biblioteconomia, UFRGS, Porto Alegre, RS

1 Introdução

A Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (FAMED/HCPA) adotou as linguagens documentárias usadas atualmente a partir de 1997, tendo em vista que os instrumentos utilizados até aquele momento (18. edição da CDD e vocabulário controlado), não atendiam as necessidades de sua comunidade, tanto com relação à organização do acervo, como quanto à indexação. Para a escolha de novas linguagens documentárias foram observadas as seguintes características da área: predominância de literatura em inglês, terminologia especializada e constantemente atualizada. Após estudo das alternativas disponíveis optou-se pela adoção da *National Library of Medicine Classification, para a classificação* e dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) para a indexação dos documentos.

A reclassificação dos materiais foi feita aos poucos, de 1997 a 2006 (a partir de 2005 o processo foi acelerado pela implantação de um projeto institucional de Catalogação Retrospectiva). Desde aquele período foram feitas correções pontuais nos registros de autoridade. Com a consolidação do uso dos instrumentos pelo pessoal da Biblioteca, foi verificada a necessidade de estabelecer uma estratégia para futuras atualizações, motivo pelo qual foi realizado este estudo.

2 Materiais e Métodos

A primeira etapa do trabalho consistiu de consulta ao catálogo de autoridades de assunto do Catálogo das Bibliotecas da UFRGS (SABI), onde foram identificados os descritores utilizados pela Biblioteca FAMED/HCPA. Os termos resultantes da busca foram transferidos para uma planilha no software Excel. O próximo passo foi fazer uma comparação entre os termos existentes na planilha e os termos eliminados ou alterados do DeCS Edição 2012. O resultado foi uma listagem dos descritores que precisarão ser atualizados, contendo uma coluna para o termo eliminado/alterado e outra para o termo que o substituiu. Seguida de uma consulta ao SABI para verificar quantos e quais os registros bibliográficos que seriam



atingidos a partir da efetivação da tarefa.

3 Resultados Finais

Os resultados obtidos retratam o número de registros de autoridade a serem corrigidos, e a quantidade de registros bibliográficos a eles relacionados (Tabela 1).

Tabela 1 – Descritores a serem atualizados

Situação do Termo	Registros de Autoridade	Registros Bibliográficos
Eliminados	6	101
Alterados	69	456
	75	557

Fontes: DeCS edição 2012. Disponível em: < <http://decs.bvs.br/P/decs2012p.htm/> >. Acesso em: 23 abr. 2012.
SABI – Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS. Disponível em: < <http://sabi.ufrgs.br/F?RN=509238320> >. Acesso em: 23 abr. 2012.

Após a análise dos dados verificou-se que seria necessário efetivar as correções em uma amostra dos descritores, para identificar as etapas do processo de atualização no Catálogo de Autoridades da Biblioteca, levando-se em conta as instruções existentes no manual correspondente¹. Assim sendo, os termos eliminados foram excluídos e nos registros bibliográficos onde apareciam foram incluídos os termos identificados na listagem publicada pela BIREME como “conceito absorvido por”, sendo anotados todos os passos até a conclusão da atividade.

4 Considerações Finais

Os dados obtidos e as correções efetuadas foram essenciais para o estabelecimento de uma rotina a ser aplicada nas futuras atualizações.

Passos do processo:

- a) Revisão anual dos registros de autoridade, ou sempre que houver uma nova edição dos DeCS;
- b) No registro de autoridade incluir o DeCS como fonte positiva ou fonte onde os dados foram encontrados, no campo 670, subcampo a, em todos os registros revisados (o acréscimo desta nota garantirá que os catalogadores tenham a certeza de que o descritor está atualizado);
- c) Incluir no campo 667, subcampo a do mesmo registro de autoridade, informação sobre a data (ano) da atualização (Figura 1);
- d) Relacionar as remissivas a serem posteriormente incluídas nos registros;
- e) Apagar do Catálogo Autoridade os termos eliminados.

1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Comissão de Automação. Manual de Registro de Autoridades. Disponível em: <http://paginas.ufrgs.br/documenta/manuais-sabi/registro-de-autoridades>. Acesso em: 27/04/12.

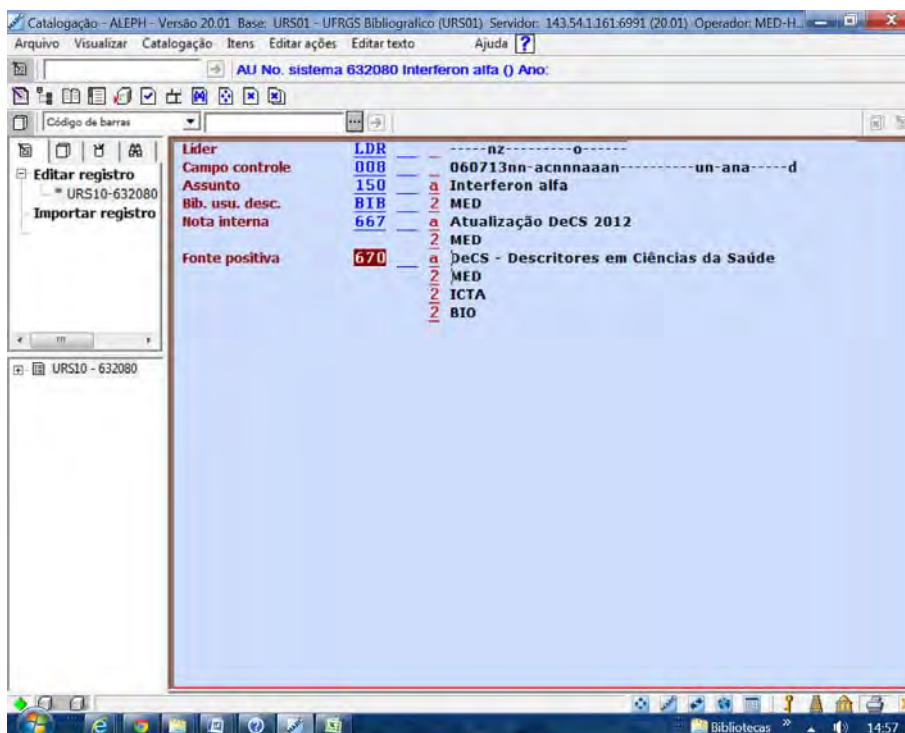


Figura 1 – Registro de autoridade no SABU

Fonte: SABU – Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS. Disponível em: < <http://sabi.ufrgs.br/F?RN=509238320> >. Acesso em: 22 jun. 2012.

A preocupação com a atualização terminológica para a recuperação dos dados nas buscas por assunto sempre deve estar presente, e em muitos casos a manutenção do termo eliminado ou alterado como “Autorizado” e a inclusão do termo atualizado como uma remissa não é suficientemente esclarecedora para o catalogador. O uso das notas propostas pelo Formato MARC, indicando fontes positivas (campo 670), e negativas (campo 775), bem como notas gerais (campo 667 e/ou 680), ainda são alternativas interessantes e cujo impacto na consistência dos Catálogos justifica o seu uso, uma vez que a adequação dos descritores adotados pela Biblioteca aos avanços das ciências é condição essencial para a recuperação das informações armazenadas, por parte dos usuários que delas necessitam.

5 Referências

BIREME/OPAS/OMS. Setor de Terminologia e Classificação em Saúde. **DeCS 2012**. Disponível em: < <http://decs.bvs.br/P/decs2012p.htm/> >. Acesso em: 23 abr. 2012.



A INTERDISCIPLINARIDADE NA INDEXAÇÃO: UM RELATO DE ATIVIDADE PRÁTICA NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRRJ

***Ana Paula Lima dos Santos¹, Fátima Assis de Almeida Benter²,
Heloísa Assis de Almeida³, Letícia Schettini⁴***

¹ Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ

² Especialista em Indexação da Informação, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ

³ Especialista em Biblioteconomia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ

⁴ Especialista em Biblioteconomia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ

Resumo

Discorre sobre a experiência da Seção de Processamento Técnico da Biblioteca Central da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – SPT/BC/UFRRJ, com uma sucinta revisão de literatura sobre Interdisciplinaridade, indexação, indexador, cabeçalhos de assunto e os aspectos que envolvem esses processos. A proposta de trabalho implantada teve como objetivo dar agilidade, uniformização e consistência a atribuição de termos no processamento técnico das teses e dissertações recebidas para tratamento na Biblioteca Central da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – BC/UFRRJ por meio de uma parceria interdisciplinar. A experiência consiste em uma interação entre o Serviço de Catalogação com profissionais que atuam em áreas específicas do conhecimento. A metodologia utilizada é a descritiva. Conclui que essa integração gera resultados na consistência das bases de dados e na atribuição de termos de indexação para uma recuperação eficiente da informação.

Palavras-Chave:

Indexação; Interdisciplinaridade; Biblioteca Central da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro; Bibliotecário; Atuação profissional.

Abstract

Discourses on the experience of section of Technical Processing of Central Library of the Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - SPT/BC/UFRRJ, with a review of the literature on interdisciplinary, headers of affairs, indexing and the aspects that involve this process. The proposal of work implanted had as objective to give agility, uniformity and consistency to the assignment of terms in technical processing of the theses and dissertations received for treatment at BC / Rio de Janeiro by means of an interdisciplinary partnership. The experience consists of an interaction between the Service of Cataloguing with professionals who work in specific areas of knowledge. The methodology used and the descriptive. It concludes that this integration provides results in consistency of databases and the assignment of indexing terms of an efficient information retrieval.

Keywords:

Indexing; Interdisciplinary ; Central Library of the Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro ; Bibliotecário; Professional performance .



1 Introdução

A história da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) remonta a 1910 quando da criação da Escola Superior de Agricultura e Medicina Veterinária, vinculada ao Ministério da Agricultura. Em 1943 o “Campus” foi localizado oficialmente no município de Seropédica, RJ.

As atividades acadêmicas foram iniciadas em nível de graduação superior, dando prioridade para cursos de Ciências Agrárias. Com o tempo houve a expansão para outras áreas do conhecimento como Ciências Exatas, Tecnológicas, Biológicas, Sociais e Humanas.

A evolução natural do conhecimento humano e as novas realidades educacionais fizeram com que a UFRRJ criasse cursos de Pós-graduação, vislumbrando a necessidade de aprofundamento dos conhecimentos adquiridos, tanto por seus docentes quanto por discentes, que almejavam pesquisar, aprofundar e adquirir novos saberes.

A Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio de Janeiro (BC/UFRRJ), foi criada pela Portaria CNEPA nº 95/1948, na administração do Prof. Waldemar Raythe, então diretor do Centro Nacional de Ensino e Pesquisas Agrônômicas do Ministério da Agricultura, sendo denominada Biblioteca Central da UFRRJ.

Em 1959, com o assessoramento técnico do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), a Biblioteca transferiu-se para o município de Seropédica, RJ, sendo instalada no 2º andar do Pavilhão Central. Com a expansão do acervo e dos serviços prestados pela BC/UFRRJ à comunidade acadêmica, verificou-se a necessidade da transferência do acervo para novas instalações. Construiu-se novo prédio para a Biblioteca ao lado do Pavilhão Central, cuja transferência ocorreu em julho de 1973, onde está instalada.

Em 1987, com a participação na Rede BIBLIODATA/CALCO-FGV, teve início o processo de informatização da Biblioteca Central. A partir de 2004, com a implantação do Sistema Gerenciador de Bibliotecas Pergamum na BC/UFRRJ e a migração das diferentes bases bibliográficas existentes na Biblioteca, constata-se uma série de inconsistências nos cabeçalhos de assunto adotados.

A BC da UFRRJ está subordinada hierarquicamente à Vice-Reitoria da UFRRJ, conforme estabelecido no Estatuto da Universidade e no seu Regimento. É constituída por uma Direção e duas Seções: Processamento Técnico e Referência e Intercâmbio.

Embora existam outras bibliotecas na Universidade, as bibliotecas da UFRRJ não se encontram administrativamente estruturadas em um sistema.

A Seção de Processamento Técnico (SPT) da BC/UFRRJ, definida pelo Regimento aprovado pelo Conselho Universitário da UFRRJ em 23 de novembro de 1989, é constituída pelos Setores de Formação e Desenvolvimento de Acervo e Setor de Processamento Técnico, além de, coordenar as atividades de processamento técnico de todo material bibliográfico adquirido pela BC. Vale ressaltar que, a SPT/BC conta com apenas quatro bibliotecários para tratar e disponibilizar esses materiais.

A seleção, o processamento técnico e a disponibilização das informações pelas bibliotecas, no tempo devido, necessitam de interação com as tecnologias que atendam com agilidade e presteza as necessidades, tanto dos bibliotecários quanto dos usuários. Nada disso terá valor se, entre processamento técnico e usuários



finais, não ocorrer um diálogo afinado.

Com objetivo em atender a comunidade universitária em sua demanda por informação, os bibliotecários, em especial, os da Seção de Processamento Técnico da BC/UFRRJ, vislumbraram na interação com especialistas de diferentes áreas do conhecimento, na informatização do acervo documental e nos demais serviços, uma resposta ao enfrentamento da situação em questão.

A proposta de trabalho implantada no Serviço de Catalogação teve como objetivo dar agilidade, uniformização e consistência a atribuição de termos no serviço de indexação das teses e dissertações recebidas na Biblioteca Central através de uma parceria interdisciplinar. A experiência consiste no trabalho realizado entre o Serviço de Indexação com profissionais que atuam em áreas específicas do conhecimento, proporcionando integração que irá gerar resultados na consistência das bases de dados de cabeçalhos de assunto e na atribuição de termos de indexação da Seção de Processamento Técnico para uma recuperação rápida e eficiente da informação.

A Seção de Processamento Técnico sempre em busca de novas alternativas e soluções de forma a promover o acesso eficiente e atualizado à informação, faz uso do maior número possível de recursos técnicos e informacionais disponíveis para desenvolver com qualidade suas atividades, o que viabiliza a sua missão que é:

Processar tecnicamente de forma normalizada os documentos e materiais bibliográficos em qualquer suporte, adquiridos pela Biblioteca Central, de maneira atualizada, ágil e de qualidade, utilizando-se do Sistema Pergamum, das tecnologias e técnicas mais eficientes e eficazes, disponibilizando-os para toda a comunidade acadêmica, tendo em vista as necessidades informativas de seus usuários, de forma a obter um resultado eficaz e consistente na pesquisa e recuperação desses documentos, e com a perspectiva de cooperação entre instituições congêneres. (SPT, 2011, p.4)

Diante do exposto, cabe uma reflexão: **como desempenhar um trabalho de qualidade, sem recursos, estrutura, além de poucos profissionais qualificados, diante de uma grande demanda de trabalho?**

O que pretende-se com esse relato, é demonstrar como um Setor de esfera pública, “driblou” algumas adversidades que contribuem para que uma equipe não consiga desempenhar suas funções plenamente, tanto pela carência de mão de obra qualificada, quanto pela ausência de recursos e estrutura necessária, para tal.

O presente artigo apresenta as experiências e resultados das atividades práticas desenvolvidas na Seção de Processamento Técnico da Biblioteca Central da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, em especial o Serviço de Indexação, para uniformizar e padronizar as atribuições de assuntos nas bases bibliográficas da BC, com o objetivo de se evitar inconsistência de informações na base de cabeçalhos de assunto do Sistema Gerenciador utilizado.

Para situar a consciência interdisciplinar no trabalho em equipe, será apresentada, de modo, sucinto, a revisão de literatura.

2 O Trabalho Interdisciplinar

A interdisciplinaridade se apresenta, nos dias de hoje, como uma possibilidade de se contrapor a fragmentação do conhecimento estabelecida pela ciência moderna, calcada no modelo de racionalidade criado por Descartes e Newton. Desse modo, é considerada como uma forma de melhorar as relações de trabalho, com o advento tecnológico e a formação das redes informacionais.

Segundo Japiassu (1976) interdisciplinar é o mesmo que comum a uma ou mais disciplinas ou áreas do conhecimento, ou seja, o que está relacionado ou ligado a algo. A interdisciplinaridade se define e é elaborada “por uma crítica das fronteiras das disciplinas, de sua compartimentação, proporcionando uma grande esperança de renovação e de mudança no domínio da metodologia das ciências humanas”. (JAPIASSU, 1976, p. 54).

A etimologia do termo disciplina tem origem no latim *discere* e quer dizer aprender e, de seu derivado, *discipulus*, aquele que aprende. (MAHEU, [1999?]). Fazenda (1993) ressalta que no idioma latino dentre as diversas conotações que podem ser atribuídas ao prefixo *inter*, uma delas é troca e a disciplina seria o mesmo que ensinamento, instrução, ciência. “Logo, a interdisciplinaridade pode ser compreendida como sendo a troca, de reciprocidade entre as disciplinas ou ciências, ou melhor, áreas do conhecimento”. (FAZENDA, 1993, p.21).

A interdisciplinaridade sendo a interação com uma ou outra área do conhecimento facilita o aprendizado e o andamento de pesquisas e trabalhos, pois é onde podemos utilizar a troca de informações formando uma interação recíproca a fim de realizarmos algo produtivo e satisfatório. Mas definir interdisciplinaridade não é tão simples assim conforme argumenta Japiassu (1976, p. 72): “devemos reconhecer que não possui ainda um sentido epistemológico único e estável. Trata-se de um neologismo cuja significação nem sempre é a mesma e cujo papel nem sempre é compreendido da mesma forma”.

Para que a *interdisciplinaridade* aconteça com sucesso e as disciplinas “dialoguem”, é necessário que existam representantes qualificados de cada uma delas. É importante que os profissionais estejam abertos ao diálogo, que consigam identificar o que lhes falta e o que podem receber dos outros. Essa atitude só é adquirida quando se propõe uma abertura no desenvolvimento do trabalho em uma equipe interdisciplinar. Nesse contexto, a interdisciplinaridade não se apresenta simplesmente como um conceito teórico, mas como uma prática individual: “a interdisciplinaridade não pode ser aprendida, apenas exercida”. (JAPIASSU, 1976, p. 82).

A interdisciplinaridade tem proporcionado infinitas possibilidades para avanços de estudos nas mais diversas áreas do conhecimento, a abordagem interdisciplinar na representação e organização do conhecimento é uma delas.

Existem vários autores como, Dalberg (1978); Campos (2003); Greisdorf (2000), entre outros, que tratam da temática *interdisciplinaridade* na representação da informação. Esses diferenciados cunhos analíticos são muito interessantes à medida que traçam novos horizontes à nossa instrumentalidade enquanto profissionais da informação. Todavia, nessa dinâmica existem possibilidades e limites que estão imbricados a este contexto de se trabalhar de forma interdisciplinar.

Como possibilidades se podem elencar novos diálogos para a (re) configuração do conceito em questão, que é o trabalho interdisciplinar. Quanto aos limites pode-se evidenciar o senso comum e o ecletismo, senso comum no sentido

de fazer sem uma configuração científica e ecletismo na ideia de buscar uma apropriação dos melhores fundamentos filosóficos nas diversas áreas do saber uma vez que for possível essa integração científica.

Nesta esfera é importante recordar que existem várias argumentações teóricas que tratam de delinear esta temática interdisciplinar, contudo cabe aos profissionais ligados a informação seja bibliotecário, documentalista ou arquivista, a apropriação de determinada teoria a fim de melhor assimilar as demandas informacionais que estão presentes em seu cotidiano de maneira crítica do real. O profissional das diversas áreas do conhecimento tem enxergado na atividade interdisciplinar, ou seja, no diálogo com outras áreas do conhecimento, alternativas para resolver problemas tanto práticos como teóricos.

2.1 Indexação: uma abordagem prática interdisciplinar

Em linhas gerais Lancaster (2004) define a indexação como um processo que identifica o assunto de que trata o documento. Entendemos que a indexação é uma atividade que exige do indexador concentração e domínio do assunto, e, sendo assim, cada vez mais endossam-se as palavras deste autor sobre a influência do indexador no processo de indexação é o que chama Lancaster dos processos que se referem ao indexador. Para Knight (1974, p. 21) o indexador “é a pessoa que realmente examina as páginas sob todos os pontos de vista”, dessa forma, a indexação traz ao consulente maior relevância e precisão, evitando a revocação.

E, conforme Gil Leiva (1999, p.19-20), no que se refere ao conceito de indexação, o autor afirma que a maioria dos conceitos são incompletos por se referirem, muitas vezes, apenas aos documentos como fontes de análise, ignorando a pergunta do usuário, afinal o usuário é o maior interessado nesse processo. Para o autor, a indexação ocorre em dois momentos: a “*indexação do documento*, para armazenamento”; e a *indexação da pergunta* do usuário, cujo objetivo é obter o que o autor chamou de “resposta documental”, ou seja, para recuperar documentos que atendam à necessidade do usuário, materializada na expressão de busca.

Este autor divide a *indexação dos documentos* em duas etapas. A primeira refere-se à *leitura do documento*, que por sua vez se divide em uma “leitura horizontal”, em que são analisados e selecionados os conceitos presentes no documento; e em uma “leitura vertical”, onde são identificados e atribuídos termos referentes aos conceitos implícitos no documento. (GIL LEIVA, 1999, p. 20). Na segunda etapa, os conceitos em linguagem natural podem ser armazenados na própria linguagem natural ou convertidos para os termos de uma linguagem documentária.

No entender de Lancaster (2004), uma boa indexação implica na existência de fatores que influenciam nesse processo, tanto referente ao indexador, quanto ao processo em si e ao próprio documento. No que se refere ao indexador, pode-se elencar o conhecimento que ele tem do assunto, a percepção das necessidades dos usuários, da capacidade de compreensão de leitura, experiência profissional, entre outros fatores. Quanto ao processo de indexação, observa-se o fator ligado ao vocabulário que se refere à especificidade/sintaxe, ambiguidade ou imprecisão, qualidade do vocabulário de entradas, qualidade da estrutura e disponibilidade de instrumentos auxiliares afins. No que se refere ao “processo” propriamente dito temos o tipo de indexação; se é uma indexação exaustiva ou específica, existe

também os aspectos referentes a regras e instruções que variam de acordo com a instituição e a questão da produtividade exigida e a exaustividade da indexação. Em relação ao próprio documento, pode-se considerar o conteúdo temático, complexidade, língua, linguagem, extensão, apresentação e sumarização. E, ainda, outros fatores como os ambientais que dizem respeito à calefação, refrigeração, iluminação e ruído.

No processo de recuperação da informação a relevância de acordo com Greisdorf (2000) é um conceito difícil de construir e, para alguns, de quantificar. Pois, na hora da busca em um sistema de informação o usuário usa dos seus conhecimentos intrínsecos e extrínsecos para decidir que palavras utilizar para recuperar informações importantes, ou seja, relevantes. Na hora da seleção do que é importante e o que é “lixo”, muitas informações podem ser aproveitadas para outros problemas que não necessariamente aquele para qual efetuou a pesquisa. Desse modo, para o usuário que fez a busca todas as informações passam a ser relevantes, por isso, Saracevic (1975) define a relevância ou precisão como a medida de contato efetivo entre a fonte e o destinatário.

Dessa forma, a revocação segundo Lancaster (2004) é a extensão com que os itens, ou informações são recuperados, ou seja, é tudo o que é recuperado.

Nesse sentido de evitar a revocação (falta de precisão) tanto Knight (1974) quanto Lancaster (2004) concordam que o indexador deve trabalhar com instrumentos auxiliares, que são os dicionários especializados, atlas e outras fontes que os auxiliem no processo de indexar. Mas, o grande problema é que na realidade diária de trabalho o indexador se depara com outros fatores também mencionados por Lancaster (2004) que são os fatores relacionados ao tipo de indexação: a produtividade exigida agregada a falta de profissionais qualificados para fazê-lo e tempo suficiente para a alta demanda de afazeres que se tem na rotina diária.

Alguns teóricos da área como Dalberg (1978); Campos (2003); Greisdorf (2000) veem na interdisciplinaridade uma forma de padronizar a representação do conhecimento, tendo em vista que a contra partida de outras áreas pode agregar com suas contribuições teóricas e também práticas. Para Campos (2003) a Ciência da Informação daria sua contribuição com a teoria do conceito; a Biblioteconomia com a classificação de Ranganathan que consiste respectivamente em: teoria do conceito onde o mesmo não é apenas um significado, mais o próprio termo, nessa perspectiva este é tratado como representante de um referente sem perder suas características, isto é; um tratamento terminológico.

Entende-se que o processo interdisciplinar na indexação se evidencia pelo fato da indexação ir além dos limites da área da Biblioteconomia referente a análise de assunto, pois ao entrarmos em mundos desconhecidos recai sobre o indexador uma responsabilidade maior na hora de atribuir os termos indexadores, por isso, trabalhar com especialistas na hora de indexar é uma prática segura, rápida e consistente que contribuirá para uma indexação de qualidade que certamente influenciará na hora da recuperação dessa informação.

2.2 Indexador, indexação e os cabeçalhos de assunto

De acordo com Naves (2001, p. 190) o indexador é o profissional responsabilizado “por todo o processo de análise de assunto, tendo a sua figura ocupado um papel de destaque neste trabalho, pois a ele é creditado, em grande

parte, o sucesso ou insucesso de um sistema de recuperação da informação”. Por isso recai sobre este profissional uma responsabilidade maior no que se refere à ação de indexar.

Ainda de acordo com Naves (2001) é preciso se ter um cuidado, quando se fala em indexador e se atentar a precisão conceitual deste termo. Uma vez que na literatura inglesa e também americana, aplica-se o termo indexador tanto a profissionais que elabora índices de textos ou livros, como a que faz a indexação acadêmica. Esse termo é adotado para se referir a todos os profissionais que fazem o tratamento de assunto a qual a tarefa seria a análise de assunto de um documento, fazer a descrição em termos específicos e traduzi-los em uma linguagem própria do sistema de recuperação de informação.

Naves (2001) argumenta que diante de tantas indagações quanto ao futuro do profissional indexador e as novas tecnologias emergentes frente ao tratamento de bibliotecas virtuais e acervos digitais, se haveria lugar para o indexador humano? Porém, ela mesma dá a resposta e afirma que, pelo menos, até hoje não se conseguiu transferir para máquina a tarefa que se faz presente nas atribuições do indexador humano, como a abstração, a percepção, a interpretação entre outros que são inerentes a mente humana.

Para Araujo Junior (2007, p. 20) a indexação é a tradução de um documento em termos documentários, ou seja, em descritores cabeçalhos de assunto, palavras chaves, que tem como objetivo “expressar o conteúdo do documento ou como o processo de atribuir termos ou códigos de indexação a um registro de documentos, termos ou códigos esses que serão úteis posteriormente na recuperação da informação”.

Em consonância com Araujo Junior (2007, p. 24), a indexação pode ser manual ou automática, na indexação manual a tradução de um documento em termos documentários é feita pelo profissional indexador através do uso dos descritores, cabeçalhos de assunto e palavras-chave sem o auxílio da atribuição automática de termos ou extração, ou seja, a indexação manual de termos é a indexação sem o auxílio de computadores. Já a indexação automática é qualquer procedimento que permita identificar e selecionar os termos que representam o conteúdo dos documentos sem a intervenção direta do documentalista.

Nesse contexto, como afirma Naves (2001, p. 192), “a atividade desempenhada pelo indexador é a indexação, e o principal processo desenvolvido por ele é a análise de assunto”.

Na perspectiva de Silva e Fujita (2004) o conceito de indexação apareceu a partir da elaboração de índices, porém hoje está mais atrelada ao conceito de análise de assunto. E com a necessidade de uma recuperação da informação mais rápida e precisa por parte das instituições que trabalham com a informação, naturalmente houve uma evolução da sua prática. Sendo assim, com uma nova roupagem metodológica e instrumentos mais diversificados e voltados mais para o contexto específico do documento.

Silva e Fujita (2004, p. 136) ressaltam ainda que “a partir da evidência da Documentação como área científica na década de 60 e do surgimento dos serviços de informação em áreas especializadas”, a indexação e a elaboração de resumos que são utilizados na prestação de serviços bibliográfico para a recuperação de artigos de periódicos científicos, ganharam notoriedade e espaços até hoje reconhecidos. O termo indexação com a abordagem do clássico Bradford (1961) que

destaca a indexação para análise de documentos levou a abrangência do termo ainda mais.

No campo da Análise Documentária existem vertentes diferentes. Na linha teórica de Gardin (1981), por exemplo, a indexação é entendida como “uma operação de representação documentária com a finalidade pragmática de Recuperação da Informação”. No entanto, sob a ótica de outros teóricos, “principalmente ingleses e norte-americanos, a indexação é a própria Análise Documentária, compostas das mesmas etapas operacionais com o objetivo de representação do conteúdo informacional” de documentação para que índices sejam elaborados. (SILVA; FUJITA, 2004, p. 136).

A partir dessa evolução que determinou a importância do contexto do documento para uma efetiva recuperação da informação Silva e Fujita (2004) afirmam que “a área da indexação passa a incorporar os estudos dirigidos à compreensão do conteúdo dos textos a serem analisados” e que esses estudos estão de forma muito clara inseridos “em correntes teóricas” sendo fácil “confundir na literatura, a função da indexação perante a necessidade de análise de conteúdo”, observando dessa forma na literatura duas vertentes teóricas: a francesa e a inglesa. (SILVA; FUJITA, 2004, p. 136).

A corrente francesa assume a expressão Análise Documentária, que segundo Silva e Fujita (2004) foi introduzida por Gardin (1981). Enquanto que na corrente inglesa a análise documentária e a indexação compreendem os mesmos processos, incluindo a análise de assunto como a etapa inicial da indexação.

De acordo com Cesarino e Pinto (1978, p. 273) “todas as linguagens de indexação exercem a mesma função nos sistemas de recuperação da informação”, são elas:

- a) representar o assunto de uma forma consistente;
- b) permitir a coincidência entre a linguagem do indexador e a do pesquisador;
- c) possibilitar ao indexador alternar o nível de pesquisa, do específico para o mais geral ou o contrário, de acordo com a necessidade do usuário.

Ainda de acordo com esses autores podemos encontrar na literatura duas vertentes para as linguagens de indexação, partindo de diferentes critérios. A separação mais conhecida divide as linguagens em sistemas alfabéticos e sistemas classificados. Os sistemas alfabéticos usam termos da própria linguagem natural, já os sistemas classificados têm por base as classificações arbitrárias “do conhecimento humano, dando normalmente uma notação simbólica para as classes, e determinam uma ordenação com base lógica, de acordo com os símbolos usados”. (CESARINO; PINTO, 1978, p. 273).

Para os mesmos autores o conceito mais utilizado na literatura sobre cabeçalhos de assunto o define como “palavra ou grupo de palavras que expressam o conteúdo de um documento”. (CESARINO; PINTO, 1978, p. 273). Logo, a primeira forma de organização iniciou-se com as bibliografias que listavam as obras por autor, diante disto começou a se impor a necessidade das listagens por assunto. Essas listas vinham no final das listas de autor e com a padronização das apresentações de assuntos essas ordenações começaram a ser organizadas de forma alfabética ou classificadas. Alguns dos fatores que foram determinantes para o surgimento dos cabeçalhos de assunto foram:

- a) os títulos das obras não representavam de forma adequada o assunto tratado;

- b) problemas associados as subdivisões de assuntos;
- c) obras com mais de um assunto;
- d) livros com assuntos relacionados;
- e) obras que relacionavam os assuntos a épocas e lugares diversificados.

Essas primeiras “regras” foram elaboradas por Charles Ammi Cutter (1837-1903), em 1876, antes disso os cabeçalhos eram atribuídos de acordo com o catalogador. Para Cutter, se a indexação não fosse construída com regras pré-estabelecidas de uma forma precisa não haveria porque o usuário devesse encontrar a entrada correta para determinado assunto. Assim, este autor desenvolveu três princípios na elaboração de um catálogo alfabético de assunto:

- a) O princípio da especificidade – onde o assunto deveria entrar pelo termo mais específico e não pela classe a que está subordinado.
- b) O princípio do uso – o princípio da conveniência de acordo com as necessidades dos usuários.
- c) O princípio sindético – se baseia no alfabeto dos cabeçalhos de assunto, fazem aproximações de assuntos e ao mesmo tempo, dividem assuntos relacionados e que hoje conhecemos pelas remissivas “ver” e “ver também”.

A seguir relataremos a experiência da SPT/BC da UFRRJ.

2.3 Relato de experiência apoiado na revisão de literatura

Como mencionado, anteriormente, este trabalho apresenta as experiências e os resultados das atividades práticas na área de indexação desenvolvidas na Seção de Processamento Técnico da Biblioteca Central da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - SPT/BC/UFRRJ, visando dar uniformização e padronização quanto as bases bibliográficas existentes e com o objetivo de se evitar inconsistência de informações, principalmente, de cabeçalhos de assunto no sistema gerenciador utilizado na BC da UFRRJ.

Com o intuito de esclarecer dúvidas e dar maior consistência às bases bibliográficas da UFRRJ, instituiu-se o *Grupo Formal de Estudo e de Trabalho* com a finalidade de elaborar as políticas e programas do Processamento Técnico, instituído pela Portaria Nº. 05 de 19 de março de 2009 pela então Diretora da Biblioteca Central, Letícia Schettini. Esse grupo era composto por dez bibliotecários ligados à área de processamento técnico. As reuniões, em um primeiro momento, ocorriam mensalmente, sendo registradas em Atas, enviadas via e-mail, para que todas as decisões tomadas relativas ao processamento fossem registradas e passíveis de consultas posteriores por todos os participantes.

Dentre as contribuições que os integrantes do grupo trouxeram, destacaremos algumas que até podem parecer simples, mas que fizeram a diferença em nossa prática diária de trabalho, entre elas: a criação de um e-mail do grupo para debater e tirar dúvidas e facilitar a comunicação entre os setores; estabelecimento de critérios para a indexação dos materiais bibliográficos, principalmente, as teses e dissertações.

Outra contribuição que o grupo trouxe foi a *indexação interdisciplinar* que surgiu da necessidade de agilizar o trabalho de indexação das teses e dissertações, porém com qualidade e precisão, o que para nós era uma tarefa inviável por termos poucos bibliotecários no Setor e grande quantidade destes materiais para processar.

Surgiu a ideia a partir da confecção das fichas catalográficas na fonte de teses e dissertações defendidas na Universidade, e que tem como requisito obrigatório a elaboração destas pelo corpo técnico. Vale lembrar que as fichas só são elaboradas após a defesa das mesmas.

Em determinados momentos alguns dos usuários necessitavam de certa urgência para a confecção das respectivas fichas, e enquanto aguardavam, notava-se que se podia estabelecer uma maior interação com esse especialista, economizando tempo nas pesquisas e consultas aos dicionários especializados ou bases de dados específicas sobre o assunto abordado, assunto esse, muitas vezes inovador.

Essa interação criou a possibilidade de padronizar os assuntos que poderiam ser utilizados e, o “especialista”, dizia se era compreensível ou não, resultando em maior precisão, relevância, agilidade e consistência, além de promover melhor resultado na busca da informação pela comunidade acadêmica. Era tudo o que a Seção precisava naquele momento. A partir daí, começou-se a pensar na possibilidade de trabalhar de forma interdisciplinar no processo de indexar.

A intenção da equipe foi, num primeiro momento, dar agilidade ao serviço de atribuição de assuntos, principalmente quando se tratava das teses e dissertações que apresentavam assuntos muito específicos ou inovadores. Isto demandava da equipe um trabalho de pesquisa em sites e materiais bibliográficos especializados, o que acarretava uma demora no processo de normalização de assuntos. Percebeu-se que ao atribuir assuntos com a interação do especialista, eram muito mais preciso e rápido e assim resolveu-se trabalhar em conjunto para desenvolver tal atividade.

A classificação também trazia conflitos, pois ao classificar estes materiais em uma determinada classe, o professor ou mesmo aluno, que tinham certeza de que o material existia na biblioteca, não se davam ao trabalho de procura-lo no catálogo ou base, iam direto à estante por entender que o material bibliográfico estaria na classe conhecida por eles. Quando chegavam à estante não achavam o material. Alguns solicitavam a mudança da classificação. Quando se julgava pertinente, trocava-se sem problema algum, porém resolveu-se também adotar esse procedimento com a parceria de especialistas para disponibilizar uma informação dentro dos padrões das normas de documentação com mais agilidade e consistência. Porém existem áreas que por serem óbvias não necessitam dessa parceria, mas outras merecem um diálogo com especialistas.

Ao lidar com esses impasses na indexação e classificação deparou-se com a seguinte reflexão: trabalha-se de forma isolada e, muitas das vezes, solitária. Há quem diga que o trabalho do indexador e classificador é mesmo solitário, mas entende-se que necessariamente não precisa ser desse modo. Compartilhar uma pesquisa ou no caso, uma indexação com pares da mesma ou de diferentes áreas do saber podem resultar em “produtos originais” e, por que não dizer: “produtos compartilhados”, no sentido de não só responder a uma questão de pesquisa de um determinado campo, mas de vários, através de um diálogo compreensível e recíproco, podendo com isso, mais de um campo se beneficiar dessa prática.

É uma questão de estar simplesmente aberto ao novo e as novas práticas de pesquisas que se impõem e obviamente conhecer e dominar os conceitos norteadores dessa atividade. Essa prática interdisciplinar inicialmente foi apresentada para o desenvolvimento de pesquisas de cunho teórico, mas podem e devem ser aplicadas, por exemplo, em um Setor de catalogação, em que esses

profissionais acreditem que o processo de descrever um documento é um trabalho solitário e individual, mas acredita-se que pode ser também um trabalho interdisciplinar com a participação de especialistas para atribuir assuntos ou mesmo direcionando a melhor classificação.

A atuação profissional na área e o tempo ajudam o bibliotecário a desenvolver essa habilidade, como afirma Lancaster (2004), porém, até lá, o profissional irá cometer muitos equívocos que poderão ser amenizados se trabalhados de forma interdisciplinar. *Então, porque não indexar de forma interdisciplinar?* Além da atribuição de assunto e a classificação serem mais precisas o bibliotecário ganhará tempo.

Pode-se observar em algumas bibliotecas como os setores trabalham de forma individualista: um setor não sabe o que acontece no outro, por que não interagir? Ser interdisciplinar é uma questão de atitude e postura de que o conhecimento é aberto, solto e não isolado e fechado. A interdisciplinaridade é dinâmica como devem ser as relações entre pesquisadores e as relações de trabalho.

Em um ambiente em que há muito trabalho e poucos profissionais especializados não se tem muitas alternativas a não ser arregaçar as mangas e mãos à obra. A troca de conhecimentos e a interação das realidades de trabalho tornaram as relações melhores entre o Setor de Catalogação e a comunidade acadêmica, pois passaram a compreender como é um processo de indexação bibliográfica e como ela interfere na recuperação da informação.

3 Materiais e Métodos

Tendo-se em vista os objetivos deste trabalho e das características de uma exploração técnica, tornou-se necessária a elaboração de uma sistemática para obtenção dos resultados desejados pela SPT/BC/UFRRJ. A metodologia utilizada é a descritiva, pois segundo Lakatos e Marconi (1986) ela aborda quatro aspectos, a saber: a descrição, o registro, a análise e a interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente. De acordo com Alyrio (2008) ela busca essencialmente a enumeração e a ordenação de dados, sem o objetivo de comprovar ou refutar hipóteses exploratórias, abrindo espaço para uma nova pesquisa explicativa, fundamentada na experimentação.

Sendo assim, para a elaboração deste artigo foi necessário a realização de um levantamento bibliográfico que desse uma visão geral sobre o assunto capaz de fornecer dados atuais e relevantes sobre o tema e que fundamentasse a prática. O critério usado para a seleção dos textos foi que estes discorressem sobre a utilização da indexação na prática e a interdisciplinaridade como assunto principal, visando maior aproximação do objetivo desejado. Não foi feita uma pesquisa exaustiva do assunto, pois ficaria além do necessário tendo-se em vista o foco deste trabalho. Com estes documentos em mãos, iniciou-se uma seleção daqueles que estivessem de acordo com as rotinas desenvolvidas e executadas pela SPT/BC/UFRRJ.

Determinados os textos, partiu-se para a leitura e o desenvolvimento da argumentação. Após a revisão de literatura, descreveu-se a experiência e os procedimentos adotados pela SPT/BC da UFRRJ para a indexação. Dessa forma, para a elaboração do presente artigo adotou-se a metodologia descritiva,

envolvendo o campo empírico da Seção, de forma a compartilhar essas experiências e a colaborar para a evolução contínua dos processos inerentes à representação temática dos documentos.

Considerando uma sistemática para o desenvolvimento deste trabalho na SPT/BC da UFRRJ, estabeleceu-se uma metodologia de trabalho que consiste em: analisar os títulos, seguidos do resumo/abstract e palavras chaves. O abstract se justifica porque algumas áreas têm assuntos muito específicos e o mesmo facilita na pesquisa de assuntos pertinentes. Também se analisa o sumário por dar um panorama geral dos temas tratados nas dissertações e teses. Em seguida, quando se identifica a complexidade da atribuição de assuntos, conversa-se com os especialistas, que neste caso são os orientadores e autores das respectivas dissertações e teses. Juntos atribuí-se os assuntos pertinentes que depois são traduzidos para a linguagem documentária que utilizada: os cabeçalhos de assunto.

São utilizados como base de pesquisa para a atribuição dos assuntos os sites da Biblioteca Nacional, Library of Congress - LC e em determinados casos, devido a especificidade, busca-se também em dicionários especializados, bases de dados específicas e outros meios que contenham vocabulários controlados. Após análise, faz-se a validação das palavras-chave e da escolha da metodologia apropriada para a inserção na base de dados da BC/UFRRJ, de acordo com normas adequadas e reconhecidas internacionalmente. Os termos livres sofrem modificações, pois é bastante comum encontrar várias grafias, que, no entanto, se referiam ao mesmo termo.

4 Resultados Parciais/Finais

A implementação dessa prática na Seção de Processamento Técnico da BC/UFRRJ, permitiu alcançar os seguintes resultados:

- a) Amenizar a carência de mão de obra qualificada, através do trabalho interdisciplinar proporcionando agilidade e qualidade ao trabalho realizado;
- b) Diminuição significativa da quantidade de teses e dissertações para tratamento;
- c) Normalização, uniformização e consistência à base de assuntos;
- d) Facilidade no cadastro do Banco Digital de Teses e Dissertações – BDTD. Com o trabalho pronto essa inserção pode ser feita por um profissional treinado que não seja bibliotecário, evitando a duplicidade de trabalho e racionalizando mão de obra especializada;
- e) Aumento do nível de conhecimento da equipe ao se abrir ao diálogo, pois com as parcerias os indexadores se tornaram mais confiantes e seguros para indexar principalmente as áreas mais complexas;
- f) Os profissionais tornaram-se mais seguros e realizados com o resultado obtido com o trabalho interdisciplinar;
- g) A Interação e integração com a comunidade acadêmica, e com, a elaboração deste trabalho, o registro da prática de indexação no Setor.

5 Considerações Parciais/Finais

No campo da Ciência de Informação, o ato de identificação e descrição do conteúdo de um documento se dá na atividade de indexar, classificar ou catalogar, conforme observado na revisão de literatura apresentada. A indexação é o processo básico na recuperação da informação, porque no interior desse processo se evidenciam as etapas principais da indexação que é a identificação, a análise conceitual e a tradução dos termos.

O indexador, profissional da informação responsável por essa atividade, deve contar com a experiência e a habilidade para desenvolver tal tarefa, pois vão depender desses fatores a qualidade e a precisão da indexação, além de outros fatores que foram observados neste estudo.

Ao profissional da informação nos tempos atuais têm se visto a imposição de se trabalhar em um cenário multidisciplinar, no caso dos indexadores de uma universidade, por exemplo, em que existem diversos cursos e são criados tantos outros a cada ano, emerge uma variedade de campos e áreas que só impulsionam o indexador a cada vez mais ter um conhecimento amplo e ao mesmo tempo específico. A forma mais eficaz que enxergamos é o trabalho em parcerias. Dentro dos conceitos interdisciplinares, baseado em um planejamento que proporcionará através das parcerias entre indexador e profissionais de outros campos uma integração em que ambos se beneficiarão: tanto o campo da representação do conhecimento como o campo das áreas envolvidas.

Dessa forma, para uma maior compreensão deste relato de experiência, fez-se necessário uma breve revisão de literatura sobre Interdisciplinaridade, Indexação, indexador e atribuição de cabeçalhos de assunto, dentre outros aspectos que permeiam tais atividades. A intenção foi correlacionar a teoria com a prática, de modo a reforçar os argumentos e a contribuir cada vez mais para o aperfeiçoamento das técnicas biblioteconômicas na área da indexação.

Na perspectiva da interdisciplinaridade, é possível concluir que a integração interdisciplinar aqui discutida gera resultados que cada vez mais agregam valor para a consistência das bases de dados, mediante a atribuição de termos de indexação mais precisos para uma melhor recuperação da informação.

A sucinta revisão de literatura abordada permitiu fundamentar uma prática vivenciada no Setor de catalogação da UFRRJ, obviamente não se pretendeu esgotar as discussões e as possibilidades que esta revisão de literatura implica.

Espera-se que essa experiência frutifique em tantas outras e que incentive o relato de outros profissionais que como os dessa Universidade, diante da falta de recursos e estrutura fazem uso da criatividade e da inovação que a prática permite para trabalhar-se com qualidade e eficácia.

A ampliação através do diálogo permite enriquecer a relação com o outro e com o mundo e uma das características da interdisciplinaridade é a interação entre uma ou mais áreas do conhecimento e os profissionais que tiverem essa visão encontrarão um campo maior de trabalho além de aumentarem seus conhecimentos interagindo com outras áreas.

Essa conversa recíproca permitiu um ganho tanto para a Seção, no sentido de agilizar o trabalho, uniformizar e dar consistência à base de dados. E com as áreas envolvidas por poderem recuperar com precisão e eficácia as informações de que necessitam.

6 Referências



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

ALYRIO, R.D. **Metodologia Científica**. Seropédica: PPGEN: UFRRJ, 2008.

ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

BRADFORD, S. C. Documentação. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. Estudo comparativo de modelos de representação de domínio de conhecimento: uma investigação interdisciplinar. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, v, 2003, Belo Horizonte. V ENANCIB - ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega; PINTO, Maria Cristina Mello Ferreira. Cabeçalho de assunto como linguagem de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 268-288, 1978.

CINTRA, A. M.M (Org.). **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. São Paulo: Polis, 2002.

DAHLBERG, Ingetraut. Uma teoria para o interconcept: teoria analítica do conceito voltada para o referente. Título original: A referent-oriented analytical concept theory of interconcept. [Publicado originalmente na revista] **International Classification**, v. 5, n. 3, p. 142-151, 1978. [Traduzido por Vânia Teixeira Gonçalves, Bolsista do CNPq, da equipe de Hagar. E. Gomes, Rio de Janeiro, 1990. 34p.].

FAZENDA, Ivani C. Arantes. **Integração e interdisciplinaridade no ensino brasileiro**: efetividade ou ideologia? São Paulo: Edições Loyola, 1993.

GARDIN, J.C. et al. La logique du plausible: essais d'epistemologie pratique. Paris: Maison de Sciences de L'Homme, 1981.

GIL LEIVA, Isidoro. **La automatización de la indización de documentos**. Gijón (Astúrias): Eciciones Trea, 1999.

GREISDORF, Howard. Relevance: An Interdisciplinary and Information Science Perspective. **Special Issue on Information Science research**, v 3, n. 2, p. 67-71, 2000.

HILTON, Japiassu. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro, Imago, 1976.

KNIGHT, Norman G. **Treinamento em indexação**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1974.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumo**: teoria e prática. 2. ed. Ver, ampl. e atual. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros,



2004.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1986.

MAHEU, Cristina D' Ávila. **Interdisciplinaridade e mediação pedagógica**. [S. l. : s. n. , 1999?]. Disponível em:
<<http://www.nuppead.unifacs.br/artigos/Interdisciplinaridade.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2012.

NAVES, Madalena Martins Lopes. Estudos de fatores interferentes no processo de análise de assunto. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 189-203, jul./dez. 2001.

SARACEVIC, T. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information science. **JASIS**, 26(6): 321-43, Nov./Dec. 1975.

SILVA, Maria R; FUJITA, Mariângela S. L. A prática da indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 2, p.133-161, maio/ago. 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO. Disponível em:
<<http://www.ufrrj.br/portal/modulo/reitoria/index.php?view=historia>>. Acesso em: 05.04.2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO. Biblioteca Central. Seção de Processamento Técnico. Relatório Anual, 2011. 19 f.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados

ORGANIZAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS MÓVEIS: O CASO DO PROGRAMA CARRO- BIBLIOTECA: FRENTE DE LEITURA DO CENEX/ECI/UFMG

***Gracielle Mendonça Rodrigues Gomes¹, Aline Alves de Almeida²,
Wellington Marçal de Carvalho³***

¹ Especialista em Gestão de Arquivos e Documentos, Bibliotecária, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais

² Especialista em Gestão e Desenvolvimento Web, Bibliotecária, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais

³ Mestrando em Letras (PUC Minas, Bolsista CAPES), Bibliotecário, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais

Resumo

O “Programa Carro-Biblioteca/Frente de Leitura” da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais é o segundo programa de extensão da UFMG, sido criado em 1973, através de um convênio com o Instituto Nacional do Livro. Desde então, atua para incentivar a leitura e a cidadania; contribui para a democratização da informação; promove ações culturais e educativas; presta assessoria às comunidades na organização e formação de bibliotecas e espaços de leitura; funciona como ambiente para pesquisa e treinamento discente, proporcionando a relação entre o ensino, a pesquisa e a extensão da universidade. Nesse contexto, descrever-se-á, no presente trabalho, a fase de tratamento informacional aplicado ao acervo do Carro-Biblioteca. Serão abordadas as etapas de avaliação e seleção do acervo, processamento técnico e o início da consolidação de políticas, específicas para este tipo de Biblioteca e sua finalidade, para regulação do desenvolvimento e preservação do seu acervo e, para, além disso, a concatenação e estabelecimento das diretrizes que nortearam a catalogação dos materiais. Por fim, o trabalho de tratamento da informação realizado, validará a razoabilidade de se considerar, como alguns estudos teóricos já apontaram, a importância do investimento perene no Programa Carro-Biblioteca, sem ignorar, inclusive, a sua contribuição fundamental enquanto laboratório para a formação dos novos bibliotecários da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

Palavras-Chave:

Bibliotecas-automação; Catálogos de bibliotecas online; Bibliotecas itinerantes; Bibliotecas-serviço de extensão; Carros-biblioteca.

Abstract

The “Library Bus Program / Reading Front” from Information Science School of the Minas Gerais Federal University is the second UFMG extension program. It was created in 1973, by an agreement with the National Institute of Book. Since then, it acts to stimulate the reading and citizenship; it contributes to the democratization of information; it promotes cultural and educational actions; it provides assistance to communities in the organization and formation of libraries and reading spaces; it



functions as research and training environment for students. In this context, it will be described in this paper the information treatment phase applied to the Library Bus collection. It will be discussed the stages of evaluation and selection of the collection, technical processing, and the beginning of the consolidation policy, specific to this type of library, and its purpose, for regulating the development and preservation of its collection, and, furthermore, the concatenation and establishment of the guidelines for cataloging of materials. It should also say that the decisions taken for cataloging, classification, preparation of the works for circulation has not distanced itself in any way, of what is practiced in other libraries of system. Although belonging to a traveling library, that supplies service to outlying communities, precisely for that reason, it was kept on the methodological standardization. Finally, the information processing work that was done will validate the reasonableness of considering the importance of perennial investment on Library Bus Program, without ignoring even its key major contribution as a laboratory for the training of new librarians of the UFMG Information Science School.

Keywords:

Libraries – automation; Online libraries catalogs; libraries – extension service; Traveling libraries; Library Bus.

1 Introdução

A atmosfera desinquietante provocada pelo mineiro de Poços de Caldas, estudioso da literatura brasileira e estrangeira, Antonio Cândido de Mello e Souza, em seu texto gestado nos idos de 1988, nomeado 'Direito à literatura', detonador de uma pletera de discussões, funcionou como espécie de fonte inspiradora para dotar de pertinência este trabalho.

Felizmente a Biblioteconomia permite verificar - a experiência a seguir relatada constitui um exemplo disso - através de seu mecanismo potencializador de reorganização social, a Biblioteca, organismo vivo, como vaticinara Ranganathan, seja de que natureza for, permite, "[...] de qualquer modo, no meio da situação atroz em que vivemos, [a existência] de perspectivas animadoras."¹ Como messianicamente aludia Antonio Cândido, no mencionado texto.

A literatura, o acesso às obras literárias, é tão essencial ao processo de humanização quanto o é o direito ao lar, à educação, à saúde, etc. Nisso reside a relevância do trabalho realizado, há mais de três décadas, pelo Programa Carro-Biblioteca, projeto de extensão da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais que, incansavelmente, intenta fazer chegar às populações periféricas de Belo Horizonte e da Região Metropolitana da capital mineira, os serviços informacionais ofertados em qualquer biblioteca tradicional.

Importa, para os fins deste Seminário Nacional, enfatizar a otimização da amplitude de disseminação, quer da existência do Programa Carro-Biblioteca,

¹ CÂNDIDO, Antônio. Direito à literatura. In: _____. (Org.). **Vários escritos**. 4. ed. São Paulo: Ouro sobre Azul, 2004. p. 170. Mimeografado.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados

induzindo, por isso, incremento em sua demanda pelas pessoas em cujas localidades ainda não se têm acesso a acervos culturais dessa natureza; como também, destacar a relação direta que a efetivação de uma atividade específica do trabalho do Bibliotecário, a informatização de acervos, atua em parceria, para o alcance de públicos sequer imaginados em tempo anterior ao implemento do catálogo *on-line* dessa Biblioteca Itinerante.

Assim, descrever-se-á aqui, a fase de tratamento informacional aplicado ao acervo do Carro-Biblioteca. Serão abordadas as etapas de avaliação e seleção do acervo, processamento técnico e o início da consolidação de políticas, específicas para este tipo de Biblioteca e sua finalidade, para regulação do desenvolvimento e preservação do seu acervo e, para além disso, a concatenação e estabelecimento das diretrizes que nortearam a catalogação dos materiais.

Por fim, o trabalho de tratamento da informação realizado, validará a razoabilidade de se considerar, como alguns teóricos já apontaram, a importância do investimento perene no Programa Carro-Biblioteca, sem ignorar, inclusive, a sua contribuição fundamental enquanto laboratório para a formação dos novos bibliotecários da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

2 Revisão de Literatura

2.1 A Extensão na Escola de Ciência da Informação da UFMG: o Programa Carro-Biblioteca

A extensão universitária oferece ao público externo o conhecimento adquirido através da pesquisa e do ensino, com a intenção de modificar a realidade social, intervir em suas deficiências e por meio dessa ação produzir novos conhecimentos. Segundo Cabral e Dumont (1990), a extensão universitária é uma prática que visa propiciar a inserção da universidade no contexto social, manter o contato direto com o público externo, possibilitar a renovação das práticas pedagógicas e a reelaboração constante dos conhecimentos teóricos.

De acordo com a Pró-reitoria de Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (PROEX) (2012), a Extensão na UFMG tem início informalmente em 1930, com a realização de conferências, e em 1932 é institucionalizada. Segundo o regimento geral da UFMG, a extensão é uma atividade identificada com os fins da universidade; é um processo educativo, cultural e científico articulado com o ensino e a pesquisa, de forma indissociável, ampliando a relação entre a universidade e a sociedade. As diretrizes da Extensão são: indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão; interdisciplinaridade; impacto e transformação e interação dialógica.

Na Escola de Ciência da Informação (ECI) da UFMG, o Centro de Extensão (CENEX) foi criado em 1972, pela Congregação da Escola e sua política tem sido a de desenvolver programas e projetos através de uma abordagem de aproximação com as comunidades de forma integrada, ativa e dinâmica. Ocupa-se, também, com a divulgação de estágios, bolsas de pesquisa e oportunidades de trabalho para os alunos de graduação da ECI.

O “Programa Carro-Biblioteca/Frente de Leitura” da Escola de Ciência da Informação é o segundo programa de extensão da UFMG, sido criado em 1973, através de um convênio com o Instituto Nacional do Livro (INL). Desde então, atua



para incentivar a leitura e a cidadania, contribuir para a democratização da informação, promover ações culturais e educativas, prestar assessoria as comunidades na organização e formação de bibliotecas e espaços de leitura; atua como ambiente para pesquisa e treinamento discente, proporcionando a relação entre o ensino, a pesquisa e a extensão da universidade.

Conforme Cabral e Dumont (1990), o primeiro veículo do Programa foi uma Kombi doada pelo o INL, sendo substituída por um micro-ônibus em junho de 1988, especialmente adaptado para comportar o acervo a ser levado às comunidades. Em 2007, de acordo com Sirihal Duarte (2009), o micro-ônibus foi substituído por um ônibus urbano, através da parceria entre a Fundação Municipal de Cultura (FMC) e o (CENEX/ECI), que além do espaço de biblioteca móvel foi adaptado para oferecer serviços de um telecentro. Segundo Ferreira e Cassimira (2006), para implementar o telecentro e equipar o Programa de recursos tecnológicos foi viabilizado cinco computadores com conexão a internet via satélite, além de televisão, câmera fotográfica, telão para projeções, impressoras, aparelhos de DVD e aparelho de som.

Ainda em 2011, para revitalizar os recursos tecnológicos, aperfeiçoar os serviços oferecidos, solucionar os problemas enfrentados na execução das atividades no telecentro e automatizar as tarefas e rotinas de atendimento ao usuário, processos técnicos e informações gerenciais foram adquiridos novos equipamentos, tais como: câmera fotográfica, câmera filmadora, memórias portáteis, *notebooks*, baterias externas para *notebooks*, *modems* para acesso à internet 3G, impressora e geladeira portátil.

Em 2012, o Carro-Biblioteca completa 39 anos de atendimento a crianças, jovens, adultos e idosos de populações carentes promovendo a aproximação com o universo literário e a ampliação do nível informacional dos usuários. Durante a sua existência o Programa, segundo Reis e Cabral (2004, p. 1-2), “[...] tem centrado sua atuação junto às camadas populares, que em geral não dispõem de recursos para aquisição de livros ou para a locomoção às bibliotecas públicas localizadas na região central de Belo Horizonte”.

Conforme Reis e Cabral (2004), o Programa Carro-Biblioteca pretende ampliar a oferta de fontes de informação incluindo também as eletrônicas. A internet oferece grande atrativo junto às classes populares, possibilita a obtenção e a troca de informações, e através do uso das suas possibilidades de interatividade oferecer a crianças, jovens e adultos recursos para alcançarem a necessária inclusão digital. Ao disponibilizar às comunidades carentes recursos tecnológicos há possibilidade de ampliar as atividades educativas e culturais dos usuários, introduzindo recursos que incrementem os serviços prestados.

Cada comunidade atendida pelo Programa recebe a visita uma vez por semana em local fixo, no qual o Carro permanece por um período de duas horas e são desenvolvidas várias atividades no intuito de incentivar a leitura e atender as demandas informacionais dos usuários. As comunidades visitadas, em 2012, pelo Carro-Biblioteca são: Minas Caixa, Bonsucesso, Goiânia, Lagoa e Morada do Rio.

De acordo com *Relatório das atividades desenvolvidas pelo CENEX Programa Carro-Biblioteca: frente de leitura – ano base 2009*, através de uma metodologia participativa e dialógica, criada nas comunidades, o Carro-Biblioteca, com seu ambiente descontraído e agradável, visa a manter e fortalecer a fidelidade dos seus usuários antigos, além da promoção de atividades culturais junto às



comunidades, tais como contação de histórias, concursos de redação e poesia, exposição de desenhos, teatro, oficinas de inclusão digital e outras, para conquistar novos usuários a cada dia.

Outros serviços são oferecidos pelo Carro-Biblioteca dos quais citam-se: o atendimento, a orientação para leitura, à pesquisa escolar e o estudo autônomo, a divulgação de informações no Carro-Biblioteca, em locais das comunidades, e através das redes sociais e do *site* do Programa, o empréstimo, a reserva e a renovação do acervo, a distribuição do Boletim Bairro a Bairro e a realização de oficinas de inclusão digital.

Os usuários do Carro-Biblioteca são formados por crianças e jovens, de todas as idades e sexos, adultos e idosos, principalmente, do sexo feminino. Quanto à escolha de leitura dos usuários, nos últimos anos, as preferências dos leitores foram pelos gibis (histórias em quadrinhos), a literatura infanto-juvenil, os romances seriados como *Júlia, Sabrina e Bianca*, as revistas, livros sobre culinária, artesanato e religião, a literatura estrangeira e a brasileira. Vários moradores das comunidades, principalmente crianças e jovens, interessam-se pelo Carro-Biblioteca devido à disponibilidade de computadores e do acesso à internet.

Para ampliar as atividades oferecidas e implementar o desenvolvimento da pesquisa acadêmica e o treinamento dos discentes, o Carro-Biblioteca é integrado, atualmente, por projetos que são coordenados por professores da ECI e bibliotecários e conduzidos pelos bolsistas nas comunidades atendidas desenvolvendo suas propostas e metodologias.

De acordo com o Sistema de Informação da Extensão (SIEEX) da UFMG (2012), os projetos e os respectivos objetivos são:

- a) *Encontros de Leitura*: promover o acesso das populações visitadas pelo carro-biblioteca aos materiais de leitura informativa e literária disponibilizando-lhes atenção e orientação na escolha e na utilização dos livros, jornais, revistas, obras de referências e outros suportes informacionais disponíveis no carro, em forma impressa ou digital;
- b) *Boletim Bairro a Bairro*: criar instrumentos de informação e de comunicação entre as comunidades atendidas pelo Carro-Biblioteca, em consonância com as concepções metodológicas que orientam o Programa Carro-Biblioteca: Frente de Leitura, contemplando a participação das comunidades atendidas e discutindo a importância da leitura, e a função social das bibliotecas enquanto espaço de acesso à informação para a construção da cidadania;
- c) *Educação para preservação - uma estratégia para conservação de material bibliográfico*: desenvolver ações na área de educação para a preservação através de atividades que possibilitem a formação, o treinamento e a conscientização do público alvo em termos da conservação dos acervos bibliográficos;
- d) *Conto e reconto*: despertar nas crianças e adolescentes, através da contação de histórias, um anseio mais profundo pela leitura e uma interação com a mesma, persuadindo-os a buscarem suas próprias leituras e criarem suas histórias;
- e) *A cidadania da infância em hipermídia - educação para os direitos da criança*: divulgar os direitos da criança e do adolescente de modo claro, agradável e acessível, junto ao público infanto-juvenil e educadores em direitos humanos.

Fomentar o processo conscientização sobre os direitos da criança e do adolescente, junto a instituições sociais, educacionais e culturais;

- f) *Inclusão digital - o Carro-Biblioteca da UFMG como telecentro*: aprofundar e estender a questão da informação, da comunicação e do conhecimento através das práticas de inclusão no telecentro do carro-biblioteca da UFMG.

Dumont (1990) enfatiza que a leitura é um elemento essencial no processo se obter informação. É aconselhável que as pessoas leiam mais para contribuir para o próprio desenvolvimento intelectual. A leitura deve ser democratizada e é nesse desafio que o Carro-Biblioteca pode colaborar: atingir as camadas mais pobres, onde a leitura não é difundida nem estimulada. Jorge e Jorge (2006) afirmam que fornecendo o que realmente possa interessar à determinada população, o Carro-Biblioteca pretende vencer o desafio de despertar o gosto pela leitura e propiciar o acesso às novas tecnologias da informação.

2.2 Organização e tratamento de acervos informacionais: a catalogação em foco

Partindo do pressuposto de que para que uma Biblioteca, independentemente de sua tipologia, possa atender às necessidades de seus usuários, ela tem que estar organizada, o Programa Carro-Biblioteca deu início ao seu projeto de organização e automação de seu acervo.

O objetivo principal foi garantir que todas as atividades que visam à disseminação e recuperação da informação contida em seu acervo fossem realizadas com maior agilidade e precisão com uso das tecnologias e ferramentas destinadas a este fim. Ademais, hoje é quase impossível para as bibliotecas realizar um serviço de qualidade sem o auxílio da tecnologia.

O cenário indica que se as bibliotecas e arquivos quiserem oferecer melhor serviço aos usuários e cumprir a sua missão, necessário se torna acompanhar passo a passo o desenvolvimento da sociedade, entender com melhor precisão os hábitos e os costumes dos usuários, adaptar as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõem, e utilizar um sistema informatizado que privilegie todas as etapas do ciclo documental, em que a escolha recaia sobre uma ferramenta que contemple os recursos hoje disponíveis, sem se tornar obsoleta a médio e longo prazos. (CÔRTE *et al.* apud COUTO, 2005, p. 106-107, grifo nosso)

Dadas estas considerações iniciais, faz-se necessário refletir sobre as temáticas envolvidas no processo que nortearam toda a estratégia dos serviços realizados. No que se refere à representação do conteúdo informacional, parte-se do conceito geral de catalogação para, posteriormente, definir o tipo empregado.

Relembrando a definição de Mey (1995, p. 5), “catalogação é o estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir interseção entre as mensagens contidas nos itens e as mensagens internas dos usuários”. Por meio da catalogação é que os itens serão reunidos de acordo com suas semelhanças e que os usuários poderão ter uma dimensão se uma determinada biblioteca irá supri-los de suas necessidades informacionais.

No caso específico do acervo do Programa Carro-Biblioteca, além de se ter



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados

em mente esta prerrogativa, foi preciso definir o método a ser adotado para a fase da catalogação.

A Catalogação Cooperativa considera o princípio de que

uma biblioteca jamais deveria catalogar novamente um material que já foi catalogado por outra biblioteca; para cada material que chega à mesa do catalogador, é necessário saber antes se alguém, em algum outro lugar do país ou do mundo, já o catalogou; se o material já tiver sido catalogado, todos os esforços devem ser envidados para se ter acesso a essa catalogação e aproveitá-la. A tecnologia existe para diminuir a quantidade de trabalho repetitivo. (BALBY, 1995, p. 30).

Os recursos tecnológicos atualmente disponíveis permitem realizar esse trabalho de forma ágil e compartilhada, com todos os requisitos de qualidade, recomendando-se tanto o planejamento adequado, de acordo com padronização internacional, como a busca de serviços especializados de comprovada competência, a fim de que os projetos possam ser desenvolvidos com sucesso.

Sendo assim, o Programa Carro-Biblioteca está inserido num ambiente em que foi possível usar estes dois métodos, cumprindo os quesitos de qualidade. A começar pelo próprio catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFMG, que constitui uma importante fonte para a cooperação de registros bibliográficos.

E finalmente, vale esclarecer que, ao fazer parte do Sistema de Bibliotecas da UFMG, o Programa não precisou adquirir o *software*. Desde 2004, o Sistema utiliza o Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas – que está entre os principais *softwares* pagos disponíveis no mercado brasileiro. Sua estrutura está dividida em módulos, compreendendo todas as situações envolvendo gestão de bibliotecas, bem como o tratamento da informação.

O sistema presta serviços de manutenção e suporte técnico a distancia e *in loco*, treinamentos, cursos de AACR2, MARC21 bibliográfico e autoridades, com manuais em português e tem como característica a forma de trabalho, que torna os clientes parceiros da equipe Pergamum, para sugerir a criação de novos serviços/produtos que dentro da viabilidade são atendidos, desde que toda a Rede se beneficie. O sistema oferece atualizações das versões do *software* sem custo adicional aos seus clientes, cada atualização inclui melhorias e acréscimos de opções para serviços, relatórios etc. (ANZOLIN, 2009, p. 498)

Sobre os conceitos acima levantados, conclui-se que os catálogos bibliográficos das instituições de ensino, pesquisa e extensão estarão mais preparados para prover o acesso às informações de seus acervos a sua comunidade, além de participar de trabalhos cooperativos e de intercâmbio internacional, desde que aperfeiçoem seus procedimentos gerenciais e operacionais.

3 Materiais e Métodos

A partir de 30/04/2008, de acordo com o Dossiê com o Histórico de Reuniões, Comunicações e Contatos para Integração do Acervo Patrimoniado do Carro-Biblioteca foram baixados os 4.134 itens que haviam sido repassados da Biblioteca Universitária para o Carro-Biblioteca com número de patrimônio. Houve a mudança



da condição de bens de natureza permanente para bens de consumo e, a essas obras, foram atribuídas etiquetas 1999..., como forma de incluir, posteriormente esses itens no Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas. Nessa nova classificação, também estariam incluídas as futuras aquisições de forma a evitar problemas e todas as outras obras que já faziam parte do acervo. Esta decisão foi tomada para atender as particularidades do Programa que não conta com as mesmas condições de controle de acervo que as outras bibliotecas da UFMG.

Para automatizar o catálogo do Carro-Biblioteca, foi selecionado o Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas – que é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação. Este sistema já é utilizado pelas bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFMG.

Em janeiro de 2009, foi instalado o Sistema Pergamum em dois computadores do CENEX pelo Setor de Tecnologia da Informação (Automação) da Biblioteca Universitária (BU) que é o Órgão Suplementar vinculado à Reitoria, responsável tecnicamente pelo provimento de informações necessárias às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade, como também pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais das bibliotecas do Sistema.

Antes de iniciar as atividades de catalogação, foi realizado um treinamento básico do formato MARC 21 e do módulo de Catalogação do Pergamum para a bibliotecária do Programa Carro-Biblioteca, pelo Setor de Tratamento da Informação (CCQC) da BU, preparando-a para começar o processo de catalogação, de acordo com as normas adotadas pelo Sistema de Bibliotecas da UFMG. O formato MARC 21 é um padrão de intercâmbio legível por máquina que possibilita a otimização e a cooperação do serviço de catalogação, facilitando a disseminação e a recuperação da informação.

Ainda, a descrição foi baseada no Código de Catalogação Anglo-Americano (*Anglo-American Cataloguing Rules – AACR2*) que é um conjunto de regras para a criação de descrições bibliográficas e para a escolha das entradas e formatos de cabeçalhos. Foi utilizado o cabeçalho de assunto da Rede Bibliodata para o controle de autoridades.

A técnica de classificação utilizada foi a Classificação Decimal de Dewey (CDD), que utiliza a numeração decimal, partindo do desdobramento de um tema geral para o específico. A CDD já era adotada pelo Carro-Biblioteca, mas a coleção foi reavaliada e, em algumas áreas, foram classificadas mais detalhadamente, como por exemplo, a literatura brasileira que era classificada apenas como B869 e passou a ser subdividida pelas classes B869.1 - poesia brasileira, B869.2 - teatro brasileiro, B869.3 – ficção brasileira, e assim por diante, de maneira a tornar mais eficiente o atendimento das demandas dos usuários.

Para formar o número de chamada, junto ao número de classificação são adotadas as três primeiras letras do último sobrenome do autor (se houver) e, em seguida, as três primeiras letras do título (excetuando-se os artigos iniciais). As informações referentes ao volume, edição (a partir da segunda) e o número do exemplar correspondente a cada obra também deve ser incluído.

A catalogação cooperativa favorece a integração de dados bibliográficos e catalográficos. Seu principal objetivo é intercambiar a informação catalogada entre bibliotecas fazendo com que uma obra já catalogada não precise ser descrita novamente por outra biblioteca e, com isso, torna-se possível alcançar significativa



economia de tempo de trabalho. A catalogação cooperativa é possível através da adoção de padrões e normas internacionais como (MARC21 e AACR2) e a disponibilidade dos catálogos para as instituições através de CD-ROM ou internet. No Programa Carro-Biblioteca foram acessados, via internet, os catálogos do Sistema de Bibliotecas da UFMG, Biblioteca Nacional, Rede Pergamum e Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa.

No mês de abril de 2009, foram realizadas configurações no Pergamum para impressão de etiquetas de código de barras, código da biblioteca, tipo de usuário, modo de empréstimo, de maneira a atender as particularidades de uma biblioteca itinerante e de um serviço de extensão bibliotecária que faria parte do Sistema de Bibliotecas da UFMG. Posteriormente, foram iniciadas as atividades de catalogação do acervo do Carro-Biblioteca, com as obras adquiridas na modalidade compra, nos anos de 2007/2008. Estes materiais bibliográficos foram adquiridos para atualizar o acervo do Carro e, portanto, tinham prioridade para serem tratados e disponibilizados para os usuários.

Devido à mudança da condição de bens de natureza permanente para bens de consumo, o acervo incorporado no Sistema Pergamum recebe um número de registro com as etiquetas 1999... para o controle destes bens somente em nível gerencial e do Sistema, sendo possível avaliar possíveis perdas nos empréstimos e melhorar o atendimento das necessidades dos usuários em futuras aquisições.

Para disponibilizar, imediatamente, as últimas aquisições aos usuários, foram mantidos nas obras catalogadas no Pergamum, os bolsinhos, as papeletas e as fichas para realizar o empréstimo manual até a implantação e automatização dos serviços de circulação e empréstimo nas 05 comunidades atendidas atualmente pelo Carro-Biblioteca.

Entre julho e agosto de 2009, foi oferecido pelo Setor de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da UFMG, outro curso de AACR2 e MARC, mais completo, continuando o treinamento dos profissionais bibliotecários responsáveis pelo trabalho de catalogação no Sistema de Bibliotecas da UFMG.

Inicialmente, a catalogação era realizada apenas pela bibliotecária que ainda se ocupava das atividades de administração, referência, organização de eventos culturais, avaliação das solicitações de comunidades para atendimento do Carro e treinamento de discentes para a realização das rotinas do Carro-Biblioteca. Adiante, foram treinadas duas bolsistas, alunas do curso de graduação em Biblioteconomia, que iniciaram nos últimos meses de 2009 e foram treinadas para auxiliar nas atividades de preparo e processamento técnico do acervo com a constante supervisão da bibliotecária responsável.

Depois de terminada a catalogação das obras mais recentes, iniciou-se o processo de catalogação dos livros e obras de referências que já faziam parte do acervo. No entanto, chegou-se à conclusão que todo acervo deveria passar por uma reavaliação e seleção antes de serem incorporados no Pergamum. Estes materiais foram reavaliados e selecionados tendo em conta as demandas dos usuários, além de considerar critérios como: atualidade da informação, autoridade do autor ou editor, escassez de material sobre o assunto no acervo, qualidade do assunto, estar íntegro e em boas condições de uso e quantidades de exemplares necessários para atender a demanda dos usuários.

Os materiais bibliográficos que não foram incorporados no Sistema Pergamum foram repassados para outras bibliotecas de projetos comunitários e



sociais para colaborar em ações de incentivo à leitura e para a formação de espaços de leitura.

Em 2011, durante o período de 07/02 a 22/02 foi oferecido o treinamento de Cabeçalhos de Autoridades para qualificar os catalogadores do Sistema de Bibliotecas da UFMG no uso do formato MARC 21 para dados de autoridade e sua aplicação na criação de registros de autoridade.

No mês de outubro de 2011, foram contratados 03 bibliotecários servidores públicos com experiência em catalogação no Sistema Pergamum e conhecimentos em MARC 21 e AACR2 para concluírem a catalogação do acervo do Carro-Biblioteca até o mês de dezembro de 2011. Durante este período foram catalogados: livros sobre História e Geografia, biografias, livros infanto-juvenis, revistas, gibis, romances em série, filmes e desenhos em DVD, audiolivros e as novas aquisições.

As revistas, os gibis e os romances em série estão entre os materiais mais emprestados pelo Carro-Biblioteca. Assim, entendeu-se a necessidade de tratá-los e divulgá-los e, acima de tudo, agregar-lhes valor por meio do trabalho especializado dos bibliotecários. A metodologia adotada para a catalogação foi baseada no tratamento empregado pela Biblioteca Nacional, mas adaptando as necessidades dos usuários da biblioteca e as regras do Sistema de Bibliotecas da UFMG.

Os romances em série foram classificados na classe mais geral da literatura, como RS 800, e para reunir nas estantes todos os itens da mesma série, o número de classificação foi seguido das três primeiras letras da série, como por exemplo, série *Bestseller* utilizou BES, portanto, a formação do número de chamada fica como RS 800 BES. Na descrição foram utilizadas as áreas referentes ao título e indicação de responsabilidade, publicação, descrição física, série e número do volume, notas e pontos de acesso.

As revistas foram classificadas em 050 (Publicações Seriadas – Periódicos), a descrição inclui as áreas de número normalizado, título, publicação, detalhes específicos do material, publicação, descrição física, notas, pontos de acesso, endereço eletrônico e coleção da biblioteca. Em seguida, os exemplares foram cadastrados no *Kardex*.

Os gibis foram classificados em 741.5 (*Cartoons, Caricaturas e Histórias em Quadrinhos*), seguido da sigla GIB, assim, todos os gibis possuem o número de chamada 741.5 GIB. Na descrição foram utilizadas as áreas de título, extensão do item e pontos de acesso. Todos os volumes com o mesmo título receberam códigos de barra diferentes e foram cadastrados em um único registro.

4 Resultados Parciais/Finais

Conforme mencionado, todo o processo consistia a princípio em otimizar todas as atividades inerentes à disseminação e recuperação da informação de acordo com as tecnologias vigentes. Os resultados têm sido bastante satisfatórios, na medida em que, além de cumprir com o objetivo básico, trouxeram melhorias em diferentes instâncias de toda a operação.

Ao dar entrada dos materiais bibliográficos no Pergamum, foi possível produzir relatórios e obter informações acerca do encaminhamento dessa atividade e checar se a estratégia definida estava sendo bem sucedida. A ferramenta Relatório de Produção por Usuário, por exemplo, foi bastante útil para ter uma exatidão do que



estava sendo produzido por dia e fazer os ajustes necessários em virtude do tempo, quando preciso. Ela permitiu que o processo de catalogação fosse cumprido em tempo hábil.

No decorrer da inserção dos materiais no Sistema, o público ao qual o projeto se destina já começou a visualizar parte do conteúdo do acervo, e através da consulta ao catálogo *online* houve um aumento na demanda. Houve, inclusive, interesse do restante de outros usuários da comunidade acadêmica da Universidade em fazer empréstimo de alguns itens, ao ser constatado que estes existiam apenas no Carro-Biblioteca, apesar deste público não ser contemplado nesta modalidade. Sendo assim, esta comunidade pode perceber o valor da coleção, aumentando a boa imagem do Carro-Biblioteca.

Outro ponto a ser considerado é que o planejamento de aquisição de novos materiais, a partir da conclusão do processo de catalogação, será feito de uma maneira muito mais precisa e com qualidade. Além de saber com mais clareza o que existe no acervo, através de relatórios do *software* será possível ter exato conhecimento acerca de quais itens são mais consultados, emprestados e reservados e fazer reposições caso seja necessário.

Estes resultados foram refletidos, até mesmo, na readequação do *layout* do acervo, visto que, ao ter ciência da dimensão do seu conteúdo, foi possível realizar o desbaste da coleção. Enfim, com todos estes procedimentos e resultados alcançados, pode-se dizer com maior segurança que a coleção está em maior sintonia com as necessidades de seu público.

E, finalmente, esta experiência foi enriquecedora e um excelente laboratório para os bolsistas, graduandos em Biblioteconomia, que ainda tem pouca vivência das rotinas do profissional Bibliotecário. Eles puderam ver e participar de grande parte das rotinas de processamento técnico do Sistema de Bibliotecas da UFMG, sob o rigor da Central de Controle de Qualidade da Catalogação (CCQ).

5 Considerações Parciais/Finais

Automatizar o acervo do Programa Carro-Biblioteca: Frente de leitura permite a propositura de algumas questões que tangenciam esse processo e, ousa-se dizer, são fundantes para os encaminhamentos posteriores atinentes a essa Biblioteca. É o que se passa a apresentar.

Pelas especificidades próprias à vinculação do Carro-Biblioteca, sendo parte de um Setor da Escola de Ciência de Informação, cujas decisões administrativas devem passar pela chancela de seu corpo diretor e, por outro lado, como em todas as demais bibliotecas setoriais que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFMG, cuja diretoria é responsável tecnicamente por cada uma delas, é compreensível que determinadas ações demandem tempo dilatado para que sejam levadas a efeito.

Essa peculiaridade se faz presente ao se tratar do acervo do Programa Carro-Biblioteca e, por isso, requer habilidade e espírito pró-ativo do profissional bibliotecário alocado nesse setor de trabalho, de natureza tão singular. Daí concluir-se que, considerando o término da fase de processamento técnico, sob os auspícios rigorosos exigidos pela metodologia de trabalho emanada da Central de Controle de Qualidade da Catalogação da UFMG, de quase 8.000 itens, restou comprovada a dedicação e o profissionalismo da equipe responsável pela tarefa, encabeçada por uma Bibliotecária.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados

Não foi considerado trivial, em nenhum momento do tratamento do acervo, o conhecimento pleno dos objetivos finais do Programa Carro-Biblioteca e, em virtude disso, o juízo crítico dos catalogadores foi conclamado sempre que gradações na aplicação das normas de descrição bibliográfica fossem imprescindíveis.

Cumprir dizer, também, que as decisões tomadas para a catalogação, classificação, preparo das obras para circulação não se distanciou, em hipótese alguma, do que é praticado nas demais bibliotecas do Sistema. Muito embora pertencente a uma biblioteca itinerante, que oferta serviço a comunidades periféricas, justamente em função disso, foi mantida a padronização metodológica. Não fazê-lo constituir-se-ia contra-senso total.

Por fim, mas não menos importante, vencida essa fase do processamento técnico da coleção, viabilizou-se a implementação das demais funcionalidades do *software* Pergamum, como por exemplo, o cadastramento de usuários e a circulação de materiais. Tão logo esta nova etapa se concretize materializar-se-á um passo adiante vultoso tanto para a eficiência dos serviços prestados rumo à disseminação do gosto pela leitura, quanto para a própria história deste que é um dos mais antigos e consolidados serviços de extensão prestados pela UFMG.

6 Referências

ANZOLIN, H. H. Rede Pergamum: história, evolução e perspectivas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.2, p. 493-512, jul./dez. 2009.

BALBY, C. N. Formatos de intercâmbio de registros bibliográficos: conceitos básicos. **Caderno da FFC**, Marília, v. 4, n. 1, p. 29-35, 1995.

CABRAL, A. M. R.; DUMONT, L. M. M. O Centro de Extensão da Escola de Biblioteconomia da UFMG: uma trajetória voltada para o social. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 19, n. especial, p. 114-120, mar. 1990.

COUTO, F. Uso de *softwares* para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema Aleph para o sistema Pergamum na Universidade de Santa Cruz do Sul. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 105-111, maio/ago. 2005.

DUMONT, L. M. M. A ação cultural do Carro-biblioteca, ou o desafio de se incentivar o gosto pela leitura em comunidades de baixa renda. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 24-38, mar. 1990.

FERREIRA, A. P.; CASSIMIRA, F. Zero quilômetro: Carro-biblioteca da UFMG ganha veículo equipado com modernos recursos eletrônicos. **Boletim Universidade Federal de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 32, n. 1514, p. 5, jan. 2006.

JORGE, P. D. S. S.; JORGE, A. C. S. S. Biblioteca móvel: o Carro-biblioteca como veículo de incentivo à leitura e inclusão digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados

DA INFORMAÇÃO, 29., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ENEBD, 2006. Disponível em: <http://www.rabci.org/rabci/sites/default/files/BIBLIOTECA_MOVEL.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2012.

MEY, E. S. A. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

REIS, A. S.; CABRAL, A. M. R. Democratização de informação e da leitura: os desafios da inclusão digital no Carro-Biblioteca. In: ENCONTRO DE EXTENSÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 7., 2004, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2004. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/proex/arquivos/7Encontro/Educa54.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2012.

SIRIHAL DUARTE, A. B. Carro-Biblioteca da UFMG: de uma comunidade à outra promovendo o acesso à leitura e à informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito: FEBAB, 2009. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CBB2009-413.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Pró-reitoria de Extensão. **Sistema de Informação Extensão**. Disponível em: <<https://sistemas.ufmg.br/siex/PrepararPesquisarAcaoExtensao.do>>. Acesso em: 06 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Relatório das atividades desenvolvidas pelo CENEX Programa Carro-Biblioteca: frente de leitura – ano base 2009**. Belo Horizonte, 2009. 41 p.

WHITE PAPER SOBRE OPEN SOURCE, OPEN ACCESS, OPEN STANDARDS E O FUTURO DA CATALOGAÇÃO

Adriana Nascimento Flaminio¹

¹ Mestre em Ciência da Informação pela FFC/UNESP/Marília; Diretora da Divisão de Gestão e Tratamento da Informação (DGTI) do Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (DT/SIBiUSP), Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

Resumo

As discussões sobre o futuro da catalogação tem recebido maior atenção nos últimos dez anos, principalmente devido ao impacto do rápido desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, no mesmo período, o que tem proporcionado o acesso à Web a qualquer momento e lugar. Tais discussões giram em torno da necessidade de uma nova estrutura bibliográfica para atender à demanda desta nova realidade do ambiente digital, ou seja, como as bibliotecas poderão tratar, armazenar, disponibilizar, compartilhar e integrar seus acervos (físicos, digitais ou digitalizados), na atual era pós-PC? Diante desta questão, Open Access, Open Source e Open Standards são três conceitos que precisam receber maior atenção nas áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação, pois acredita-se que sejam elementos fundamentais para a mudança de paradigma da representação descritiva, atualmente baseada conceitualmente no item físico ao invés do trabalho intelectual. Este trabalho tem como objetivo levantar e discorrer sobre tais questões e instigar profissionais da informação, em especial os Bibliotecários, a pensar, discutir e propor iniciativas para tais problemas, contribuindo e compartilhando ideias e possíveis soluções, em equipes multidisciplinares. Ao final é sugerida a criação efetiva de grupos de estudos multidisciplinares e interinstitucionais sobre o futuro da catalogação e seu impacto nos acervos nacionais, de forma a contribuir para a área da representação descritiva em âmbito nacional e internacional.

Palavras-Chave:

Catalogação; MARC; Padrões Abertos; Fontes Abertas; Acesso Aberto.

Abstract

The discussions on the future of cataloging has received increased attention in the last ten years, mainly due to the impact of rapid development of information and communication technologies in the same period, which has provided access to the Web anytime, anywhere. These discussions revolve around the need for a new bibliographic framework to meet the demand of this new reality in the digital environment, ie how libraries can process, store, deliver, share and integrate their collections (physical, digital or scanned), in current post-PC era? Faced with this question, Open Access, Open Source and Open Standards are three concepts that need to receive greater attention in the field of Library and Information Science, as it is believed to be fundamental elements for the change of paradigm of descriptive representation, currently based conceptually on physical item rather than intellectual work. This paper aims to raise and discuss such issues and instigate information

professionals, especially librarians, to think, discuss and propose initiatives for such problems, contributing and sharing ideas and possible solutions, in multidisciplinary teams. At the end is suggested the effective creation of multidisciplinary and interinstitutional study groups on the future of cataloging and its impact on national collections, in order to contribute to the area of descriptive representation in national and international level.

Keywords:

Cataloging; MARC; Open Standard; Open Source; Open Access.

1 Introdução

Por décadas as bibliotecas têm adotado como padrão de descrição bibliográfica o formato MARC e o AACR, para registro e intercâmbio de dados. Tais ferramentas serviram muito bem para as bibliotecas entrarem para a era do computador e intercambiar dados. Entretanto, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) tem impulsionado consideráveis mudanças no ambiente digital e, conseqüentemente, no comportamento do usuário frente aos conteúdos de informação. Dispositivos portáteis (laptops, smartphones, tablets) tem proporcionado o acesso à Web a qualquer momento e lugar.

Considerando esta nova realidade do ambiente digital, como as bibliotecas poderão disponibilizar, compartilhar e integrar seus acervos (físicos, digitais ou digitalizados), na atual era pós-PC? Como descrever recursos informacionais (muitas vezes multimídia) criados em ambientes de web 2.0, os quais, intrinsecamente, a autoria tem caráter colaborativo e a sua construção é contínua? Quais normas, padrões, protocolos, métodos, podem atender a esta demanda urgente? Que filosofia adotar?

Este trabalho tem como objetivo discorrer sobre tais questões e instigar profissionais da informação, em especial os Bibliotecários, a pensar, discutir e propor iniciativas para tais problemas, contribuindo e compartilhando ideias e possíveis soluções.

2 Revisão de Literatura

A área da Biblioteconomia possui um padrão para a descrição bibliográfica de dados, o MARC, um formato (*standard*) que possui uma estrutura que cobre os mais diversos tipos de materiais. A seguir, são apresentados algumas considerações sobre o formato.

2.1 Formato MARC: breves considerações

Desenvolvido por bibliotecários e analistas de sistemas da Library of Congress (LC) nos anos 1960, uma época em que a automação estava começando. Foi um desenvolvimento de ponta e o MARC serviu de base a muitos outros padrões. De acordo com Tennant (2004, p. 175, tradução nossa),

Sem dúvida, o desenvolvimento do padrão Machine Readable Cataloging-

MARC nos anos 1960 foi um avanço revolucionário na biblioteconomia moderna [do século XX]. Ele formou a base para as bibliotecas moverem para a era do computador, provendo uma sintaxe comum para registrar e transferir dados bibliográficos entre computadores. Em associação com o Anglo-American Cataloging Rules – AACR, o MARC permitiu as bibliotecas compartilharem a catalogação em larga escala, e assim aumentar grandemente a eficiência da tarefa de catalogar como também estabelecer a plataforma para a criação de bancos de dados de biblioteca centralizados tal como esses administrados pela OCLC e RLG, os quais são agora os maiores recursos mundiais.

O MARC é utilizado atualmente por diversas bibliotecas nacionais e internacionais ao redor do mundo, geralmente de grande porte, já que é um formato com um alto custo para implementação para as unidades de informação, principalmente devido a sua estrutura e linguagem.

Marcum (2005), bibliotecária associada à LC, em sua carreira na área de biblioteconomia possui diversos trabalhos de catalogação e entende como sendo parte principal do funcionamento de uma biblioteca a representação descritiva. A autora não havia percebido o quanto fundamental a catalogação é até fazer uma descoberta, quando se tornou bibliotecária associada da LC. A descoberta foi financeira – a LC investe em catalogação por volta de quarenta milhões de dólares ao ano. Um custo desta magnitude obviamente chamou sua atenção:

Se tal despesa produz grandes benefícios para a Library of Congress, às diversas bibliotecas espalhadas pelo país, e outras ao redor do mundo, então poderemos argumentar justificavelmente que os quarenta e quatro milhões estão bem gastos. Mas na era da informação digital, do acesso a Internet, da busca eletrônica de palavras-chave, exatamente quanto precisamos continuar a gastar na construção de catálogos cuidadosamente construídos? [...] Como deveríamos pensar em catalogação na era do Google? (MARCUM, 2005, p. 1, tradução nossa).

Partindo desta constatação, o momento exige reflexão e reestruturação das práticas e metodologias biblioteconômicas, principalmente quando se pensa nos atuais ambientes de informação digital.

Ou então, se continuará a mover grandes esforços no sentido de reproduzir velhas práticas em suportes novos sem dar o necessário salto qualitativo que vem a ser a busca pelo aprimoramento e superação de práticas pouco eficientes que acabam por afastar o bibliotecário do processo de tratamento eletrônico da informação (DZIEKANIAK, 2004, p. 54).

De acordo com Marcum (2005), com o advento da constante sofisticação automatizada, a atenção detalhada que os bibliotecários tem tido para com a catalogação descritiva pode já não ser justificada.

Se o trabalho de catalogação descritiva pudesse ser assumido por técnicos, então os catalogadores poderiam ter mais tempo para o controle de autoridade, análise de assunto, identificação e avaliação de recursos, e a colaboração com unidades de tecnologia da informação em projetos de aplicações automatizadas e de digitalização (MARCUM, 2005, p. 11, tradução nossa).

Ciente de toda essa realidade, possibilidades e necessidades vigentes, é preciso refletir coletivamente sobre questões como: O MARC é adequado e

necessário para o atual contexto informacional?

Sabe-se que ele é uma estrutura de representação bibliográfica completa e atende as necessidades de padronização de metadados, que **facilita** a interoperabilidade entre sistemas de informação devido a sua arquitetura organizacional, etc. Mas, somente essa estrutura não **efetiva** a interoperabilidade. É preciso outros serviços acoplados a esta estrutura MARC, para garantir e efetivar a interoperabilidade entre **sistemas heterogêneos** de informação. No entanto, atualmente existe a necessidade de ferramentas mais flexíveis e preferencialmente não proprietárias, para atender as atuais necessidades informacionais. Os profissionais da informação, especificamente os bibliotecários encontram-se atualmente em uma posição privilegiada, uma vez que já possuem o MARC como base, diferentemente dos profissionais da década de 1960.

O MARC serviu e muito bem, para a época inicial da era da informação, fase em que os acervos eram maciçamente físicos e estáticos, o contrário de hoje em que se lida, em grande parte, com uma informação dinâmica, mutável e acessível por diferentes meios. Conforme Tennant (2004, p.175, tradução nossa, grifo nosso),

O ambiente técnico mudou completamente desde os primeiros dias do MARC. Quando o MARC foi criado, o armazenamento em computador era muito dispendioso – tão dispendioso que cada carácter era muito valioso. Pouquíssimas pessoas tinham acesso a um computador - nem no trabalho, e muito menos em casa. **A Internet não era mais do que uma idéia. A XML, então, estava, há décadas, longe de ser pelo menos uma idéia.**

Tem-se agora, de acordo com Tennant (2004, p. 175, tradução nossa, grifo nosso),

A oportunidade para **recriar** nossos padrões bibliográficos fundamentais para tirar proveito de uma **nova ordem** de oportunidades, como também fixar problemas com nosso atual conjunto de padrões. Não será suficiente avivar nossos padrões existentes, uma vez que nós temos usado este método [...]. Precisamos de uma infra-estrutura de metadados bibliográficos que seja compatível com qualquer metadado acessível, e que possa facilmente produzir registros simples quando necessário, ou registros complexos, quando solicitado a fazer assim.

Para facilitar a implementação e extensibilidade desta nova infra-estrutura, Tennant (2004, p. 176, tradução nossa), propõe que

Padrões, protocolos e softwares deveriam ser abertos e transparentes tanto quanto possível. [...] Transparência é importante para os implementadores potenciais para ver como os sistemas trabalham (por exemplo, compartilhamento de código fonte, formatos de metadados legíveis por humanos, etc).

De acordo com Tennant (2004, p. 176, tradução nossa), o que ele está sugerindo,

É diferente em extensão e estrutura do que está insinuado por mim em "MARC must die" na coluna do Library Journal, embora eu tenha referido a isto na coluna seguinte "MARC exit strategies". O que deve morrer especificamente não é o MARC e o AACR2, apesar dos seus claros problemas, mas a nossa confiança exclusiva nesses componentes como as únicas exigências para metadados de biblioteca.

Parece que a grande questão atual não é mais se o MARC é adequado e necessário para o novo contexto informacional, mas como migrar da estrutura MARC para uma outra estrutura sem criar grandes problemas informacionais. A visão da Bibliotecária associada da Library of Congress, Marcum (2005, p. 12, grifo nosso), confirma tal afirmação quando diz, que estas e outras questões críticas como: **“introduzimos nossas regras de catalogação e o formato MARC em bibliotecas no mundo inteiro. Como faremos mudanças de grandes proporções sem criar caos?”**, e mais especificamente, **“devemos proceder com essa estrutura levando em consideração um ambiente totalmente mudado?”**; deverão ser enfrentadas pelos profissionais da informação, especificamente os bibliotecários.

Mas tais questões, assim como, o futuro da profissão e do profissional bibliotecário, não poderão ser resolvidas somente por uma instituição ou por um grupo pequeno de profissionais. Questões de grandes magnitudes como estas deverão ser resolvidas coletivamente com muitas outras comunidades relevantes de profissionais da informação como bibliotecários, cientistas da informação, publicadores, cientistas da computação dentre outros (MARCUM, 2005).

2.2 Open Source

Percebe-se atualmente a necessidade e o uso cada vez mais constante e intenso de recursos abertos, produtos de código-fonte aberto ou sistemas “open source”, nas mais diversas áreas. Essa inovação tecnológica é hoje considerada por muitos, uma das ferramentas mais importantes e indispensáveis na sociedade da informação. E o momento exige cada vez mais o uso dessas tecnologias de fontes abertas, de baixo custo e de licença pública, uma vez que elas dispensam custos com licenças reduzindo muito mais os investimentos nessas tecnologias, além de contribuir para o futuro da preservação informacional na era digital.

Castells (2005, p. 1), em entrevista ao Comciência no fórum Social mundial diz que, “a informação, para ser distribuída de forma justa, precisa ser livre”. O autor ainda relaciona a “Internet e os *Open Sources*, afirmando que ela não teria alcançado seu desenvolvimento atual se não se baseasse em protocolos abertos e livres”.

Pode-se, no entanto, questionar em relação à segurança dos dados, mas a filosofia dos recursos open source é que, outros serviços acoplados a esses produtos de fontes abertas se encarregam de prover a segurança e o controle de acesso às informações, que envolvem a encriptação, autenticação, senha e outros.

Vê-se então, a importância da Biblioteconomia, de possuir ou de incentivar a utilização de padrões, protocolos e softwares de código aberto, sob licença pública para as bibliotecas interessadas no Brasil. Assim como equipamentos (hardwares), necessários para implementação, sejam de baixo custo, para que os custos de implantação e operação sejam o mínimo possível. Desta forma os profissionais da informação estariam comprometidos com a função social da profissão, assim como, o papel da área da Biblioteconomia cujos alguns dos objetivos são a inclusão digital e o acesso às informações disponíveis, visto que, “não é suficiente que a mensagem esteja disponível, ela deve também poder ser apropriada pelo receptor” (SMIT; BARRETO, 2002, p. 16). Assim, estariam beneficiando não somente as instituições de grande porte, mas também pequenas bibliotecas e outras unidades de

informação. O usuário teria qualidade nas informações, com soluções de baixo custo, minimizando a distância tecnológica existente entre bibliotecas e/ou unidades de informação que podem investir grandes somas em sistemas digitais e aquelas que por força maior não podem dispor de tais recursos. Ou seja,

Tornando possível a informatização de bibliotecas sem recursos para aquisição de sistemas proprietários. O que amenizaria o gap tecnológico inclusive entre as diferentes bibliotecas: desde as públicas até as especializadas e oportunizaria a aquisição destes sistemas livres, provendo o acesso à informação aos [...] [seus usuários] (DZIEKANIAK, 2004, p. 40).

No entanto, é interessante frisar que pouco vem se discutindo na área biblioteconômica a importância de tecnologias abertas para o desenvolvimento de sistemas de gerenciamento de informações. Segundo Dziekaniak (2004, p. 39),

Prova de que a Biblioteconomia tem esquecido sua função social quanto à disseminação da informação, vem do fato de que a área pouco discute a importância da utilização de tecnologia Open Source para o desenvolvimento de sistemas de gerenciamento de bibliotecas e inclusive, não discute que estes sistemas sejam resultados de projetos em nível de graduação e pós-graduação dentro das escolas de Ciência da Informação e da Ciência da Computação.

Atualmente, a aquisição de softwares proprietários, os quais já trazem embutidos em sua estrutura protocolos de intercâmbio e formatos de descrição de dados também proprietários para o gerenciamento de informações em unidades de informação, não mais se justifica, uma vez que existem disponíveis na Internet, softwares livres, protocolos, formatos e outros produtos também livres que estão, cada vez mais, sendo utilizados nas mais diversas áreas.

Tais inovações vêm ao encontro da filosofia biblioteconômica e dos objetivos da Ciência da Informação: criar mecanismos para que as informações disponíveis estejam acessíveis e que um maior número de pessoas tenha acesso, no momento certo, na hora certa e com o menor custo possível, de preferência a custo zero. Adicionalmente, as instituições ao utilizarem produtos open source se livram do aprisionamento tecnológico. Item imprescindível na atual economia da informação.

Na opinião de Galvão (1998) citado por Dziekaniak (2004),

A informática na Biblioteconomia dinamizou serviços, mas não alterou processos, o que leva a pensar que a área não deu o necessário salto qualitativo, apesar de realizar tantos investimentos por parte das bibliotecas, principalmente as universitárias, na aquisição de software [padrões e protocolos] proprietários em que não houve transformações significativas na práxis biblioteconômica.

2.3 Open Access

Nesta perspectiva, este cenário se torna preocupante em relação ao futuro das bibliotecas tradicionais baseadas em grandes coleções de materiais impressos, já que a informação na atualidade não é mais disseminada apenas em suporte físico e que a sociedade atual, a Sociedade da Informação, está agora sob um novo paradigma, o do acesso, em que “é mais interessante ter condições de acessar a

informação, o conteúdo do documento, do que ter o próprio documento (posse) em mãos, uma vez que isto se torna desnecessário frente às tecnologias digitais e virtuais que rompem barreiras geográficas” (DZIEKANIAK, 2004, p. 44).

Os grandes debates, discussões e iniciativas na atualidade giram em torno do acesso às informações, ou mais especificamente, ao Acesso Aberto às essas informações. Para Rodrigues (2004, p.25),

o debate e as iniciativas relacionadas com o acesso à literatura científica tem crescido de forma significativa nos últimos anos. No quadro desse debate, a aspiração e exigência de Acesso Livre ao conhecimento produzido pelos investigadores e acadêmicos tem conquistado cada vez mais defensores e adeptos, dentro e fora do mundo universitário.

De uma forma simples, o Acesso Aberto significa a disponibilização livre na Internet de literatura de caráter acadêmico ou científico, permitindo a qualquer pessoa ler, copiar, distribuir, imprimir, pesquisar ou referenciar o texto integral dos documentos (RODRIGUES, 2004). Para que o Acesso Aberto seja possível é preciso utilizar tecnologias de fontes abertas como, softwares livres, protocolos, padrões e outros, também livres.

O surgimento do movimento de Acesso Aberto se deu devido às crises no tradicional sistema de comunicação científica, como por exemplo, o aumento exponencial dos títulos de periódicos e a diminuição significativa das assinaturas destas revistas científicas, devido ao expoente custo em obtê-las.

Harnard (2001), em citação de Hunter e Guy (2004), diz que os custos para publicar trabalhos no formato tradicional são agora tão grandes que são cobradas das bibliotecas taxas de assinaturas enormes para acesso aos periódicos, o que significa que cada vez menos podem arcar com estas subscrições. No final das contas, a comunidade a qual o estudante/cientista deseja se dirigir em muitos casos já não tem acesso. Em casos extremos isto poderia significar que o autor, ele mesmo, já não pode entrar na biblioteca de sua instituição, e ver o seu próprio trabalho nas estantes (FLAMINO, 2006).

Os profissionais da informação, conscientes da crise designada “crise dos periódicos” e das graves consequências que as limitações ao acesso à literatura produziam ao próprio sistema científico e, ao mesmo tempo, a generalização da utilização da Internet e da Web, acompanhada por uma maior compreensão das suas potencialidades e aplicações na publicação científica, contribuíram de forma significativa para o surgimento de diversas iniciativas que estão na base do atual movimento do Acesso Aberto como, OAI, OAI-PMH, BOAI, open sources, arquivos abertos (open archives), repositórios institucionais dentre outros, (RODRIGUES, 2004).

Os repositórios institucionais são sistemas abertos de informação que servem para armazenar, preservar e difundir a produção intelectual de uma ou várias instituições universitárias. Podem ser criados e mantidos de forma individualizada ou cooperativa, utilizando-se de uma das múltiplas plataformas Open Source, padrões e protocolos também abertos, atualmente disponíveis (RODRIGUES, 2004).

Portanto,

a tendência para os próximos anos é de que a iniciativa dos Repositórios Institucionais ganhe maior visibilidade, uma vez que, sua promoção e, conseqüentemente, a sua utilização será vista como um dos indicadores significantes da qualidade acadêmica de uma instituição visto que eles têm, como alguns de seus objetivos, preservar a produção intelectual dos seus

membros, dinamizar a comunicação científica entre os pares e dar credibilidade a instituição promotora (FLAMINO, SANTOS, FUJITA, 2005, p. 192).

2.4 Open Standards

Os standards podem ser considerados "open" quando a sua utilização é suficientemente aberta. Mas há também quem somente considere um standard aberto, se a criação, desenvolvimento e modificação se derem por um processo também aberto.

O termo Open Standard pode ter significados diferentes para pessoas diferentes, no entanto a definição de Pountain (2003) é um bom ponto de partida. Ele define Open Standard como um padrão que é independente de uma única instituição e o qual se podem propor emendas.

Em especial para as bibliotecas garantir o acesso a longo prazo à informação digital é extremamente importante. O desenvolvimento das tecnologias digitais permitiu novas e melhores aplicações para a preservação digital.

Porém, este processo conduziu a alguns problemas também. Dois desses problemas são a obsolescência e a dependência. O problema da obsolescência é causado pelos avanços de hardware e software que fazem com que muitas aplicações tornem-se obsoletas em menos de três anos. Os problemas de dependência podem surgir se as ferramentas que são necessárias para a comunicação entre sistemas ou ler formatos se tornam indisponíveis como, por exemplo, a descontinuidade de desenvolvimento, por parte de uma empresa, da(s) ferramenta(s) adquirida(s) (CORRADO, 2005).

Para superar estes problemas, as organizações deveriam ser capazes de migrar seus dados para novos sistemas, preferencialmente Open Source. A utilização de Open Standards pode ajudar no arquivamento de longo prazo, pois permite a independência de software e hardware.

3 Materiais e Métodos

A partir da revisão de literatura, que consiste em uma metodologia necessária para identificar, conhecer e acompanhar o desenvolvimento de um determinado tema, este trabalho se propõe levar à discussão o tema da representação descritiva (FLAMINO, 2003).

4 Resultados Parciais/Finais

Os profissionais da informação, especialmente os bibliotecários “devem buscar otimizar os processos de catalogação, classificação e indexação – áreas críticas quanto à explosão documental/digital pela qual a sociedade atravessa, sob pena de cair em desuso” (DZIEKANIAK, 2004, p. 54).

Acredita-se que as bibliotecas tradicionais (através de seus bibliotecários) bem como as escolas de Biblioteconomia brasileiras (através de pesquisas, da atualização de seus docentes, pesquisadores e da estrutura do ensino) precisam atualizar-se com relação não somente às novas tecnologias, mas

também com vistas a novas metodologias, novos serviços, e novas formas de fornecê-los, através de uma visão pró-ativa, que antecipe as necessidades da comunidade a qual se destina. E que em linhas gerais essa profissão possa ser necessária aos usuários de bibliotecas e também à sociedade (DZIEKANIAK, 2004, p. 54).

Para Dziekaniak (2004, p. 49), “O caminho que o bibliotecário percorre com relação à tecnologia parece ser o inverso do lógico, está longe de ser o caminho ‘ideal’. É preciso que os bibliotecários permitam que os objetivos definam a tecnologia, ao invés da prática oposta, que é a mais utilizada”.

A sociedade da informação exige, cada vez mais, profissionais da informação que tenham conhecimento no tratamento, armazenamento e recuperação de novas mídias e acervos em ambientes digitais.

É evidente que o ambiente informacional evoluiu, assim como os suportes e os conteúdos informacionais. A tendência atual é de que o bibliotecário trate de informação cada vez mais em meio virtual, em acervos não físicos e de acesso ao conteúdo completo dos documentos. De acordo com Dziekaniak (2004, p. 52) “a produção da informação foi elevada exponencialmente e sua forma de disseminação passou a ser o espaço virtual, e o bibliotecário continua a pensar e fazer Biblioteconomia com as velhas técnicas de catalogação, classificação e indexação”.

É, portanto, visível a necessidade deste profissional colocar em prática a multidisciplinaridade para avançar no tratamento da informação. Para tanto, é necessário que bibliotecários envolvam-se em equipes multidisciplinares com profissionais das mais diferentes áreas (DZIEKANIAK, 2004). Caso contrário, andarão a passos lentos e não acompanharão a revolução tecnológica, quando na verdade deveriam estar à frente, direcionando, sinalizando a “infovia” e deixando sua contribuição para futuros profissionais.

Para Alvarenga (2002) e Dziekaniak (2004), a parceria entre profissionais da Informação, com relação a trabalhos integrados e contínuos de pesquisa dos profissionais da Ciência da Computação e da Ciência da Informação, é inexistente no Brasil, o que “faz com que se veja atrasado o desenvolvimento de bibliotecas digitais. Incluindo-se também o atraso no desenvolvimento de softwares integrados de bibliotecas”.

É importante salientar ainda que, em muitos desenvolvimentos de sistemas de informação, quando há a participação do profissional bibliotecário, este

[...] o faz de forma empírica ou então reproduzindo discursos do tipo: “o software precisa utilizar o padrão MARC”, ou então, “ele precisa apresentar o protocolo Z39.50”, sem mesmo saber o que tais ferramentas são e representam na realidade e, mais grave ainda, para que são necessárias. Não há oferta deste perfil de formação nos cursos de Biblioteconomia brasileiros, apesar de haver tal demanda no mercado de trabalho (DZIEKANIAK, 2004, p.46).

É preciso, portanto, por parte dos profissionais, menos acomodação e mais espírito científico e crítico, e capacidade não somente de valorizar o que é feito, mas também de disseminar o seu trabalho, sua contribuição para a humanidade. Precisa-se para isso de competência profissional e competência informacional (e digital), ambas imprescindíveis para o ambiente informacional digital em que os profissionais da informação estão mergulhados.

Como disse o autor Alvin Toffler, “informação é poder”, frase muito famosa pronunciada pelos mais diversos profissionais. No entanto, o próprio autor

reformulou a sua frase para melhor representar o novo contexto da informação: “o poder é a informação da informação”, ou seja, a nosso entender, a Ciência da Informação. Logo, os profissionais desta área trabalham com o poder, e então tem influência o suficiente para modificar, fundir, potencializar e desenvolver estruturas e/ou infraestruturas que possam melhor lidar com os processos e fluxos da informação.

No entanto, é imprescindível que os profissionais da informação sejam conscientes de que eles não são profissionais imparciais em sua profissão. Mas independentemente de que lado estiver é preciso que estejam conscientes e sejam também críticos.

De acordo com Smit e Barreto (2002, p. 17),

As palavras citadas por Nietzsche em Assim falava Zarathustra, ‘Eu só amo aqueles que sabem viver como que se extinguindo, porque são esses os que atravessam de um para o outro lado’, são uma referência de posicionamento para o trabalhar com as práticas de informação. O profissional desta área se encontra em um ponto no presente entre o passado e o futuro. Convive com tarefas e técnicas tradicionais de sua profissão, mas precisa atravessar para uma outra realidade, para onde estão indo seus clientes, e aprender a conviver com o novo e o inusitado, numa constante renovação de seus conhecimentos e do seu agir no trabalho.

De acordo com Rodrigues (2004, p. 33), tudo indica que o acesso aberto fará parte “do futuro da publicação científica e que as bibliotecas das instituições de ciência e tecnologia, e os seus profissionais, terão a oportunidade e a obrigação de reequacionar o seu posicionamento e demonstrar o seu valor na nova paisagem informativa”.

No entanto, para Tennant (2004), uma das barreiras mais significantes para a mudança e a implementação de uma nova infraestrutura de metadados bibliográficos,

[...] somos nós mesmos. A maioria de nós na profissão hoje nunca conheceu nada exceto MARC e AACR2 como uma infraestrutura de metadados online. Mas agora nós temos que dramaticamente ampliar nossa compreensão do que isto significa para termos uma moderna infraestrutura de metadados bibliográficos, a qual requererá claramente aprendizagem profissional extensa e reciclagem. Tal visão pode ser amedrontadora quando vista como um todo, mas quando iniciada gradativamente com o passar do tempo, há de fato esperança em conseguir realizar tal empreendimento. Já há sinais esperançosos que os bibliotecários estão aceitando o desafio diante deles, quer participando nas atividades de desenvolvimento de padrões de metadados tal como o Dublin Core e os esforços do METS, ou simplesmente aprendendo mais sobre os assuntos de metadados lendo e assistindo a apresentações de conferências (TENNANT, 2004, p. 181, tradução nossa).

Segundo Tennant (2004), como ele não fez parte dos esforços para criar o MARC nessas muitas décadas atrás, ele não pode imaginar as condições que encorajaram seu nascimento.

Mas em minha ignorância imagino que as oportunidades criadas através dos computadores inspiraram Henriette Avram e companhia a aceitarem o desafio de recriar nossa infra-estrutura profissional de um modo revolucionário e perspicaz. Faríamos bem olharmos para o nosso passado para obter a inspiração que precisamos para criar um futuro que nossos

descendentes olharão para trás com admiração semelhante (TENNANT, 2004, p. 181, tradução nossa).

Portanto, é preciso reagir para a mudança, mas, nem com desespero e nem com entusiasmo. Preferivelmente, é entender a mudança em um nível fundamental para manter uma atitude realista (SCHAMBER, 1996).

5 Considerações Parciais/Finais

Open Access, Open Source e Open Standards são três conceitos que precisam receber maior atenção na área da Biblioteconomia. Pois todos os três conceitos são importantes para as bibliotecas individualmente, mas eles podem ser ainda mais benéficos quando são aproveitados simultaneamente. De acordo com Sayão (2007) “Não se pode esperar absolutamente que esses itens possam ser estudados de forma estanque; ao contrário, eles se mesclam [...]” e são, cada vez mais, interdependentes.

O Acesso Aberto é visto por muitos como a solução para o aumento dos preços dos periódicos e como uma forma da sociedade receber melhor o investimento que as agências de fomento governamentais realizam em pesquisas (CORRADO, 2005). No entanto, as iniciativas de Acesso Aberto têm gerado uma enorme quantidade de documentos que, por sua vez, são descritos por uma infinidade de tipos de metadados. Neste sentido, no atual cenário informacional, em que o catálogo MARC é uma fonte de informação entre muitas, que trabalham em conjunto para atender às necessidades de um usuário de informação, serão necessários dados precisos, completos e estruturados em cada uma dessas fontes.

Softwares de fonte aberta (Open Source) podem beneficiar as instituições e unidades de informação, reduzindo custos de implantação e manutenção eliminando a dependência dos fornecedores e permitindo maior flexibilidade.

Os Padrões Abertos (Open Standards) permitem a interoperabilidade entre sistemas, pois facilitam a migração de dados e a existência de recursos diversos.

A iniciativa das regras de catalogação RDA, baseadas nos modelos conceituais FRBR e FRAD, pode permitir ou incentivar catalogadores a colocar menos ênfase na formatação rígida de dados (por exemplo, a pontuação das ISBD) em favor de uma maior ênfase sobre a utilidade real dos dados aos usuários.

Diante de todas estas considerações, aproveitando o atual momento de mudanças e desafios como uma grande oportunidade e em consonância com iniciativas internacionais¹, este White Paper sugere que as instituições brasileiras e suas bibliotecas, centros de documentação, entre outros tipos de unidades de informação, se articulem na criação efetiva de grupos de estudos multidisciplinares e interinstitucionais sobre o **futuro da catalogação e seu impacto nos acervos nacionais**, com o foco na realização de pesquisas na área da representação descritiva, nas temáticas: RDA, FRBR e FRAD, nova estrutura bibliográfica, metadados para recursos web 2.0 e multimídia, MODS, EAD, TEI, Dublin Core,

¹ A Library of Congress está lançando uma revisão da estrutura bibliográfica para acomodar melhor as necessidades futuras. O foco principal da iniciativa será a de determinar um caminho de transição do MARC21 para uma nova estrutura, de modo a colher os benefícios das tecnologias mais recentes e, preservando o intercâmbio de dados que tem apoiado o compartilhamento de recursos e a redução dos custos na catalogação nas últimas décadas (LIBRARY OF CONGRESS, 2012, tradução nossa).



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados

Trabalho completo

METS, IMS, LOM, etc., buscando novos conceitos, métodos, padrões e práticas, de modo a discutir e repensar o papel dos catálogos, da catalogação e dos catalogadores, levando em consideração os padrões abertos e a filosofia de acesso aberto à informação.

Espera-se que com a criação desses grupos, obtenham-se resultados para planejar ações práticas no tratamento da informação nos acervos bibliográficos nacionais, assim como contribuir para a área da representação descritiva em âmbito nacional e internacional.

6 Referências

ALVARENGA, L. A teoria do conceito revisitada em conexão com ontologias e metadados no contexto das bibliotecas tradicionais e digitais. **Datagramazero**, 1998. Disponível em: < http://www.dgzero.org/dez01/F_1_art.htm > Acesso em: 22 fev. 2012.

CASTELLS, M. **Castells defende a liberdade de compartilhar e reflete sobre software livre**. Entrevistador: Comciência. 2005. Disponível em: < <http://www.comciencia.br/200412/noticias/2005/castells.htm> >. Acesso em: 28 fev.2012.

CORRADO, E. M. **The Importance of Open Access, Open Source, and Open Standards for Libraries**. 2005. Disponível em:< <http://codabox.org/15/1/istl.pdf> >. Acesso em: 26 mar. 2012

DZIEKANIAK, G. V. Participação do bibliotecário na criação e planejamento de projetos de softwares: o envolvimento com a tecnologia da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v. 2, n.1, p. 37-56, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/revbib/sumario.php?vol=2&num=1&mes=jul./dez.&edit=3&ano=2004>>. Acesso em: 23 set. 2011.

FLAMINO, A. N. **MARC21 e XML como ferramentas para a consolidação da catalogação cooperativa**: uma revisão de literatura. 2003. 142 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília. 2003.

FLAMINO, A. N. **MARXML**: um padrão de descrição para recursos informacionais em Open Archives. 2006. 164f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília.2006.

FLAMINO, A.N; SANTOS, P. L. V. A.C. **Open Archives**: um novo modelo para a comunicação científica. In: COSTA, S.M.S. et al. (Ed.). 1ª Conferência Iberoamericana de Publicações Eletrônicas no Contexto da Comunicação Científica, 2006, Brasília, 1ª CIPECC, p. 211-216. Disponível em: < <http://portal.cid.unb.br/CIPECCbr/papers.php> > Acesso em: 05 mar. 2012.

FLAMINO, A.N.; SANTOS, P.L.V. A.C.; FUJITA, M. S.L. Uma breve reflexão sobre documento, estruturas textuais e a xml nos repositórios institucionais digitais. In: FUJITA, Mariângela SPOTTI LOPES et al. (Org.). **A dimensão social da Biblioteca digital na organização e acesso ao conhecimento**: aspectos teóricos e aplicados. São Paulo: Departamento Técnico do SIBi/USP; IBICT, 2005. 2 v. p. 172-196. ISBN 857314032-1. Disponível em: < <http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/flamino194.pdf> >. Acesso em: 02 mar. 2012.

LIBRARY OF CONGRESS. **Bibliographic Framework Transition Initiative**. Disponível em: <<http://www.loc.gov/marc/transition/>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

MARCUM, D. B. **The Future of Cataloging**. In: EBSCO LEADERSHIP SEMINAR, 2005, Boston, Massachusetts. Disponível em: <<http://www.loc.gov/library/reports/CatalogingSpeech.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2012.

POUNTAIN, D. **The Penguin Dictionary of Computing**. New York: Penguin Putnam. 2003.

RODRIGUES, E. Acesso livre ao conhecimento: a mudança do sistema de comunicação da ciência e os profissionais de informação. **Cadernos BAD**, v. 1, p. 24-35, 2004. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno2004/Rodrigues.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2012.

SCHAMBER, L. What is a document? Rethinking the concept in uneasy times. **Journal of the American Society for information Science**, v. 47, n. 9 p. 669-671, 1996.

SMIT, J. W. ; BARRETO, A. de A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIN, M. L. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. (Coleção Palavra-Chave, 13). Cap.1, p. 9-23.

TENNANT, R. A bibliographic metadata infrastructure for the twenty first century. **Library Hi Tech**, v. 22, n. 2, p. 175-181, 2004.

ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DO ACERVO DE INSTRUMENTOS MUSICAIS: O CASO DA INSTRUMENTOTECA DA ESCOLA DE MÚSICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Nele Nelson Machado da Silva¹, André Anderson Cavalcante Felipe², Everton Rodrigues Barbosa³

¹Bibliotecário, Instrumentoteca da Escola de Música, UFRN, Natal, Rio Grande do Norte

²Bibliotecário, Biblioteca Senador Jessé Pinto Freire, FACEX, Natal, Rio Grande do Norte

³Bibliotecário, Biblioteca Setorial da Escola de Música, UFRN, Natal, Rio Grande do Norte

Resumo

Analisa os processos para organização e tratamento do acervo de instrumentos musicais no âmbito da Instrumentoteca da Escola de Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Discorre o conceito de biblioteca especializada, suas características e finalidades. Procura verificar os procedimentos utilizados pela Instrumentoteca quanto à organização do acervo, identifica regras para representação descritiva de instrumentos musicais, tendo como parâmetro o Código Anglo-americano de Catalogação. Exemplifica a representação descritiva e de conteúdo de instrumentos musicais; sugere medidas que venham facilitar o processo de organização e acondicionamento dos instrumentos musicais. Utiliza como metodologia o estudo de caso, tendo como suporte teórico a pesquisa bibliográfica em fontes impressas e eletrônicas. Conclui mostrando a melhor maneira de organizar coleções de instrumentos musicais por meio do Código Anglo-americano de Catalogação, e enfatiza que essas regras podem ser aplicadas para organizar diferentes tipos de suporte de informação.

Palavras-Chave:

Catalogação; Instrumentos musicais; Instrumentoteca; Biblioteconomia; Bibliotecário.

Abstract

This study discusses about techniques to organize musical instruments collections at the Instrumentoteca da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Discusses about the special library concept, and consider musical instruments as a part of them collections. In view of this, it aims to investigate cataloging rules to improve the collections musical instruments organization, using the Anglo-American Cataloguing Rules. Utilizes the bibliographic and electronic research, and analyses this case in qualitative form. It concludes shown the better way to organize musical instruments collections using Anglo-American Cataloguing Rules, and it emphasizes that these rules can be applied to organize different kinds of information support.

Keywords:

Cataloging; Musical Instruments; Instrumentoteca; Library; Librarian.

1 Introdução

É sabido que o avanço tecnológico tem provocado profundas transformações no âmbito da Ciência da Informação, principalmente, devido ao número crescente de informações publicadas e acessíveis em formato eletrônico através da Internet.

Apesar de os estudos na área de catalogação e indexação apresentarem regras para representação física e de conteúdo de documentos, ainda encontram-se dificuldades na prática de tratar e organizar materiais especiais em unidades de informação especializadas.

Considerando o Instrumento musical passível de ser tratado como item informacional, a pesquisa pretende investigar a necessidade de tratar e organizar a coleção de instrumentos musicais da Escola de Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

O ambiente em que os instrumentos musicais são tratados e disponibilizados aos usuários da Escola de Música é chamado de Instrumentoteca, termo pouco explorado em nossa área, porém em expansão.

A identificação com o tema deu-se a partir de um diagnóstico feito em loco, onde surgiram ideias de melhorias para a Instrumentoteca da EMUFRN na tentativa de preservação do acervo instrumental.

Nesse sentido, a pesquisa tem como objetivo geral investigar os procedimentos de organização e tratamento do acervo de instrumentos musicais da Instrumentoteca da EMUFRN.

E como objetivos específicos:

- a) Verificar os procedimentos utilizados pela Instrumentoteca quanto à organização do acervo;
- b) Identificar regras para representação descritiva e de conteúdo de instrumentos musicais;
- c) Sugerir medidas que venham facilitar o processo de organização e acondicionamento dos instrumentos musicais.

A pesquisa pretende contribuir para a otimização de rotinas e serviços através da organização para a disseminação da informação, com técnicas voltadas para o profissional bibliotecário especialista na área de Instrumentoteca.

Como aporte teórico, utilizará bases conceituais sobre biblioteca universitária, biblioteca especializada, Instrumentoteca, processos de organização, tratamento e representação da informação.

A abordagem metodológica é do tipo exploratório, por ser uma terminologia nova para o conhecimento científico, não existindo, ainda, algo comprovado na literatura voltado para essa área, por isso procurou abordagem em outros segmentos.

2 Instrumentoteca Enquanto Unidade de Informação Especializada

Uma unidade de informação especializada visa a incentivar ao aprofundamento e aprimoramento científico, tendo como sua missão atender aos profissionais na busca da informação. O seu público alvo, por sua vez, são usuários de características específicas, exigentes, objetivos e criteriosos. Destaca-se pelo acervo específico, que procura atender às demandas de usuários de uma determinada área.

Dessa forma, unindo-se acervo e usuário, tem-se o conceito de biblioteca especializada, ou seja, uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico. A partir desse conceito, buscou-se investigar o significado da terminologia *Instrumentoteca*, seus produtos e serviços e a que público ela se dirige. Nesse sentido, a pesquisa revela que o termo ainda não foi explorado de uma forma mais abrangente, e pode ser que, para dias vindouros, possa ser um campo a ser pesquisado pelos profissionais bibliotecários.

Antes de iniciar a revisão de literatura, faz-se necessário falar das dificuldades ou até mesmo da impossibilidade de se encontrar na literatura nacional algo específico sobre conceituação de *Instrumentoteca*, pois esse termo ainda não é explorado pelas escolas de músicas em sua grande maioria, e por não haver literatura sobre o assunto na área da biblioteconomia, por falta de *Instrumentoteca* no Brasil, e por falta de bibliotecários especialistas.

Entretanto, sabe-se da existência de uma *Instrumentoteca* na Escola de Música de Brasília (EMB), que exerce uma atividade memorável, sendo a pioneira no Brasil. Com base na visita técnica, constatou-se que a *Instrumentoteca* da EMB, existe há mais de quinze anos e possui um grande acervo de Instrumentos e acessórios musicais, sendo ela a primeira a abrir o mercado de trabalho especializado para o bibliotecário, que deve munir-se de qualidades específicas para atuar com esse tipo de suporte informacional.

Portanto, a partir do termo biblioteca é possível entender o significado de uma *Instrumentoteca*. Segundo Becker ([200?], p. 23),

A biblioteca é o lugar onde as informações encontram-se "de preferência" organizadas e visam atender a demanda que necessita destas informações. A palavra biblioteca etimologicamente quer dizer caixa/armário de livros. Guardiã dos saberes da humanidade, historicamente muito se tem preocupado em conservar seus acervos e, no contexto atual onde as TICs são ferramentas que colaboram com o desenvolvimento das bibliotecas, tem-se que pensar em utilizar esses espaços para atender e criar necessidades informacionais nos usuários, educando os para a vida. Com a multiplicação e diversificação de seus acervos, serviços e usuários, além das questões de inclusão e exclusão informacional existentes na sociedade, as bibliotecas tornam-se locais que, se bem administrados, muito contribuem para o desenvolvimento da comunidade onde está inserida, podendo também contribuir para o desenvolvimento de comunidades distantes.

Assim, entende-se *Instrumento/teca* como caixa de instrumentos. Nesse cenário, *Instrumentoteca*, serviços e produtos não são diferentes, tudo ocorre da mesma forma que em uma biblioteca, a mudança está no acervo que, ao invés de serem livros, periódicos, multimeios, teses e monografia, é composto por instrumentos musicais que se dividem em três classificações: instrumentos musicais de cordas, de sopros e de percussão.

Além de ser um aparelho produtor de sons, o instrumento musical é uma ferramenta carregada de simbolismos. Desde as civilizações antigas, eram utilizados em rituais sagrados ou na realização de cerimônias e atos sociais. Hoje, é utilizada como elemento indispensável para o trabalho do músico instrumentista, e continua a encantar platéias com a técnica e talento de quem o executa. Dourado (2004, p. 167) define instrumento como um:

[...] artefato, dispositivo, aparelho ou qualquer objeto construído, adaptado pelo homem ou encontrado na natureza, que é utilizado para produzir sons determinados ou indeterminados, os quais organizados ou não, são passíveis de serem identificados como música sob o ponto de vista de alguma concepção artística ou social para fins espirituais, comunitários, políticos, bélicos, de comunicação ou entretenimento.

Para Hornbostel e Sachs (1984), todos os dispositivos com os quais se possam produzir som intencionalmente, devem ser considerados instrumentos musicais. Os instrumentos musicais classificam-se, por sua vez, em instrumentos de cordas, de sopros e de percussão.

Segundo Henrique (2004, p. 3), “Considera-se genericamente como instrumento musical todo o dispositivo susceptível de produzir som, utilizado como meio de expressão musical”, que podem ser classificados de acordo com a forma pela qual o som é produzido. Sendo assim, pode-se afirmar, em linhas gerais, que um instrumento musical é um objeto, construído de maneira artesanal ou industrialmente, com propósito de reproduzir música.

Concebendo o instrumento musical enquanto documento, as unidades de informação especializadas necessitam de métodos que sejam capazes de buscar, organizar e disponibilizar todas as informações, necessárias à área de música, permitindo que o usuário recupere a informação inerente ao instrumento musical, de maneira ágil e segura.

Nesse sentido, é importante ressaltar que, para compreender a Instrumentoteca enquanto unidade de informação, é necessário buscar suporte teórico na área de Biblioteconomia, e fazer um paralelo entre Instrumentoteca e biblioteca especializada, com o objetivo de denotar as características similaridades entre esses dois tipos.

Segundo Figueiredo (1978), a biblioteca especializada tem como objetivos o armazenamento, a organização e a disseminação das informações afins do local onde esta está inserida.

Começando do acervo como fator principal da diferença entre as bibliotecas especializadas e as demais bibliotecas, Ashworth (1967, p. 632) diz que, “A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Inclui também coleções de uma espécie particular de documentos”.

Por conseguinte, as bibliotecas especializadas diferenciam-se por sua estrutura voltada ao assunto ou área, e seus objetivos normalmente são mais específicos do que gerais. Figueiredo (1978) mostra que a biblioteca especializada funciona como um sistema de informação de um assunto ou um grupo de conhecimentos afins.

Por essa razão, Salvato (1998) alerta quanto ao papel da biblioteca especializada que, segundo ele, baseia-se no “suporte científico e tecnológico”, necessitando de uma constante atualização para atender à demanda. O autor coloca ainda que a biblioteca especializada não deve estar isolada, mas estar em constante comunicação com outras fontes de informação e fazendo intercâmbio para, assim, suprir as necessidades de informação da instituição e/ou dos seus usuários.

Esse intercâmbio dá-se através do profissional bibliotecário que, por sua vez, busca novos conhecimentos para trazer maior qualidade para o desenvolvimento do seu trabalho. Por isso, o perfil do profissional bibliotecário preparado para trabalhar

em uma biblioteca especializada está sendo cada vez mais destacado nas atividades que exerce como a catalogação, busca, seleção e disseminação da informação, observando a importância tanto dos suportes quanto da linguagem e, também, do conteúdo do texto disponível, sempre atento às necessidades dos usuários *reais* quanto dos usuários *potenciais* de sua comunidade, tendo conhecimento da capacidade do seu usuário para receber a informação desejada em vários tipos de suportes que podem estar em formato tanto digital quanto impresso.

Por isso, uma Instrumentoteca pode ser considerada como unidade informacional especializada. Embora o termo não seja comum para muitos, sua atuação no mercado tem sido pouco utilizada por ser uma área nova e campo não explorado, o qual requer cuidados especiais para o acondicionamento do seu acervo instrumental.

4 Procedimentos de Organização da Informação na Instrumentoteca

Dentre os procedimentos de organização da informação utilizados na Biblioteconomia, a catalogação se apresenta como uma das principais técnicas no que compete aos meios de recuperar e organizar as informações de uma unidade informacional. A catalogação é entendida por Santos e Ribeiro (2003, p. 26) como:

[...] um conjunto convencional de informações determinadas, a partir do exame de um documento onde são extraídas as informações descritas de acordo com regras fixas para se identificar e descrever este documento. A catalogação é conhecida também como Representação Descritiva, pois vai fornecer uma descrição única e precisa deste documento, servindo também para estabelecer as entradas de autor e prover informação bibliográfica adequada para identificar uma obra.

Desse modo, percebe-se que sua aplicação vai ao encontro da otimização nos serviços prestados ao usuário visto que seu objetivo compete em:

1) determinar as características fundamentais de um documento com o intuito de distingui-lo de outros, descrevendo seu escopo, conteúdo e relações bibliográficas com outros documentos; 2) apresentar esses dados em ficha catalográfica que, por sua vez, é intercalada em um catálogo juntamente com as fichas que descrevem outros documentos, procurando atender, assim, as necessidades da maioria dos utilizadores (CORREA, 2008, p. 25 apud CÓDIGO, 1969, p.231).

A base da descrição está, portanto, no recurso bibliográfico, que é entendida por Ribeiro (2002, p. 1) como “uma expressão ou manifestação de uma obra ou de um item informacional”. Para a referida autora, o *item* passa a ser o termo mais apropriado para denominar um tipo de material ou suporte informacional, haja vista os diferentes tipos de suportes que encontramos nos dias atuais.

No que concerne às regras de descrição, destacamos o Código de Catalogação Anglo-Americano – AACR, que é amplamente difundido nas estruturas curriculares dos cursos de biblioteconomia do Brasil e é o código, atualmente, mais utilizado nas bibliotecas brasileiras. O uso do AACR foi instituído oficialmente, a partir de 1969, data da tradução brasileira, devido às necessidades de uniformidade

de entradas para obras representadas em catálogos apontadas por escolas de Biblioteconomia (BARBOSA, 1978).

Já o Código de Catalogação Anglo-Americano (original em inglês: *Anglo-American Cataloguing Rules*) é um compêndio de regras para a criação de descrições bibliográficas e para a escolha, a construção e a atribuição dos pontos de acesso. A estrutura da descrição compreende oito áreas, em que são distribuídos elementos de uma unidade distinta de informação.

Dessa forma, a catalogação pode ser aplicada para a representação de qualquer item informacional, documentos, ou grupo de documentos, sob qualquer forma física, editado, distribuído, ou tratado como uma entidade autônoma, constituindo a base de uma única descrição (RIBEIRO, 2002, p. 1-5)

Assim, as regras para estruturar as informações são adaptáveis na medida em que surgem novos suportes informacionais. Dentre os diversos suportes, destacamos os instrumentos musicais como foco da pesquisa. Nessa perspectiva, entende-se que as regras para representação descritiva de documentos podem ser utilizadas em instrumentos musicais.

3 Percorso Metodológico

O estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória descritiva, que apresenta o fato ou o fenômeno levantado e observações sistemáticas. Segundo Gil (2007), esse tipo de pesquisa visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto à forma de abordagem, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa descritiva, pois além do levantamento das características do fenômeno escolhido, para que os dados coletados façam sentido, é necessário um tratamento lógico secundário feito pelo próprio pesquisador.

O método utiliza o estudo de caso, que, segundo Severino (2007), trata-se de uma pesquisa de um caso particular e representativo. Nesse contexto, o método representa uma estratégia de investigação que examina um fenômeno em seu estado natural, empregando múltiplos métodos de recolha e tratamento de dados sobre uma ou algumas entidades – pessoas, grupos ou organizações.

O lócus da pesquisa é a Instrumentoteca da Escola de Música da UFRN, que surgiu em julho de 2010, através de um diagnóstico feito no atual setor que antes era conhecido como Apoio pedagógico. Foi constatado que a Instrumentoteca seria uma proposta inovadora para a comunidade de música, um local que oferecesse a guarda dos instrumentos e acessórios musicais de forma correta, levando em consideração sua forma de acondicionamento para preservação do documento informacional.

Hoje, nessa unidade informacional especializada Instrumentoteca da Escola de Música da UFRN, tudo ocorre da mesma forma que uma biblioteca, a mudança está no acervo que, ao invés de serem livros, periódicos, multimeios, teses e monografia, seu acervo é composto por instrumentos musicais que se dividem em três classificações: instrumentos musicais de cordas, de sopros e de percussão. Podem fazer uso dos instrumentos musicais, professores, alunos e funcionários devidamente matriculados nos cursos oferecidos pela EMUFRN, e a finalidade do uso da Instrumentoteca da EMUFRN é:

- a) Dar oportunidade ao aluno carente de desenvolver seus estudos, socializando os instrumentos da Escola de Música;
- b) Proporcionar ao professor condições de desenvolver suas aulas, oferecendo ao aluno o material básico para a realização das mesmas; e
- c) Promover a guarda patrimonial do acervo instrumental da EMUFRN.

Além de responder pela guarda do instrumento musical, o uso da Instrumentoteca é para a execução de atividades que atendam às necessidades do ensino. Os professores, alunos e funcionários que utilizam os instrumentos da Instrumentoteca são responsáveis pelo manuseio de forma adequada, preservando seu estado de conservação. As orientações de uso e tipos de empréstimos de instrumentos são disponibilizadas no guia do usuário, no site da Escola de Música como também através das orientações dos professores.

O estudo contou com pesquisa bibliográfica e eletrônica em livros, periódicos, e endereços eletrônicos pertinentes ao assunto, colaborando com a fundamentação teórica e identificação do instrumento de coleta de dados.

A coleta de dados foi realizada a partir de observação em lócus por meio de visita e entrevista com o funcionário do setor, e conduzida pelo pesquisador. Na visita e entrevista, procurou-se saber a respeito das seguintes questões:

- a) Quais são os procedimentos de organização e tratamento do acervo de instrumentos e acessórios musicais da Instrumentoteca da EMUFRN?
- b) Quais são as regras para a representação descritiva e de conteúdo de instrumentos?

4 Análise dos Dados

A organização do acervo da Instrumentoteca, como também o acondicionamento dos instrumentos, é feita de forma aleatória, não obedecendo nenhum padrão, nenhuma ordem e nenhuma classificação, dificultando a recuperação e localização dos instrumentos musicais, o espaço é dividido com alguns objetos em desuso que são enviados para esse setor.

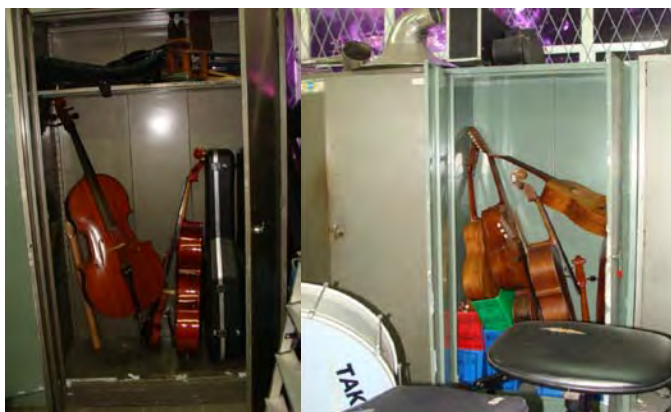


FOTOGRAFIA 1 - Visão geral do setor

Fonte: O autor, 2011

Não existe nenhuma organização na Instrumentoteca, o espaço desse setor é dividido com o depósito de avarias da Escola de Música – os instrumentos são deixados no chão, nos armários de aço e em suportes chumbados na parede.

Os instrumentos são guardados de forma inadequada, comprometendo a preservação do item, alguns são acondicionados em armários de aço ou no próprio chão da sala, e outros instrumentos musicais são guardados nos seus próprios cases, porém danificados, poluindo o ambiente do setor, dando um aspecto de depósito.



FOTOGRAFIA 2 – Acondicionamento dos instrumentos musicais

Fonte: O autor, 2011

No que diz respeito à representação descritiva e de conteúdo dos instrumentos, verificou-se que não existe sistema automatizado ou manual que apresenta as características físicas e de conteúdos dos instrumentos musicais pertencentes ao acervo. Dessa forma, os instrumentos não são catalogados, não há como recuperar informações sobre detalhes do material, bem como, não há como recuperar esse item no acervo de maneira rápida e eficaz.

Os itens são recuperados de maneira aleatória, assim como estão dispostos no Instrumentoteca. Muitas vezes, o próprio usuário tem que procurar o instrumento que deseja, bem como manuseá-los, procurando no próprio item informações adicionais, como número de série, modelo, características físicas etc.

Considerando suas características, o instrumento musical é um objeto construído de maneira artesanal ou industrial, dessa forma, ele é considerado um artefato tridimensional, devendo ser tratado como tal no campo da representação descritiva. Segundo Ribeiro (2002, p. 10), artefatos tridimensionais são “objetos tridimensionais, fabricados ou modificados por uma ou mais pessoas, à mão ou industrialmente”. Nessa perspectiva, foi feito um levantamento das regras do Capítulo 10 (Artefatos Tridimensionais) do AACR2 para escolha de pontos de acesso principal e secundários, observando as áreas de descrição.

Observou-se que:

a) Quanto ao título e indicação de responsabilidade:

Os itens não possuem um título, ou não são reconhecidos pelo nome de seu fabricante, ou qualquer responsabilidade pela obra. De acordo com as regras de descrição, esses elementos são considerados “pontos de acesso” fundamentais para que o item possua uma identidade específica, e para que esse possa ser recuperado do acervo como um item único.

Portanto, é adequado descrever título e indicação de responsabilidade sobre a obra. A catalogação dos instrumentos musicais deve seguir as regras de descrição. Segue a figura e o exemplo na descrição:



FOTOGRAFIA 3 – Catalogação do Violino ¾ (Título e indicação de responsabilidade)

Fonte: O autor, 2011

Exemplo na descrição:

[Violino 3/4] [instrumento musical] / Cremona. –

b) Quanto aos detalhes da publicação e distribuição:

Para a área de música, o local e data, bem como a Instituição que produziu o instrumento musical, denotam sua qualidade. Por exemplo, alguns músicos preferem modelos fabricados em determinados países, por uma marca específica, ou idade do instrumento. Tudo isso influencia na qualidade do som que o instrumento produz. Dessa maneira, os detalhes da publicação também são pontos de acesso importantes, permitindo que o instrumentista selecione o item que convém, observando essas especificidades. Porém, com o sistema atualmente utilizado na instrumentoteca, isso não é possível.

Segue a forma adequada para a entrada dos dados referente à publicação e distribuição, utilizando as regras de descrição para essa área.



FOTOGRAFIA 4 – Catalogação do Clarinete (Publicação e distribuição)

Fonte: O autor, 2011

Exemplo na descrição:

Paris: Buffet Crampon, 1980.

c) Quanto aos detalhes físicos do item:

Na forma atual de organização, não há possibilidade de recuperar o item por detalhes físicos, nem conhecer as partes do instrumento musical, quando esse possuir peças separadas. Como foi visto no referencial teórico, os detalhes físicos do item apresentam informação sobre o tipo de material que o instrumento é fabricado. Isso, para o músico, também denota qualidade, principalmente no som que o instrumento produz. Dessa forma, é importante também descrever o item que acompanha o material principal, pois alguns instrumentos acompanham alguns acessórios que auxiliam na reprodução do som, e que compõem o instrumento no todo, como, por exemplo, os violinos, violas, violoncelos, contrabaixos, e para que o som seja produzido, é importante o auxílio do arco.



FOTOGRAFIA 5 – Catalogação do violino 3/4 (Descrição física)

Fonte: O autor, 2011

Exemplo na descrição:

1 Violino 3/4 : madeira, cordas de aço ; 54 cm + 1 arco : madeira, fios de crina de cavalo ; 65 cm.

d) Quanto à área de notas:

Todo e qualquer documento pode possuir informações gerais que podem ser adicionais à descrição. Nesse caso, tem-se a área de notas, que são informações importantes não incluídas em outras áreas da descrição. No caso dos instrumentos musicais, podemos destacar, por exemplo, o número de série referente à fabricação, e através dele podem ser recuperadas informações adicionais junto ao fabricante. Além disso, podem ser inseridos, nessa área, dados do modelo do item, bem como detalhes do material que a área de descrição física não contempla.



FOTOGRAFIA 6 – Catalogação do Clarinete (Notas)

Fonte: O autor, 2011

Exemplo na descrição:

Sistema Francês.

Modelo: E11.

Nº de série: 720709

Composto por: Barrilhete, corpo de baixo, corpo de cima e campana.

e) Quanto à representação de conteúdo.

A representação do conteúdo dos itens também é uma etapa importante que não é realizada na Instrumentoteca da UFRN. Essa atividade compreende a atribuição de uma palavra-chave que traduz o conteúdo do item. Para a área de instrumentos musicais, a representação de conteúdo é simples, pois denota apenas o nome do instrumento e a qual classe de instrumentos musicais pertence.



FOTOGRAFIA 7 – Catalogação do pandeiro (Representação de Conteúdo)

Fonte: O autor, 2011

Exemplo na descrição:

1. Pandeiro. 2. Instrumentos de percussão

Nesse aspecto, a descrição física e de conteúdo minimizaria esse esforço, bem como auxiliaria os funcionários que trabalham no atendimento, a conhecer detalhes do item, suas especificações e, conseqüentemente, entender a linguagem musical para atender ao usuário com qualidade.

Portanto, para que haja recuperação eficiente dos itens, é necessário aplicar todas as regras de descrição mencionadas no referencial teórico.

5 Considerações Finais

Assim como em bibliotecas e centros de documentação, a Instrumentoteca pode ser considerada uma unidade de informação, partindo do pressuposto de que os instrumentos musicais são considerados itens informacionais.

Através do referencial teórico foi possível identificar conceitos que auxiliaram na compreensão desse novo termo *Instrumentoteca*, que é pouco conhecido na área de ciência da informação, porém amplamente difundido na área de música.

Por meio da pesquisa, foi possível conhecer também o papel do profissional da informação frente à tarefa de aplicar seus conhecimentos técnicos em unidades de informação especializadas, como é o caso da Instrumentoteca. Para os profissionais bibliotecários, vislumbrar novas áreas é um desafio não impossível, já que ele possui o conhecimento de como organizar, tratar e disseminar informação, seja qual for o seu suporte.

Nesse sentido, considera-se a pesquisa de extrema importância, visto que contemplou uma área nova, pouco explorada na Biblioteconomia, considerada inédita, pois não se tem conhecimento de trabalhos publicados no Brasil acerca dessa temática.

É importante, também, para a Instrumentoteca da UFRN, pois contribuirá para o melhoramento dos processos de organização e tratamento da informação de instrumentos musicais, de maneira a facilitar sua recuperação, beneficiando o usuário instrumentista, e dando visibilidade à Universidade e Escola de Música, no cenário nacional, por se tratar de um método inovador de organização.

Nessa perspectiva, viu-se que os objetivos foram alcançados, pois foi possível verificar os procedimentos utilizados pela Instrumentoteca quanto à organização do acervo. Atualmente, organizado ainda de forma precária, foram observados pontos negativos, principalmente relacionados à organização, sistema de empréstimos e acondicionamento.

Quanto ao segundo objetivo específico, verificou-se que esse também foi atingido, pois foi feita uma revisão das regras para a representação descritiva dos itens, observando o Código de Catalogação - AACR2 e MARC 21. Foram identificadas todas as áreas utilizadas para representar descritivamente os instrumentos musicais, bem como foi elaborada uma proposta de planilha utilizando os campos do Formato MARC para entrada de registros de informação em sistemas automatizados.

Diante dos aspectos conclusivos levantados até então, e corroborando com a necessidade de sugerir medidas que venham facilitar o processo de organização da Instrumentoteca, ressalta-se a catalogação do acervo de instrumentos musicais, a qual se torna um serviço imprescindível, na medida em que contribui para a recuperação rápida e eficaz de informações referentes ao instrumento musical que o usuário procura.

Nessa perspectiva, deve-se também melhorar o acondicionamento de instrumentos musicais, separando-os por tipo de instrumentos e armazenando-os de maneira adequada.

6 Referências

ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.

BARBOSA, Alice Príncipe. **Novos rumos da catalogação**. Rio de Janeiro: BNG / BRASILART, 1978. 245p. (Biblioteconomia, documentação, ciência da informação)

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira, **Biblioteca geridas como organizações: os benefícios para a sociedade da informação**. Santa Catarina: UFRSC, [200?].

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

CLEMENTE, Fabiane *apud* GIL, A. C. (2007). **Pesquisa qualitativa, exploratória e fenomenológica: Alguns conceitos básicos**. Sítio Administradores <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/pesquisa-qualitativa-exploratoria-e-fenomenologica-alguns-conceitos-basicos/14316/>>. Acessado em 17 de abril de 2010.

CORRÊA, Rosa Maria Rodrigues. **Catalogação descritiva no século XXI: Um estudo sobre o RDA**. Marília, 2008. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista, Campus Marília. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/correa_rmr_me_mar.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2010.

DOURADO, Henrique Autran. **Dicionário de termos e expressões da música**. São Paulo: Ed. 34, 2004.

FIGUEIREDO, Nice. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.11, n. 3/4, p. 155-168.jul./dez. 1978.

FONSECA, Edson Nery da. Ciência da informação e prática bibliotecária. **Ciência da**

Informação, Brasília, v. 16, n. 2, p. 125- 127, jul./ dez. 1987.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007. 207p

HENRIQUE, Luís L. **Instrumentos musicais**. 4.ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

HORNBOSTEL, E. M.; SACHS, C. **Classification Hornbostel - Sachs des instruments de musique**. London, 1984. Disponível em: <<http://www.crlm.paris4.sorbonne.fr>>. Acesso em: 25 out. 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RIBEIRO, Antônia Motta de Castro Memória. **AACR2: Anglo-American Cataloguing Rules, 2nd edition : descrição e pontos de acesso**. 2. ed., reimpr. rev. e acrescida de índice. Brasília: CEDIT, 2002. 577p.

SADIE, Stanley; LATHAM, Alison. **Dicionário grove de música: edição concisa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.

SALVATO, Gilberto José. **Sistemas especialistas: método para a adoção em bibliotecas especializadas**. Florianópolis, 1998. 205 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina.

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

SEVERINO, Joaquim Antônio. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007. 23ª ed.



POLÍTICAS DE INDEXAÇÃO: UMA INVESTIGAÇÃO TEÓRICA PRELIMINAR

Mariana A. L. de Andrade¹, Deise Maria Antônio²

¹Graduanda em Biblioteconomia, Bolsista IC - UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

²Mestre, UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

O projeto tem como foco a política de indexação como diretriz geral para a tomada de decisão nos ambientes informacionais colaborando para a coerência entre atuação profissional e objetivos organizacionais. A indexação comporta alto grau de formalização no tratamento da informação documentária ligada diretamente a padronização das tarefas e rotinas que são realizadas no sistema de recuperação da informação. O desenvolvimento de políticas de indexação é necessário para a eficácia e eficiência do profissional indexador. Este trabalho tem como objetivo levantar dados de pesquisa para o subprojeto "Políticas de Indexação: identificação e análise dos fatores e elementos que permeiam o estabelecimento da política nas Bibliotecas Públicas vinculadas ao Estado do Rio de Janeiro", buscando contribuir para o ensino e para a prática profissional dos bibliotecários, oferecer subsídios para o referencial teórico de políticas de indexação e a construção de manuais de política de indexação.

Palavras-Chave:

Política de indexação; Indexação; Representação da Informação.

Abstract

The project focuses on the indexing policy as a general guideline for decision making in information environments contributing to the coherence between professional performance and organizational objectives. Indexing involves a high degree of formalization in the treatment of documentary information directly linked to the standardization of tasks and routines that are performed in the system of information retrieval. The policy development index is needed for effectiveness and efficiency of professional indexer. This work has as objective research data for the subproject "The Politics of Indexing: identification and analysis of the factors and elements that permeate the political establishment of the Public Libraries linked to the State of Rio de Janeiro", trying to contribute to the teaching and professional practice of librarians, provide support for the theoretical framework of policies and the construction of indexing policy manuals index.

Keywords:

Indexing policy; Indexing; Representation of information.

1 Introdução

Este trabalho caracteriza-se como parte do subprojeto de Iniciação Científica “Políticas de Indexação: identificação e análise dos fatores e elementos que permeiam o estabelecimento da política nas Bibliotecas Públicas vinculadas ao Estado do Rio de Janeiro”, que está inserido na pesquisa “Organização, representação e recuperação da informação: aspectos metodológicos e práticos do Tratamento Temático da Informação na dimensão da Análise Documental no universo científico e acadêmico brasileiro”. Projeto desenvolvido pela docente Ms. Deise Maria Antonio.

O projeto ainda está em andamento. Na atual fase, estamos fazendo uma pesquisa nos periódicos de Ciência da Informação e nas Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações, a fim de reunir o material publicado sobre Políticas de Indexação.

Neste primeiro momento, foram analisados os periódicos *Biblionline*; *Brazilian Journal of Information Science*; *Ciência da Informação*; *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*; *Encontros Bibli*; *Informação e Sociedade: Estudos*; *Informação & Informação*; *Liinc em Revista*; *Perspectivas em Ciência da Informação*; *Ponto de Acesso*; *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*; *Revista Ibero-americana de Ciência da Informação – RICI*; *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Transinformação*.

A política de indexação é um elemento essencial em ambientes informacionais para a tomada de decisão. O desenvolvimento de políticas de indexação é necessário para a eficácia e eficiência do profissional indexador.

Como problemática, temos que, no Brasil, poucos são os estudos dedicados à área de Políticas de Indexação.

A pesquisa se justifica pela importância da política de indexação para que haja precisão no resultado da busca, pois o tratamento da informação de forma padronizada interfere diretamente na relevância dos documentos recuperados. Além disso, a padronização otimiza a recuperação da informação e condiciona o valor do sistema documentário contribuindo para que a indexação não seja inadequada ou insuficiente.

O objetivo geral deste trabalho é contribuir para o ensino e para a prática profissional dos bibliotecários oferecendo subsídios para o referencial teórico de políticas de indexação.

O objetivo específico do trabalho é levantar dados de pesquisa para o subprojeto “Políticas de Indexação: identificação e análise dos fatores e elementos que permeiam o estabelecimento da política nas Bibliotecas Públicas vinculadas ao Estado do Rio de Janeiro”.

2 Revisão de Literatura

A indexação é uma das atividades que compõem a análise documentária. Esta pode ser definida como um “conjunto de procedimentos utilizados para exprimir o conteúdo dos documentos científicos sob forma destinada a facilitar a sua localização ou consulta” (GARDIN *apud* KOBASHI, 1994, p. 15). Para Kobashi (1994) o tratamento documentário é dividido em dois aspectos: a representação descritiva e a análise documentária. Temos como produto da representação descritiva as referências bibliográficas, e como produto da análise documentária o

resumo, representando o texto por meio de uma Linguagem Documentária.

Na atividade de indexação o profissional identifica o tema do documento que de acordo com Vickery (1980, p.30) é a característica mais importante da organização dos documentos, pois determina a natureza do que trata o documento.

Vários são os estudos que foram realizados com o objetivo de identificar o tema dos documentos. Antonio (2008) cita os trabalhos de: J. Kaiser (1911) que visava à análise de assunto por meio de três categorias combinadas (concreto – processo – lugar); Ranganatham (1933) que através da análise de facetas e das cinco categorias fundamentais (personalidade, matéria, energia, espaço e tempo) elaborou seu esquema de classificação. Aproximando de nossos tempos temos: Tálamo (1987) que propõe a identificação da estrutura temática do documento usando um mecanismo de perguntas e respostas: (Quem? (ser); O que? (tema); Como? (modo); Onde? (lugar); e Quando? (tempo); e Kobashi (1994) que utilizou um método analítico que consiste em: Who, What, Whem, Where, Why.

Para Maximiano (2000, p. 191), as políticas ou diretrizes têm por finalidade orientar o comportamento dos indivíduos e grupos a longo prazo, especialmente em situações repetitivas ou permanentes. As políticas são decisões prévias e padronizadas, que delimitam a faixa de ação para o comportamento, dizendo o que se deve fazer em casos particulares.

Transferindo isso para a realidade das unidades de informação e da prática profissional, “encontramos políticas gerais e políticas específicas, relacionadas à suas diversas áreas de atuação: políticas de formação e desenvolvimento de coleções, políticas de conservação de acervo [...]” (ALMEIDA, 2000, p. 7). Dentro da unidade de informação as políticas não são criadas como um instrumento que visa burocratizar ou limitar as ações, mas sim como ferramenta para implementar estratégias.

As políticas fazem parte do plano operacional do sistema que “dão os detalhes necessários à incorporação dos planos estratégicos nas operações do dia-a-dia da organização” (STONER; FREEMAN, 1999, p. 166). Os planos operacionais pertencem a duas classes gerais: os planos que são programados para serem dissolvidos após terem alcançado os objetivos específicos e não recorrentes; e os planos permanentes que são abordagens padronizadas para resolver situações que são recorrentes e previsíveis, ou seja, para atividades repetitivas.

A política é a diretriz geral para tomada de decisão que estabelecerá fronteiras em torno delas, dizendo aos bibliotecários quais decisões devem ser tomadas e quais não podem, canalizando desse modo, o pensamento dos profissionais da organização para que sejam coerentes com os objetivos organizacionais (STONER; FREEMAN, 1999, p. 167).

A implementação das políticas ocorre por meio de diretrizes mais detalhadas que Stoner e Freeman (1999, p. 168) chamam de “procedimento padrão”, ou “método padrão” que proporciona um conjunto detalhado de instruções para realizar uma seqüência de ações que aparecem com freqüência ou com regularidade. Essas instruções que asseguram uma abordagem uniforme em qualquer situação.

A política é um plano contínuo de diretrizes gerais para a tomada de decisão. Diretrizes, ou políticas, “são orientações para a tomada de decisão, [...] reflete um objetivo e orienta os gerentes e funcionários em direção a esses objetivos em situações que requeiram critérios e julgamento” (HAMPTON, 1992, p. 204).

As regras dizem respeito a uma atitude específica que o profissional necessita

tomar ou não em determinada situação e estão expressas nos planos permanentes mais explícitos, mas não são guias de tomada de decisão ou de pensamento, mas podem substituí-las. A única escolha deixada por uma regra para um profissional tomar é a de aplicá-la ou não a um conjunto específico de circunstâncias.

3 Materiais e Métodos

O método escolhido para a realização desse trabalho é a pesquisa descritiva por permitir a observação, o registro, a análise e a correlação dos fatos. A forma com a qual trabalharemos é a de estudos descritivos, pois oferece o estudo e a descrição das relações, propriedades e características que buscamos.

Foi feita uma busca nos periódicos em Ciência da informação, listados no portal ANCIB¹ – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, que é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, fundada em junho de 1989 graças ao esforço de alguns Cursos e Programas de Pós-Graduação da área, admitindo sócios institucionais (os Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação) e sócios individuais (professores, pesquisadores, estudantes de pós-graduação e profissionais egressos dos programas). Sua finalidade é acompanhar e estimular as atividades de ensino de pós-graduação e de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil. Desde sua criação, tem se projetado, no país e fora dele, como uma instância de representação científica e política importante para o debate das questões pertinentes à área de informação.

As atividades da ANCIB estruturam-se em duas frentes: os Programas de Pós-Graduação stricto sensu, que são representados pelos seus coordenadores, e o ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa da ANCIB – fórum de debates e reflexões que reúne pesquisadores interessados em temas especializados da Ciência da Informação, organizados em Grupos de Trabalho.

Essa busca teve cobertura do ano 2007 ao ano 2012, com foco em Políticas de Indexação. Foram analisados os seguintes periódicos: Biblionline²; Brazilian Journal of Information Science³; Ciência da Informação⁴; DataGramZero – Revista de Ciência da Informação⁵; Encontros Bibli⁶; Informação e Sociedade: Estudos⁷; Informação & Informação⁸; Liinc em Revista⁹; Perspectivas em Ciência da

¹ ASSOCIAÇÃO NACIONAL E PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. João Pessoa: UFPB, [19--?]. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

² BIBLIONLINE. João Pessoa: UFPB, 2005-. Semestral. ISSN 1809-4775. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/index>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

³ BRAZILIAN JOURNAL OF INFORMATION SCIENCE. Marília: UNESP, 2006-. Semestral. ISSN 1981-1640. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

⁴ CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Rio de Janeiro: IBICT, 1972-. Quadrimestral. ISSN 1518-8353. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/index>>. Acesso em 20 abr. 2012.

⁵ DATAGRAMAZERO: Revista de Informação. Rio de Janeiro: IASI, 1999-. Bimestral. ISSN 1517-3801. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

⁶ ENCONTROS BIBLI: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Florianópolis: UFSC, 1996-. Quadrimestral. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

⁷ INFORMAÇÃO E SOCIEDADE: Estudos. João Pessoa: UFPB, 1991-. Quadrimestral. ISSN 1809-4783. Disponível em: <www.ies.ufpb.br/>. Acesso em: 24 abr. 2012.

⁸ INFORMAÇÃO E INFORMAÇÃO. Londrina: UEL, 1996-. Quadrimestral. ISSN 1981-8920. Disponível em:



Informação¹⁰; Ponto de Acesso¹¹; Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação¹²; Revista Ibero-americana de Ciência da Informação – RICI¹³; Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação¹⁴ e Transinformação¹⁵.

4 Resultados Parciais/Finais

No portal Biblionline, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 9 edições do periódico. Entretanto, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Brazilian Journal of Information Science, também estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 9 edições deste periódico. E, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Ciência da Informação, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 13 edições do periódico. Entretanto, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2012, 31 edições deste periódico. Porém, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Encontros Bibli, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 16 edições deste periódico. Mas, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Informação & Sociedade, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 15 edições do periódico. E, foi encontrado apenas um artigo relacionado a Políticas de Indexação. Cujo título é “Políticas de indexação no âmbito

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/index>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

⁹ LIINC EM REVISTA. Rio de Janeiro: IBICT, 2005-. Semestral. ISSN 1080-3536. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/index>>. Acesso em 19 abr. 2012.

¹⁰ PERSPECTIVAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Belo Horizonte: UFMG, 1996-. Trimestral. ISSN 1981-5344. Disponível em <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/index>>. Acesso em 19 abr. 2012.

¹¹ PONTO DE ACESSO. Bahia: UFBA, 2007-. Quadrimestral. ISSN 1981-6766. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/index>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

¹² REVISTA DIGITAL DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Campinas: UNICAMP, 2003-. Semestral. ISSN 1678-765X. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/index>. Acesso em: 20 abr. 2012.

¹³ REVISTA IBERO-AMERICANA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Brasília: UNB, 2008-. Semestral. ISSN 1983-5213. Disponível em: <<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/index>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

¹⁴ TENDÊNCIAS DA PESQUISA BRASILEIRA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. João Pessoa: ANCIB; Rio de Janeiro: IBICT, 2008-. Anual. ISSN 1983-5116. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/index>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

¹⁵ TRANSINFORMAÇÃO. Campinas: PUCAMP, 2002-. Quadrimestral. ISSN 0103-3786. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/index.php>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

da gestão do conhecimento organizacional”, das autoras Mariana Lousada, Elaine Cristina Lopes, Mariângela Spotti Lopes Fujita e Marta Lígia Pomim Valentim. Este artigo está presente no Volume 21, Número 1, de 2011.

No portal Informação & Informação, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 14 edições deste periódico. Porém, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Liinc em Revista, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 10 edições deste periódico. E, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Perspectivas em Ciência da Informação, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 19 edições deste periódico. Porém, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Ponto de Acesso, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 14 edições deste periódico. Entretanto, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, estão disponíveis online, no período de 2007 a 2012, 11 edições deste periódico. E, foi encontrado apenas um artigo relacionado a Políticas de Indexação. Cujo título é “Política de indexação na catalogação de assunto em bibliotecas universitárias: a visão sociocognitiva da atuação profissional com protocolo verbal”, das autoras Milena Polsinelli Rubi e Mariângela Spotti Lopes Fujita. Este artigo faz parte do volume 7, número 2, do ano de 2010.

No portal Revista Ibero-americana de Ciência da Informação – RIC I estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 8 edições deste periódico. Porém, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação estão disponíveis online, no período de 2008 a 2010, 3 edições deste periódico. Entretanto, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

No portal Transinformação estão disponíveis online, no período de 2007 a 2011, 15 edições deste periódico. E, não foi encontrado material relacionado a Políticas de Indexação.

5 Considerações Parciais/Finais

A pesquisa ainda está em andamento. Entretanto, até o momento é possível observar que há pouco material publicado recentemente sobre Políticas de Indexação.

Pelos dados parciais apresentados neste artigo, pode-se observar, preliminarmente, que a pesquisa em Políticas de Indexação no Brasil carece de estudos que pesquisem os elementos e fatores que são determinantes para a atuação profissional do bibliotecário na representação da informação em ambientes informacionais.

A autora que mais se destacou nesta pesquisa foi a Doutora em Ciências da

Comunicação pela Universidade de São Paulo (1992), Mariângela Spotti Lopes Fujita.

A tabela abaixo, demonstra os resultados parciais da pesquisa.

PERIÓDICO	V.	N.	ANO	TÍTULO DO ARTIGO	AUTOR
Informação e Sociedade	2 1	1	2011	Políticas de indexação no âmbito da gestão e do conhecimento organizacional	FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; LOUSADA, Mariana; LOPES, Elaine Cristina; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim
Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	7	2	2010	Política de indexação na catalogação de assunto em bibliotecas universitárias: a visão sociocognitiva da atuação profissional com protocolo verbal	FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; RUBI, Milena Polsinelli

Fonte: Elaborado pelos autores.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ANTONIO, Deise Maria Antonio. **O percurso gerativo de sentido aplicado à análise documental de textos narrativos de ficção**: perspectivas de utilização em bibliotecas universitárias. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, 2008.

HAMPTON, D. R. **Administração contemporânea**. 3. ed. rev. São Paulo: McGraw-Hill, 1992.

KAISER, J. O. **Systematic indexing**. London: Pitman, 1911.

KOBASHI, N. Y. A. **A elaboração de informações documentárias**: em busca de uma metodologia. 1994. 195 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesouros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à administração**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

RANGANATHAN, S. R. **Colon classification**. London: Goldston, 1933.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TÁLAMO, M. F. G. M. **Elaboração de resumos**. Escola de Comunicação e Artes, 1987. 14 f. Datilografado.

VICKERY, B. C. **Classificação e indexação nas ciências**. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1980.

INDEXAÇÃO DE NOMES GEOGRÁFICOS: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA CRIAÇÃO DE UM PADRÃO PARA O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS

***Édina Maria Gomes da Cunha Pureza¹, Elisa Alves de Oliveira²,
Inês Maria De Gasperin³, Magda Helena Behrmann⁴, Miriam Velci
Fernandes⁵, Renata Cristina Grun⁶, Vanessa Inácio de Souza⁷***

¹Bibliotecária Especialista, Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

²Bibliotecária Especialista, Instituto de Biociências da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

³Bibliotecária Especialista, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

⁴Bibliotecária, Instituto de Química da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

⁵Bibliotecária Colaboradora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

⁶Bibliotecária Especialista, Instituto de Geociências da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

⁷Bibliotecária Especialista, Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

Relata a experiência da elaboração do documento *Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS)*. Apresenta as principais etapas do processo de criação desse Padrão, partindo do diagnóstico da situação do catálogo de assuntos geográficos e do estudo e adaptação da publicação do IBGE às necessidades do Sistema de Bibliotecas da UFRGS. Descreve a forma de implementação do Padrão junto aos bibliotecários do Sistema, através de treinamentos e monitoramento dos descritores. Expõe as principais definições referentes à terminologia de nomes geográficos e as divisões do Padrão em Regras Gerais, Nomes Geográficos com Categoria Administrativa, Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa e Acidentes Topográficos Artificiais. Finaliza com as considerações referentes à importância da padronização de entradas de assunto no desenvolvimento de uma política de indexação, visando à eficiência e eficácia do trabalho do bibliotecário indexador e a qualidade na recuperação da informação.

Palavras-chave:

Nomes geográficos; Política de indexação; Indexação (Biblioteconomia); Padronização de entradas de assunto.

Abstract

Describes the elaboration process of a document for geographical names standardization called Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS). Presents the main steps of the Standard elaboration process since the diagnosis of the catalog's situation till the study and creation of a new document based on IBGE Rules. Describes the Standard implementation at UFRGS Library System, through training librarians and monitoring descriptors. Issue the main definitions about geographical names terminology and explains the structure of the Standard which includes General Rules, Administrative Divisions, Natural Features and Artificial Features. Concludes with considerations regarding the importance of standardization of geographical names subject entries for the development of an indexing policy and for the librarian work, aiming at efficiency and effectiveness in the information retrieval.

Keywords:

Geographical names; Indexing policy; Indexing; Subject entries standardization.

1 Introdução

A quantidade de informações gerenciadas nas bibliotecas universitárias exige o desenvolvimento de técnicas eficientes que qualifiquem a recuperação da informação. Neste sentido, o processo de indexação deve ser consolidado através de ferramentas que atendam esta necessidade e promovam maior consistência em catálogos automatizados.

No catálogo *online* do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS), um dos principais problemas encontrados é a inconsistência das entradas de assuntos. Isto ocorre por diversos fatores, entre os quais, a descentralização do processamento técnico e a falta de uma política de indexação unificada.

Neste contexto, o Grupo de Estudos em Indexação (GEI¹), na época formado por sete bibliotecários do quadro funcional da UFRGS, identificou como prioridade a elaboração da Política de Indexação para o SBUFRGS detendo-se primeiramente no estudo de entradas de nomes geográficos como assunto.

Deste estudo, resultou o documento *Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS)*, que passou a nortear a indexação de nomes geográficos.

O objetivo deste trabalho é apresentar o Padrão, seu processo de criação e a implementação no SBUFRGS.

¹ Contato: gei.ufrgs@gmail.com

2 Contextualização

O SBUFRGS é composto pela Biblioteca Central, 29 bibliotecas setoriais especializadas, uma biblioteca de ensino fundamental e médio e uma biblioteca depositária da documentação da Organização das Nações Unidas (ONU). Estas bibliotecas estão vinculadas administrativamente às unidades de ensino e tecnicamente à Biblioteca Central. De acordo com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2011?):

A função primordial da biblioteca universitária é prover infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da Universidade, centrando seus objetivos nas necessidades informacionais do indivíduo, membro da comunidade universitária.

Buscando alcançar estes objetivos, teve início, no final da década de 80, o processo de automação no SBUFRGS, originando o catálogo *Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi)*. Na década de 90, os registros passaram a ser cooperativados numa única base de dados. Em 2000, com a migração do SABi para o *software ALEPH*, foram implantados campos específicos como o campo para Entrada de Nomes Geográficos como Assunto.

A utilização desse *software* e a unificação dos catálogos das bibliotecas aumentaram a quantidade de registros cooperativados no sistema, tornando visível a inconsistência das entradas de assunto no SABi. Esta constatação deu início ao processo de criação de uma ferramenta que auxiliasse na padronização dessas entradas.

3 Processo de Criação

Com este panorama, e dentro das possibilidades do GEI, foi priorizada a padronização das entradas de nomes geográficos. A relevância desse trabalho pode ser comprovada pela definição a seguir:

Os nomes geográficos são uma expressão viva da interação entre o homem e o meio ambiente. Desta forma quando um lugar ou um elemento geográfico adquire uma significação determinada para o homem, surge a necessidade de identificá-los. Esta identificação só gera uma informação precisa quando seguida de uma padronização. (MAROUN e NEVES, 1996, p. 7)

Definida a prioridade, inicialmente foi realizado um diagnóstico da situação das entradas de nomes geográficos como assunto no SABi. Para tanto, foi emitida uma lista com os descritores incluídos no Catálogo de Autoridades, no período de 2001 a 2005, perfazendo um total de 3.300 entradas.

Estas entradas foram analisadas à luz da publicação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE): *Nomes Geográficos: normas para indexação*, aqui nomeada Norma do IBGE². Nesta análise foi constatado um alto índice de nomes geográficos incluídos no SABI sem a padronização determinada por esta norma, que, até então, era o único documento utilizado pelos indexadores. Também foi constatado que em muitos casos a Norma do IBGE não contemplava todas as especificidades dos nomes geográficos incluídos neste catálogo.

Esta constatação foi o impulso para que o GEI iniciasse o estudo da *Norma do IBGE*, com objetivo de adequá-la às demandas do SBUFRGS. Dessa forma, ficou clara a necessidade da elaboração de um novo documento que padronizasse as entradas de nomes geográficos no SABI. Com isso foi elaborado o documento *Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABI/UFRGS)*, aqui denominado Padrão³.

A Norma do IBGE foi revisada, complementada e adaptada para atender aos objetivos propostos. De maneira geral, as regras dessa norma não foram modificadas, mas desdobradas e acrescidas dos itens peculiares ao SBUFRGS. Manteve-se um nível de especificidade maior para os nomes geográficos brasileiros e um nível mais genérico para os nomes estrangeiros. Entretanto, atendendo às características dos documentos produzidos na Universidade e dos adquiridos pelo Sistema de Bibliotecas, os nomes geográficos do Estado do Rio Grande do Sul são apresentados com um nível de detalhamento maior que os nomes geográficos dos demais estados, como por exemplo, as regiões do Rio Grande do Sul.

A estrutura básica da Norma do IBGE sofreu uma reordenação para que novos conceitos pudessem ser incluídos e facilmente identificados. Dessa forma, as regras que naquele documento são distribuídas em três divisões foram acrescidas da divisão *Acidentes Topográficos Artificiais*, e estão assim denominadas:

- a) Regras Gerais;
- b) Nomes Geográficos com Categoria Administrativa;
- c) Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa;
- d) Acidentes Topográficos Artificiais.

Na elaboração do documento, foram necessárias reuniões com bibliotecários, professores da Universidade e especialistas do IBGE para elucidar dúvidas que se apresentavam naquele momento na definição das regras do Padrão. Também é

² MAROUN, Maria Célia dos Santos; NEVES, Maria de Lourdes Therezinha Pacheco. **Nomes geográficos: normas para indexação**. Rio de Janeiro: IBGE, 1996. (Documentos para disseminação. Fontes de documentação, 2).

³ KAUTZMANN, Carolina et.al. **Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABI/UFRGS)**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: UFRGS, 2009. 52 f.



importante ressaltar a utilização do Glossário da ONU⁴ como fonte no esclarecimento da terminologia e na definição de nomes geográficos em língua estrangeira.

A aplicabilidade do Padrão foi sendo avaliada concomitantemente a sua elaboração, através de revisões e correções de entradas já existentes na base de autoridades.

Ao final do documento foram acrescentados:

- a) Glossário;
- b) Anexo com nomes de regiões geográficas específicas do Rio Grande do Sul;
- c) Índice remissivo de assuntos.

Em 2007 foi concluída a primeira edição do Padrão.

4 O Padrão

Neste capítulo são apresentadas algumas das principais definições e as divisões do Padrão.

4.1 Definições

A Norma do IBGE e o Glossário da ONU foram as fontes utilizadas para as seguintes definições:

- a) **Normalização:** Estabelecimento, por uma autoridade competente, de um conjunto específico de normas para uma atividade determinada, como por exemplo, para dar uniformidade aos topônimos. Adaptação dos topônimos a tais normas.
- b) **Padronização:** Conjunto de atividades sistemáticas para estabelecer e utilizar padrões, avaliar seu cumprimento e resultados decorrentes de sua aplicação.
- c) **Nome geográfico:** nome próprio dado a um acidente geográfico sobre a superfície da terra. O mesmo que *topônimo* e *acidente topográfico*.
Ex.: Rio Gravataí
Cordilheira dos Andes
Ilha de Santa Catarina

⁴ UNITED NATIONS GROUP OF EXPERTS ON GEOGRAPHICAL NAMES. **Glossary of terms for the standardization of geographical names**. New York: United Nations, 2002. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/geoinfo/ungegn/docs/glossary.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

d) Nome próprio: palavra que se aplica a uma pessoa ou coisa para diferenciá-la de outra de sua mesma classe.

Ex.: Brasil
Gramado
Rio Amazonas

e) Termo genérico: nome comum que descreve um acidente topográfico em função de suas características e não por seu nome.

Ex.: Montanha
Rio
Edifício

f) Designação genérica: parte de um topônimo formado por um termo genérico.

Ex.: *Rio Amazonas*
Cordilheira dos Andes
Ilha de Santa Catarina

g) Elemento genérico falso: Elemento genérico que não indica a classe de acidente do topônimo.

Ex.: *Morro Reuter*
Monte Negro
Rio de Janeiro
Porto Alegre

Todos os exemplos são lugares povoados e não um morro, um monte, um rio ou um porto respectivamente.

h) Entrada básica: entrada padronizada de um nome geográfico que não pode ser alterada.

Ex.:

Nome próprio	Entrada básica	Área associada
Bacia do Rio Amazonas	Amazonas, Rio	Amazonas, Rio, Bacia
Região Metropolitana de Porto Alegre	Porto Alegre (RS)	Porto Alegre, Região Metropolitana de (RS)

A entrada básica é feita pelo nome específico, que reúne nos catálogos e índices todos os trabalhos com o mesmo nome próprio. A ela são acrescentados aspectos mais específicos que vão caracterizar o assunto que se pretende indicar.

Ex.:

Nome próprio	Entrada padronizada no índice
[Estado do] <i>Amazonas</i>	Amazonas
Bacia [sedimentar] do <i>Amazonas</i>	Amazonas, Bacia
Edifício <i>Amazonas</i>	Amazonas, Edifício (Porto Alegre, RS)
Rio <i>Amazonas</i>	Amazonas, Rio
Bacia do Rio <i>Amazonas</i>	Amazonas, Rio, Bacia
Região do Rio <i>Amazonas</i>	Amazonas, Rio, Região

- i) Qualificador geográfico:** qualificador geográfico é um nome geográfico e/ou um termo explicativo acrescentado entre parênteses que determina o lugar maior onde se localiza o nome indicado ou o distingue de outro de igual designação.

Ex.: Buenos Aires (Argentina)
Buenos Aires (PE)
São Paulo (SP)
São Paulo (Estado)
Pompéia (Cidade extinta)

4.2 Divisões do Padrão

A seguir serão abordados os principais tópicos das quatro divisões do Padrão:

- a) Regras Gerais:** as regras gerais incluem definições que se aplicam a todo padrão. São elas: pontuação, qualificador geográfico, grafia, categoria administrativa como parte integrante do nome de um topônimo e nomes geográficos como adjetivos que indicam direções ou partes;
- b) Nomes Geográficos com Categoria Administrativa:** os nomes geográficos com categoria administrativa representam unidades administrativas como países, estados, províncias, condados, distritos, municípios, vilas, bairros, regiões e áreas associadas a estes lugares etc. Nesta divisão do Padrão são tratadas as regras aplicáveis aos topônimos brasileiros, estrangeiros e as regiões associadas a estes topônimos;
- c) Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa:** os nomes geográficos sem categoria administrativa representam as entidades fisiográficas naturais, bem como os nomes de regiões baseadas nestas entidades. Nesta divisão do Padrão são tratadas as regras aplicáveis a rios, regiões de acidentes topográficos, ilhas, áreas de folhas topográficas, bacias sedimentares, cidades extintas, cidades da antiguidade e sítios arqueológicos;

d) Acidentes Topográficos Artificiais: os acidentes topográficos artificiais representam as construções e os lugares criados pelo homem. Nesta divisão do Padrão são tratadas as regras aplicáveis a portos e aeroportos, cemitérios, ginásio de esportes, conjuntos residenciais, condomínios, palácios, pontes, viadutos, barragens, represas, edifícios, museus, bibliotecas, monumentos, túneis, canais, ruas, avenidas, estradas, rodovias e ferrovias e outras construções; parques, praças, reservas, assentamentos, reservas indígenas, comunidades quilombolas entre outros lugares.

5 Processo de Implementação

Após a conclusão do Padrão foi iniciada sua implementação através de um treinamento ministrado pelo GEI, com carga horária de sete horas. Na ocasião, participaram 40 bibliotecários indexadores representando todas as bibliotecas do sistema. Este treinamento teve por objetivo a apresentação do Padrão como ferramenta obrigatória para a definição de entradas de nomes geográficos como assunto. Nessa oportunidade, os bibliotecários puderam esclarecer dúvidas e ampliar seus conhecimentos referentes à padronização dos descritores de nomes geográficos.

A etapa seguinte da implementação ocorreu com a emissão de listas com os descritores geográficos de cada biblioteca. Estas listas foram analisadas pelo GEI, à luz do Padrão, com a finalidade de identificar inconsistências nos descritores. Após, as listas com os descritores inconsistentes foram enviadas às bibliotecas com as instruções para as devidas correções.

Com o treinamento e a correção das primeiras listas enviadas às bibliotecas, ficou constatada a necessidade de revisão e atualização do documento, surgindo, assim, em 2009, a segunda edição do Padrão que está disponível *online* apenas para os bibliotecários da UFRGS. A partir de então, este processo de emissão de listas e avaliação é realizado periodicamente.

O uso do Padrão para a correção e criação de novos descritores contribuiu para a diminuição das inconsistências no catálogo.

6 Considerações Finais

A decisão do GEI de iniciar a política de indexação pelo campo geográfico foi pertinente na medida em que a quantidade de descritores era limitada. Isto tornava o trabalho possível de ser realizado, visto que o número de bibliotecários era reduzido para a dimensão da tarefa. O fato de o grupo ser composto, em sua maioria, por bibliotecários das áreas com significativo uso do campo de assunto geográfico foi importante para essa decisão.

A implantação do Padrão no SBUFRGS resultou na racionalização do fazer diário do bibliotecário, tornando o processo de indexação mais eficaz e eficiente, possibilitando assim maior precisão na recuperação da informação.

No entanto, para manter a excelência deste trabalho são necessários treinamentos periódicos com o objetivo de capacitar, orientar e esclarecer dúvidas dos bibliotecários. Até o momento, foram realizados dois treinamentos e estão previstos outros conforme a demanda do SBUFRGS.

O GEI também apresentou o Padrão em aulas do curso de Biblioteconomia da UFRGS, o que possibilitou a divulgação do trabalho junto aos futuros profissionais da área.

O Padrão foi o primeiro produto gerado com o objetivo de estabelecer uma política de indexação única para o SBUFRGS, ponto de partida para um extenso trabalho que se seguirá, de padronização de todas as entradas de assunto do SAbi. Esse documento não é definitivo. O trabalho de consistência das entradas de nomes geográficos é um processo contínuo e o Padrão será atualizado sempre que houver necessidade.

No momento, o Padrão está sendo revisado e atualizado com vistas a uma terceira edição.

7 Referências

KAUTZMANN, Carolina et.al. **Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SAbi/UFRGS)**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: UFRGS, 2009. 52 f.

MAROUN, Maria Célia dos Santos; NEVES, Maria de Lourdes Therezinha Pacheco. **Nomes geográficos: normas para indexação**. Rio de Janeiro: IBGE, 1996. (Documentos para disseminação. Fontes de documentação, 2).

UNITED NATIONS GROUP OF EXPERTS ON GEOGRAPHICAL NAMES. **Glossary of terms for the standardization of geographical names**. New York: United Nations, 2002. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/geoinfo/ungegn/docs/glossary.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central. **Serviços**. [2011?]. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/servicos.htm>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

ORGANIZAÇÃO, REPRESENTAÇÃO E INFORMAÇÃO ÉTNICO-RACIAL: uma análise no OPAC da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba

Mirian Aquino¹, Vanessa Alves²

¹Doutora em Educação, UFPB, João Pessoa, Paraíba.

²Mestre em Ciência da Informação, UFPB, João Pessoa, Paraíba.

Resumo

Aborda a organização e a representação da informação étnico-racial visando a preservação da memória do povo negro através do OPAC da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, onde as bibliotecas constituem lugares de organização da informação com vistas a disseminar não apenas a informação que privilegia um determinado grupo social, mas também servem como lugares de preservação da história, memória e cultura referentes aos grupos invisíveis, principalmente africanos e afrodescendentes, cuja participação e contribuição na formação da sociedade brasileira é negada ainda hoje. Analisa como a informação étnico-racial tem sido organizada nas bibliotecas universitárias, buscando contextualizar a biblioteca como instituição social e cultural, aonde se avalia a importância da organização e representação da informação étnico-racial na preservação da memória, utilizando-se da abordagem quali-quantitativa por acreditar que ambas as abordagens combinam e são fundamentais para ter maior clareza e confiabilidade dos resultados que serão apresentados através de quadros. Observa até o momento que os termos encontrados aparecem timidamente durante o processo de busca, o que demonstra uma possível deficiência no processo de indexação das informações e/ou uma insuficiência de informações relacionadas à temática étnico-racial.

Palavras-Chave:

Memória; Organização da Informação; Informação Étnico-racial; Afrodescendente; Catálogos; OPAC.

Abstract

It addresses the organization and the representation of ethnic and racial information aimed at preserving the memory of black people through the OPAC of the Central Library at the Federal University of Paraíba, where the libraries are places of organizing information so as to not only disseminate information that favors a particular social group, but they also serve as places of preservation of the history, memory and culture related to invisible groups, particularly African and Afrodescendants, whose participation and contribution in the formation of Brazilian society is still denied. It analyzes how ethnic and racial information has been organized in university libraries, seeking to contextualize the library as a social institution and cultural, where one evaluates the importance of organization and representation of ethnic and racial information in the preservation of memory, using

qualitative and quantitative approach for believing that both of these approaches combine and are critical to achieving greater clarity and reliability of the results that will be presented through frames. It observes so far that the terms found appear timidly during the search process, which indicates a deficiency possible in the process of indexing the informations and / or a insufficiency of information related to ethnic and racial thematic.

Keywords:

Memory; Organization of Information; Information racial ethnic; Afrodescendant; Catalogs; OPAC.

1 Introdução

A atual sociedade em sua face globalizada e tecnológica tem desafiado as instituições, públicas e privadas, para que tomem posição no que se refere à organização da informação frente às demandas políticas, econômicas, sociais e culturais. O novo cenário exige indivíduos eficientes, produtivos, competitivos, críticos e reflexivos. Em razão disso, a sociedade brasileira influenciada pelo “dilúvio de informação” põe em relevo a urgência de “contrapor-se ao risco de ruptura entre uma minoria privilegiada e maioria despreparada com a interposição do divisor digital” (TEDESCO, 2004, p. 7).

É certo que os países em desenvolvimento priorizam teoricamente a participação de todas as pessoas na sociedade da informação, conhecimento e comunicação, mas é evidente que tal discurso não se efetiva na prática. A nova ordem informacional estabelece como problema a aplicação em potencial das tecnologias ao desenvolvimento das nações, sociedades e indivíduos para reduzir as barreiras responsáveis pela criação de um fosso entre os que têm informação e os que não têm informação. Entretanto, nota-se que cada vez mais os desprovidos de informação e conhecimento enfrentam uma crise que cerca a estrutura contemporânea do trabalho e a expansão do mercado de atividades profissionais.

Essa problemática atravessa as universidades públicas que se vêem numa via de mão dupla. De um lado, elas são acusadas de estarem na origem das exclusões sociais e agravar o “desmantelamento do tecido social” (DELORS, 1999). Do outro, são pressionadas para restabelecer os princípios da igualdade, pois que o acesso a elas constitui um direito de todos os cidadãos, independente da crença, raça, sexo etc. Nesse contexto, as bibliotecas universitárias não estão isentas das constantes pressões dos novos usuários que conseguiram adentrar as universidades por meio das políticas de ações afirmativas e procuram temas de seus interesses nos repositórios físicos e nos repositórios online para desenvolverem pesquisas relativas à cultura afrocêntrica¹. Ao que parece negros/negras apostam nas bibliotecas universitárias como lugares de inclusão também de sua cultura. Contudo, esses espaços de informação ainda não atentaram devidamente para as mutações socioculturais que demandam novas formas de organização e representação da informação, exigindo o abandono de técnicas e estratégias de processamento da informação que apenas priorizam a cultura eurocêntrica².

¹Cultura referente a africanos e afrodescendentes.

²Cultura referente aos europeus.

A proposição de que “[...] o poder, o trabalho, a comunicação, a relação entre as pessoas, a informação, as instituições, a velhice, a solidariedade” (FLECHA; TORTAJADA, 2000, p. 19) leva-nos a refletir sobre a urgência das instituições bibliotecárias ajudarem a construir uma nova história, vez que estamos imersos em um mundo de incertezas, receios e inseguranças. Diante desse quadro, a informação é o capital social necessário que pode nos ajudar a respeitar a cultura do Outro; reconhecer as diferenças; acolher as múltiplas identidades; manter o princípio da heterogeneidade e; compreender a diversidade cultural em nosso país.

Sabemos que o problema “na atualidade não é encontrar a informação, mas como oferecer acesso a ela sem exclusão, e ao mesmo tempo, aprender e ensinar a selecioná-la, avaliá-la, interpretá-la, classificá-la e usá-la” (TEDESCO, 2004, p. 25). Desse modo, a construção de um novo perfil do profissional da informação para agir dinamicamente na organização e representação da informação nos sistemas tecnológicos das bibliotecas universitárias deve estar comprometida com as transformações econômicas, sociais, políticas e culturais inerentes à sociedade atual.

O fluxo de informação produz a necessidade de mudanças relativas ao aspecto organizacional da informação, exigindo que as bibliotecas e os profissionais comecem a se adaptar às mudanças atuais, sem perder de vista o interesse de todos os grupos que compõem a sociedade brasileira. Mas sabemos que os reflexos dessas mudanças “ainda estão sendo assimilados por todos: as pessoas adaptam-se às novas tecnologias, organizações buscam soluções para os seus problemas e estratégias para diferenciá-las das demais” (TITÃO; VIAPIANA, 2008, p. 26). Porém, o processo de mudança necessita de uma nova dinâmica.

Baseado na problemática, o presente trabalho tem por objetivo analisar como a informação étnico-racial tem sido organizada nas bibliotecas universitárias, buscando contextualizar a biblioteca como instituição social e cultural, analisando a importância da organização e representação da informação étnico-racial na preservação da memória do povo negro.

2 Contextualizando as Bibliotecas Universitárias

De modo geral, as bibliotecas são reconhecidas como o berço do conhecimento científico. Sua função primordial é organizar e representar o conhecimento intelectual, humanístico, histórico, técnico e científico para servir à sua comunidade ou sociedade. Em algumas situações, elas apresentam-se como um lugar onde as suas atividades se diferenciam pela sua tipologia, modificando os usuários e suas necessidades, os contextos, a informação e seus suportes, mas nem sempre se desprendem da tradicional concepção de que as bibliotecas são lugares sombrios, empoeirados e silenciosos.

As bibliotecas universitárias servem aos propósitos das universidades, dando suporte ao ensino, pesquisa e extensão e contribuindo com todas as áreas de conhecimento para o avanço do campo técnico-científico e as novas descobertas tecnológicas. Especificamente, podemos conceituar as bibliotecas universitárias como “coleção organizada de livros e de publicações em série e impressos ou de quaisquer outros documentos gráficos ou audiovisuais, disponíveis para empréstimo ou consulta” (FARIA; PERICÃO, 1988, p. 54). Às vezes, ela é vista como um local onde se presume que todos podem ter livre acesso, propiciando elementos para desenvolver e ampliar o interesse, estimulando o aprendizado.

Em termos de organização (física, estética etc.) e de conhecimento resultantes de pesquisa, as bibliotecas universitárias cumprem também o papel de acelerar o processamento de informação referente à codificação, armazenagem, transmissão, difusão e recuperação da informação para atender a diversidade de pessoas com interesses distintos, objetivos comuns e necessidades de informação diferenciadas.

As bibliotecas universitárias ainda desempenham a função de facilitar o estudo adquirir e organizar a informação (NASCIMENTO NETO; NASCIMENTO, 2006, p. 6), oferecendo acesso aos documentos atuais e aos documentos retrospectivos para as mesmas funções. Sendo assim, reconhecemos que esses espaços de informação funcionam como um mecanismo que levam a informação até aqueles que as procuram, contribuindo com o processo de cognição dos indivíduos reconhecidos nesses espaços como usuários, mas também selecionam, controlam e obstruem a informação.

As práticas de organização e representação suprimem a informação étnico-racial nos repositórios, a qual se entende como qualquer artefato cultural inscrito em um suporte físico, em formato tradicional ou digital, e passivo de significação linguística pelos sujeitos, que o utilizam, com o potencial de produzir conhecimento sobre os elementos históricos e culturais oriundos de um grupo étnico na perspectiva de afirmação de sua identidade e da diversidade humana (OLIVEIRA, 2010), reforçando a invisibilidade de negros/negras na produção de conhecimento. Essas práticas de supressão para Santana (2012) ocultam uma parte de uma história importante: o povo negro continua honrando seus ancestrais com a ativação de uma memória que luta contra o esquecimento através da “resistência social”. Eles evitam que a “memória fraturada” (RICOEUR, 2007) pelos resquícios da colonização e do escravismo encerre a sua história castigada pela violação dos direitos, a humilhação sutil, a degradação moral e a lesão psíquica, que deterioraram a sua dignidade humana (HONNETH, 2003, p. 29).

O esquecimento torna-se cada vez mais presente quando essas práticas não aplicam à cultura afrocêntrica os mesmos parâmetros utilizados nos processos de classificação, indexação e catalogação da cultura eurocêntrica, justificando que os temas de interesse do povo negro não são universais³. Essas práticas caracterizam-se como processo de exclusão que elegem uma língua universal que exprime um conhecimento desvinculado das necessidades de informação que o usuário precisa.

O modo de organização e representação da informação parece emergir de uma ausência de sensibilidade de não “querer dizer” (HAROCHE, 1992), de não querer reconhecer que ocorreu a mudança do modelo centrado na informação para o modelo centrado no usuário (FIGUEIREDO, 1999), servindo de norte para expansão do horizonte das bibliotecas universitárias. Custa entender que a organização e a representação da informação não são orientadas pela estrutura do sistema, mas sim pelas concepções de mundo, sistema, biblioteca, formação profissional e ideologia dos profissionais-bibliotecários.

É fato que as bibliotecas universitárias ainda não conseguiram plenamente servir os enormes avanços propiciados pelas “tecnologias da inteligência” (LÉVY, 2003). Em termos da organização e representação e da informação, elas ainda não perceberam devidamente a presença de novos sujeitos sociais concretos

³ Ideia que se tem de que a cultura Europeia é referencia mundial, vista como útil e verdadeira (PRAXEDES, 2008).

manifestam-se cotidianamente reivindicando políticas públicas que visem a correção de desigualdades sociais e injustiças históricas para superar as desigualdades de todos os tipos e conseguir acesso e permanência nas universidades públicas.

O excesso de informação e os aparatos tecnológicos cada vez mais sofisticados exigem a atualização dos processos de organização e representação da informação, pois a presença dos novos sujeitos nas universidades exige um acervo que atenda as diversas temáticas sociais contemporâneas. Concordamos com Robredo (2004) quando afirma que “as bibliotecas universitárias não se propuseram [...] ainda estabelecer uma doutrina, uma filosofia, se assim pode-se dizer, sobre como proceder no processamento técnico dos documentos e da informação neles contidas e suas relações com os diferentes grupos sociais” (ROBREDO, 2004, p. 23). Embora a finalidade da biblioteca universitária é servir a comunidade acadêmica não podemos excluir o público em geral (movimentos sociais, movimentos negros, movimentos feministas etc.).

Se reconhecemos as bibliotecas universitárias como espaço do saber onde diversas inteligências produziram/produzem conhecimento para serem disponibilizadas para todos no acervo dessas instituições, podemos compará-las a inteligência coletiva que “se encontra distribuída por toda a parte [...] cuja base e o objetivo [...] são o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas [pois] ninguém sabe tudo, todos sabem alguma coisa, todo o saber está na humanidade.” (LÉVY, 1998, p. 30). Essa compreensão de biblioteca universitária implicaria a criação e implementação de uma política de organização e representação da informação menos discriminatória.

3 Organização e representação da informação étnico-racial para preservação da memória do povo negro

As reflexões sobre memória navegam no sentido de entendê-la “como um fenômeno coletivo e social [...] um fenômeno construído coletivamente [e] submetido a flutuações, transformações e mudanças constantes” (POLLAK, 1992, p. 2). Sendo assim, a investigação de possíveis relações entre memória e informação colabora para a desmistificação da imagem marcada pela escravidão em que negros/negras escravizados experimentaram durante mais de três séculos situações subumanas e castigos corporais impostos pela tirania dos senhores do engenho.

Reconhecemos que a informação é um objeto de preservação institucional que precisa ser tratada e preservada de maneira que venha a servir adequadamente a sociedade da informação e conhecimento. Pinheiro (1982) afirma que a informação está “tradicionalmente relacionada a documentos impressos e a bibliotecas” nos diferentes repositórios de bibliotecas, arquivos, museus, como também no universo virtual das grandes redes de informações, os quais têm valor fundamental na sociedade.

A organização e representação da informação étnico-racial (livros, periódicos, DVDs, CDs, mapas, catálogos, e-books etc) podem estar presentes em arquivos, bibliotecas e museus. Constituem-se esses espaços como lugares de preservação da memória de todos os grupos sociais e, sobretudo, negros/negras. Esses lugares evidenciam seu papel na sociedade no sentido de contribuir para a construção do conhecimento através das memórias registradas, desde que elas se formem como um composto processual de fragmentos do saber, em permanente construção.

A “memória configura-se como um bem humano ao qual se confere o valor de

legado e herança social, e como tal necessita de curadoria, conservação e preservação para sobreviver as gerações", afirma Cunha (2009, p. 42). Para Oliveira e Azevedo Netto (2007, p. 32) a memória também é um conjunto "de eventos, fatos, personagens que, através de sua existência do passado," possui "experiências consistentes para o estabelecimento de uma relação da atualidade" e o seu passado, quer imediato ou remoto. A memória é vista como uma interpretação que se fundamenta numa informação acessada e utilizada no passado "quer real ou imaginado" (ORLANDI, 1996, p. 2012).

As linguagens documentárias por sua vez, que estão intrinsecamente ligadas ao tratamento da informação bibliográfica, surgem a partir do momento em que ocorrem dificuldades em armazenar e recuperar informações acumuladas ao longo do tempo. Essas linguagens são construídas para indexar, armazenar e recuperar informações que "correspondem a sistemas de símbolos destinados a traduzir os conteúdos dos documentos" (CINTRA et al, 2002, p. 33), tornando possível a comunicação entre usuário e sistemas de recuperação da informação.

Nas bibliotecas, deve-se organizar a informação de modo que seja acolhedora e de fácil recuperação na hora da busca, lembrando que o usuário deve ser pensado de um modo geral no momento em que se indexa a informação.

4 Itinerário Metodológico

Acenando para o foco da pesquisa que aborda a organização e a representação da informação étnico-racial visando a preservação da memória do povo negro através do OPAC da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, utilizamos da abordagem quali-quantitativa para que possamos ter um resultado mais preciso do que se pretende pesquisar.

A abordagem quantitativa "lida com números, usa modelos estatísticos para explicar os dados [...] é considerada pesquisa *hard*" (GASKELL; ALLUM, 2002, p. 24). Estes autores argumentam que "não há análise estatística sem interpretação", afirmando, categoricamente, que a pesquisa qualitativa não tem o monopólio da interpretação. Assim sendo, desconstrói-se a afirmação de que a pesquisa quantitativa alcança as suas conclusões quase que automaticamente e defende-se que "a polêmica sobre estes tipos de pesquisa é muitas vezes ligada ao problema da formalidade, e baseada na socialização metodológica do pesquisador" (GASKELL; ALLUM, 2002, p. 25).

O uso da pesquisa quantitativa é pertinente porque oferece mais confiabilidade e maior clareza na análise de quadros e tabelas apresentadas neste estudo. Em contraste, a abordagem qualitativa é "determinada pela concepção epistemológica (forma de conhecer) acerca da relação entre o sujeito e o objeto" (GODOI; BALSDINI, 2006, p. 92). Derivada do pensamento compreensivo e hermenêutico, a abordagem qualitativa "preocupa-se com a compreensão interpretativa da ação social [e] ancora-se em diferentes bases disciplinares, metodológicas e paradigmáticas" (MINAYO, 2005, p. 82). Ela "evita números, lida com interpretações das realidades sociais, é considerada *soft*" (GASKELL; ALLUM, 2002, p. 22-23).

Caracteriza-se este estudo também como descritivo e exploratório. É descritivo porque se propõe a oferecer a possibilidade de estabelecer relações servindo para "analisar como é e como se manifestam o fenômeno estudado"

(SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 112). Reconhecemos como exploratório porque objetiva analisar um tema pouco estudado na Ciência da Informação, do qual se tem muitas dúvidas e ainda não foi abordado na perspectiva que escolhemos.

Para atender ao objetivo deste estudo, tomamos como campo da pesquisa a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba - Campus I - focando o nosso olhar sobre o Online Public Access Catalog (OPAC). Essa biblioteca tem como principais objetivos “selecionar, tratar, interpretar as informações em estado bruto, buscando extrair valores para as mesmas” (INFOBIBLIO, 2009). A decisão de analisar o OPAC justifica por percebermos que esse sistema de informação é reconhecido como a porta de entrada para todos aqueles que desejam iniciar pesquisas nas bibliotecas universitárias, onde a informação está disponível “em linhas e abertos à consulta remota por parte de qualquer interessado” (LEMOS, 1998, p. 364) conectado.

A coleta do material de análise (livros, monografias e dissertações) está disponível nesse sistema para acesso e uso, cujo material é indexado a partir de critérios adotados sem padronização, uma vez que ainda não existe uma política de indexação na BC. Em torno dessa questão, Cellard (2008, p. 295) afirma que a coleta de dados “[...] elimina, ao menos em parte, a eventualidade de qualquer influência a ser exercida pela presença ou intervenção do pesquisador”, pois as informações nele armazenadas não são alteradas.

Em um segundo momento, visitamos o repositório físico da BC com a finalidade de fazermos um levantamento do material bibliográfico, iniciando pela leitura técnica do título, sumário, introdução e resumo dos títulos a fim de identificarmos se a informação étnico-racial estava devidamente indexada. Com isso, articulamos uma discussão guiada também pelo pensamento de autores que trabalham com questões raciais de forma crítica (AQUINO, 2009, 2006 e 2005); (CUNHA JÚNIOR, 2001); (OLIVEIRA, 2010). Por fim, comparamos número de títulos encontrados, com a totalidade. A organização do material (dados) foi importante para realizarmos uma análise coerente do fenômeno estudado, observando os procedimentos metodológicos. Inicialmente, realizamos um levantamento junto ao OPAC para saber se esse sistema de informação recuperou títulos relacionados à temática étnico-racial. Na primeira busca, realizada através dos descritores pré-estabelecidos no vocabulário controlado, o sistema recuperou outros descritores recuperados no OPAC.

Prosseguindo, selecionamos os descritores recuperados pelo OPAC somados aos termos utilizados para realização da primeira busca. No momento em que fizemos o levantamento também verificamos a existência de duplicidade de títulos e edições. Estes compõem também uma parte do repositório físico da BC e das Bibliotecas Setoriais.

Em seguida, visitamos o repositório físico da BC com a finalidade de fazermos um levantamento do material bibliográfico, iniciando pela leitura técnica do título, sumário, introdução e resumo dos títulos e, posteriormente, elaboramos uma síntese dos conteúdos selecionados, a fim de identificarmos se a informação étnico-racial estava devidamente indexada.

Após a leitura técnica, realizamos uma síntese dos títulos encontrados, em sua forma física, selecionando aquelas que atendiam ao objetivo deste estudo e retirando os fragmentos que, a nosso ver, evidenciavam a informação étnico-racial. Com isso, articulamos uma discussão guiada também pelo pensamento de autores que trabalham com questões raciais de forma crítica (AQUINO, 2009, 2006 e 2005);

(CUNHA JÚNIOR, 2001); (OLIVEIRA, 2010). Por fim, comparamos número de títulos encontrados, com a totalidade de títulos da BC/UFPB.

Ao optarmos por trabalhar com esse tipo de pesquisa, é recomendável que nos preocupemos em fazer uma análise pertinente considerando a validade do estudo, onde o pesquisador preocupa-se em avaliar a credibilidade e representatividade dos documentos analisados.

A partir do vocabulário controlado constituído por 11 descritores, recuperamos os títulos que mais caracterizavam a informação étnico-racial nas diversas áreas do conhecimento, conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1 - Vocabulário Controlado

VOCABULÁRIO CONTROLADO PARA RECUPERAÇÃO DA TEMÁTICA ÉTNICO-RACIAL
África
Afrodscendente
Democracia Racial
Discriminação Racial
Étnico-racial
Inclusão Racial
Negro
Negros
Preconceito Racial
Raças
Racismo

Fonte: SANTANA, Vanessa Alves. **Memória esquecida: uma análise da informação étnico-racial no OPAC da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.** 2012. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

Este vocabulário é formado pelo que se chama de macroestrutura que é o esquema temático global do vocabulário, apresentando as categorias mais amplas dos campos de conhecimentos abrangidos, de forma hierárquica. Os descritores colocados, em forma alfabética, são as unidades do vocabulário e é conhecido como microestrutura (KOBASHI, 2008).

4 Resultados Parciais/Finais

Foram analisados 270 títulos, localizados a partir da busca realizado no OPAC, no período de 3 (três) meses, com intuito de identificarmos a informação étnico-racial nesses títulos. No Quadro 2, os resultados da pesquisa mostram que, de um total de 60.289 títulos existentes nas Bibliotecas da UFPB, conforme apresentado em documento gerado a partir de relatórios emitidos pelo OrtoDocs, apenas 100 tratam da informação étnico-racial, representando apenas 0,65% (por cento) do material informacional presente no repositório físico das Bibliotecas da UFPB.

Quadro 2 – Título Recuperados no OPAC

TERMO	TÍTULOS	BC	REFERENTE A INFORMAÇÃO ÉTNICO-RACIAL
África	47	44	22
Afrodescendente	0	0	0
Democracia Racial	13	3	17
Discriminação Racial	32	9	4
Etnicorracial	0	0	0
Inclusão Racial	0	0	0
Inclusão Social	34	5	2
Negro	8	5	2
Negros	101	68	20
Preconceito Racial	7	1	1
Raças	7	4	3
Racismo	75	39	29
		TOTAL	100

Fonte: SANTANA, Vanessa Alves. **Memória esquecida**: uma análise da informação étnico-racial no OPAC da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. 2012. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

Os dados apontam que o número de documentos que tratam de informação étnico-racial é insuficiente para o atual contexto universitário paraibano e nordestino, onde cada vez mais surgem estudantes que procuram a temática étnico-racial para desenvolver suas monografias, dissertações e teses. A informação étnico-racial a que estamos nos referindo é aquela que tem livros, projetos, monografias, dissertações e teses como suporte de informação.

Este estudo considera que as bibliotecas, de todos os tipos e características devem se adaptar às mudanças atuais, organizando, disseminando e democratizando a informação étnico-racial para conhecimento real da história e cultura da ancestralidade africana e afrodescendente. A informação étnico-racial, independente do suporte, meio ou forma de representação, serve como potencializadora para a construção da identidade afrodescendente. Além do que, essa informação serve para informar que as relações sociais na sociedade brasileira também são estabelecidas através manifestações de preconceitos definidos como “um julgamento negativo e antecipado sobre grupos que pertencem a uma etnia, religião ou que ocupavam outro papel social significativo” (GOMES, 2005, p. 54).

O preconceito racial muitas vezes é exercido por pessoas que defendem uma determinada opinião sobre um assunto ou de acordo com sua pertença racial pela qual se define, deixando de escutar, ouvir ou aceitar outros pontos de vista. O preconceito é aprendido socialmente. É um aprendizado que se inicia na família,

vizinhança, escola, igreja, universidade etc., indo de encontro à sociedade que na maioria das vezes também apresenta papel fundamental no que diz respeito ao preconceito (GOMES, 2005).

As bibliotecas universitárias não podem mais permanecer alheias ao fato de que a característica da sociedade da informação, conhecimento e aprendizagem é hoje reconhecida como a época dos direitos do homem, cidadão, criança, trabalhador e etnias (CAMBI, 1999). É a época do direito à informação para todos independente dos tipos e formatos. Na verdade, a pretensão dessas bibliotecas de serem tudo para todos ainda não responde na prática as demandas dos usuários que desejam desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão sobre a informação étnico-racial na graduação e pós-graduação sobre diversas temáticas. Em relação ao povo negro, que é objeto de nossa discussão, o conhecimento, a participação, a contribuição e a preservação de sua memória permanecem limitadas.

Os novos sujeitos que entraram em cena nessa contemporaneidade da informação, conhecimento e aprendizagem necessitam da informação sobre a sua história, cultura, ciência e tecnologia. No tocante ao povo negro, sabemos que a partir da luta do Movimento Negro Brasileiro, a Lei 10.696/2003 tornou obrigatório o ensino da cultura africana e afrodescendente nos currículos escolares, nas disciplinas, na produção de livros didáticos etc. Contudo, essa lei ainda não conseguiu responder as necessidades de informação dos estudantes negros que convivem numa relação desigual que oferecem as bibliotecas universitárias. O aspecto legal não alcançou devidamente o Ensino Superior para neutralizar uma “realidade marcada por posturas subjetivas e objetivas do preconceito, racismo e discriminação aos [negros], que, historicamente, enfrentam dificuldades para acesso e a permanência nas escolas” e universidades (BRASIL, 2004). Como afirma Morigi e Souto (2005) atualmente, os usuários têm necessidades muito específicas e o bibliotecário poderiam auxiliá-los a filtrar o que realmente eles desejam, mas eles não estão devidamente preparados para atendê-los satisfatoriamente.

A (in) visibilidade da informação étnico-racial no repositório físico/online constrange o segmento negro (alunos, professores, pesquisadores e ativistas do movimento negro) que conseguem entrar nas universidades públicas. Ao buscar a informação nas bibliotecas dessas instituições, depara com poucos títulos e/ou exemplares disponíveis além de muitos deles estarem desatualizados.

Em decorrência desse (in) visibilidade, os usuários se frustram por não conseguirem encontrar a informação que procura. Tem razão Barthes (1987) quando fez uma observação importante: “a Biblioteca é infinita, na medida em que ela está aquém ou além da procura: tendencialmente, o livro desejado nunca está lá, ao passo que nos é proposto um outro livro” (BARTHES, 1987, p.37)”. Ao que parece, a temática étnico-racial só vai figurar significativamente nos sistemas de informação das bibliotecas universitárias, se os pesquisadores assumirem o compromisso de elaborar e encaminhar listas de material bibliográfico às bibliotecas, a fim de que possa ser adquirido.

5 Considerações Finais

O estudo em questão permite-nos afirmar que as bibliotecas universitárias

cuja finalidade é disponibilizar um sistema com capacidade para atender as necessidades de informação de seus usuários apresentam lacunas no que se refere a organização e representação da informação étnico-racial. Tal prática interdita a possibilidade de o povo negro conhecer os equívocos sobre a sua história e cultura para gerar um novo estado de conhecimento permitir uma nova articulação de sua identidade e desencadear discussões mais coerentes acerca da problemática que ainda hoje experimenta na sociedade brasileira.

Examinando essa questão, constatamos que a escassez da produção de conhecimento sobre negros/negras nessas bibliotecas tem a ver não só com a posição que eles/elas ocupam na sociedade da informação e conhecimento, mas também com os fatores que os rotulam como seres inferiores e incompetentes e as diversas formas de tratamento e mecanismos utilizados para silenciá-los. Tal discriminação oculta o fato de que não existe sociedade humana desprovida de cultura. Essa forma pensar o povo negro tem relações com o pensamento errôneo que ainda se mantém vivo na sociedade brasileira e alimenta equívocos. Essa afirmação reforça a idéia de que o racismo instaurado no Brasil deixou uma herança negativa que acarretou certos problemas que afetam diretamente o povo negro nos diversos setores da sociedade brasileira.

As lacunas identificadas no OPAC acabam interditando a conquista da cidadania numa sociedade que se autodenomina democrática e multicultural. Essa realidade confronta com as políticas públicas de promoção da igualdade racial através da implementação da lei 10. 639/03, das políticas de cotas e das ações afirmativas. São problemas nesse sistema que exige novas alternativas com vistas retualizá-lo por meio de uma política de indexação que possa servir de orientação para os profissionais responsáveis pelo processamento técnico. Além da realização de treinamentos e cursos que possam aprimorar o desenvolvimento das atividades desses profissionais e conscientizá-los da necessidade de ética na organização e representação da informação.

Os profissionais da informação também precisam ter pleno conhecimento do que os pesquisadores/pesquisadoras produzem nas universidades públicas sobre os diversos grupos sociais, sobretudo, negros/negros. Nesse sentido, as metas das bibliotecas universitárias só poderão ser atingidas completamente quando começarem a se preocupar não apenas com a organização da cultura eurocêntrica, mas também com a organização da cultura afrocêntrica. Esta também possui um valor fundamental para a sociedade brasileira e, decididamente, para todos os grupos que dela fazem parte.

A organização e representação informação étnico-racial nas bibliotecas universitárias é de interesse da Ciência da Informação com vistas à reconstrução da memória de negros/negras. Porém, estudos e pesquisas sobre a informação étnico-racial ainda tem um longo caminho a percorrer para alcançar os objetivos de acesso à informação por todos os grupos sociais que dela necessita. Caracterizada como um campo de investigação que atua, ativa e dinamicamente na compreensão de problemas (científicos, econômicos, sociais, culturais e tecnológicos) inerentes à organização e representação da informação, a Ciência da Informação poderia criar mecanismos para a abertura de diversos canais de acesso e uso da informação. E, assim, resolver tais problemas que muitas vezes limitam a produção de conhecimento em áreas, setores e grupos específicos na sociedade contemporânea.

Entende-se também que essa área de conhecimento tem como preocupação o fluxo de informação técnico - científica e suas demandas, a satisfação do usuário,

efeitos da informação sobre o conhecimento, o aperfeiçoamento, as relações, a distribuição de recursos dos sistemas e os demais aspectos relacionados à informação. Além de se preocupar em esclarecer um problema social concreto, o da informação também voltada para questão cultural.

Neste estudo, a nossa preocupação não se prendeu apenas à quantificação do material bibliográfico sobre a informação étnico-racial, mas também buscou compreender que a biblioteca universitária, concebida como espaço de organização, representação da informação, de todos os tipos e formatos, precisa estar comprometida como diversos grupos sociais. Entendemos que hoje esse espaço de informação tem por missão suprir as necessidades informacionais não apenas da comunidade acadêmica, mas de todos que a procuram. Nosso interesse é o de contribuir com sugestões para ser adotadas por esses profissionais a fim de que possam ocorrer avanços na política de indexação e uma otimização no processo de catalogação dos documentos, de forma que todos os assuntos possam ser evidenciados de forma precisa bem como atentar para necessidade de se buscar mais livros e destes, atualizados de informações a cerca da temática étnico racial.

6 Referências

AQUINO, Mirian de Albuquerque. **Memória da Ciência:** (in) visibilidade de negros/as na produção do conhecimento da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2009. 35 fl. Projeto (Pesquisa científica) - Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2009.

_____. **Informação e diversidade cultural:** a imagem do afrodescendente no discurso de inclusão social/racial. João Pessoa, 2006. 186 f. Relatório (Pesquisa científica) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2006.

_____. Para além dos discursos: imagens de inclusão social/ racial na sociedade do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANCIB, 2005

BARTHES, Roland. **O rumor da língua.** Lisboa: Edições 70, 1987.

BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes curriculares nacionais para a educação das relações étnico-raciais e para o ensino da história e cultura afro-brasileira.** Brasília: MEC, 2004. Disponível em:
<<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/003.pdf> > Acesso: 12 nov. 2011.

CAMBI, Franco. **História da Pedagogia.** Tradução de Álvaro Lorencini. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1999.

CELLARD, A. A análise documental. In: POUPART, J. et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis, Vozes, 2008.

CINTRA, Anna Maria Marques et al. **Para entender as linguagens documentárias.**



2. ed. São Paulo: Polis, 2002.

CUNHA, Jacqueline de Araújo. **Biblioteca digital brasileira de teses e dissertações**: uma estratégia de preservação da memória. 2009. 170 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.

CUNHA JÚNIOR, Henrique. **Imagens de africanos e afrodescendentes na escola**. 2001. Texto mimeografado.

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez, 1999.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça. **Dicionário do Livro**. Lisboa: Guimarães Editores, 1988.

FIGUEIREDO, Luciana de Conceição. **Bibliotecários e racismo**: uma análise a partir do parecer 15/2010 do CNE. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, 14., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/193/678>>. Acesso: 12 fev. 2012.

FLECHA, Ramón; TORTAJADA, Iolanda. Desafios e saídas educativas na entrada do século. In: IMBERNÓN, F. (Org.). **A educação no século XXI**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

GASKELL, G.; ALLUM. Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento: Evitando confusões. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 64-89.

GODOI, C. K.; BALSINI, C. P. V. A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. In: SILVA Christiane Kleinübing et al (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

GOMES, Elizabeth Braz Pereira; CHAVES, Jorge Bezerra Lopes. **Gestão Estratégica da Informação e Inteligência da Informação e Inteligência Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005.

HAROCHE, Claudine. **Fazer dizer, querer dizer**. Tradução Eni Pulcinelli Orlandi. São Paulo Hucitec, 1992.

HONNETH, Axel. **Luta por reconhecimento**: a gramática moral dos conflitos sociais. São Paulo: Editora 34, 2003.

INFOBIBLIO. **Pesquisa documental**. 2009. Disponível em: <<http://artedepesquisar.blogspot.com/2009/04/pesquisa-documental.html>>. Acesso em: 10 jan. 2012.



KOBASHI; Nair Yumiko. **Vocabulário controlado**: estrutura e utilização. Texto preparado para subsidiar o debate sobre vocabulário controlado da Pesquisa Mapeamento para a reunião da Rede de Escolas de Governo em 15 e 16 de dezembro de 2008. Disponível em: <http://www2.enap.gov.br/rede_escolas/arquivos/vocabulario_controlado.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2012.

LEMOS, Antonio Agenor Brinquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo de Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante. **Formas e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: UFMG, 1998.

LÉVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva**. São Paulo: Loyola, 1998.

_____. **A Inteligência Coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 4 ed. São Paulo: Loyola, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Avaliação por triangulação de métodos**: abordagem de programas sociais. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2005.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, vol. 10, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/432/551>>. Acesso: 6 jan. 2011.

NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do; NASCIMENTO, Geysa Flávia Câmara de Lima. Biblioteconomia comparada: o futuro das bibliotecas universitárias no Brasil, na Espanha e nos EUA. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

OLIVEIRA, B. M. J. F.; AZEVEDO NETTO, C. X. de. Artefatos como elemento de memória e identidade da cultura popular: um olhar sob a perspectiva da arqueologia social. In: FECHINE, I.; SEVERO, I. (Orgs.) **Cultura popular**: nas teias da memória. João Pessoa: Editora Universitária, 2007. p. 27-51.

OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de. **Afrodescendência, memória e tecnologia**: uma aplicação do conceito de informação etnicorracial ao projeto "A Cor da Cultura". 2010, 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

ORLANDI, Eni Pulcinelli. **A linguagem e seu funcionamento**: as formas do discurso. São Paulo: Brasiliense, 1996.

PINHEIRO, Lena Vânia. **Usuário e informação**: contexto da ciência e da Tecnologia. Rio de Janeiro: LTC/IBICT, 1982. Disponível em: <<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/PINHEIROUsuarios.pdf>> Acesso em: 21 set. 2011.

POLLAK, M. Memória e identidade social. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n.10, p. 200-212, 1992.



PRAXEDES, Walter. Eurocentrismo e racismo nos clássicos da filosofia e das Ciências Sociais. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 83, abr. 2008. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/083/83praxedes.htm>> Acesso em: 13 jun. 2011.

RICOEUR, Poul. **A memória, a história, o esquecimento**. Campinas: Editora Universitária/ UNICAMP, 2007.

ROBREDO, Jaime. Organização dos documentos ou organização da informação: uma questão de escolha. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, v. 5 n. 1 fev. 2004 Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000345/01/Organização_dos_documentos_ou_organização_da_informação.pdf> Acesso: 13 fev. 2011.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia da Pesquisa**. São Paulo: Mac Graw-Hill, 2006.

SANTANA, Vanessa Alves. **Memória esquecida**: uma análise da informação étnico-racial no OPAC da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. 2012. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

TEDESCO, Juan Carlos (Org). **Educação e novas tecnologias**: esperanças ou incerteza? São Paulo: Cortez, 2004.

TITÃO, Fábila Porto; VIAPIANA, Noeli. A importância da organização da informação no século XXI: reflexões. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 26-36, jan./jun., 2008. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/545>> Acesso em: 07 de mar. 2011.



INDEXAÇÃO DE IMAGENS: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL

***Bruna Laís Campos do Nascimento¹, Carla Beatriz Marques Felipe²,
Malkene Wytiza Freire de Medeiros Noronha³, Midinai Gomes Bezerra⁴,
Patrícia Severiano Barbosa de Souza⁵***

¹ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

² Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

³ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁴ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁵ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

Resumo

Apresenta os procedimentos aplicados à imagem com vista a sua recuperação, enfatizando a indexação de imagens. Objetiva conhecer a representação da imagem para fins documentais e seu uso. Aborda a análise documentária como elemento essencial para identificar o conteúdo informacional da mesma. Descreve a indexação de imagens como um passo chave para identificar objetos e calcular as características da imagem, ressaltando que atualmente esta é praticada seguindo duas técnicas de indexação: a indexação por conceito e indexação por conteúdo da imagem. Destaca os elementos fundamentais de expressão fotográfica que devem ser analisados, como informações a serem consideradas como termos de indexação pela sua relevância na busca e recuperação de imagens. Utilizou-se como metodologia a revisão de literatura acerca da temática em questão. Conclui-se desta forma que, na representação da imagem é de extrema importância que se possa obter um conjunto de características, para que venha proporcionar um bom desempenho na indexação e consequentemente uma adequada recuperação.

Palavras-Chave:

Análise Documentária; Fotografia; Imagem Fotográfica; Indexação de Imagem.

Abstract

Presents the procedures applied to the image with a view to their recovery, emphasizing the indexing of images. Aims to know the image representation for documents and its use. Discusses documentary analysis as an essential element to identify the informational content of the same. Describes the indexing of images as a key step to identify objects and calculate the image features, noting that it is currently practiced following two indexing techniques: indexing for indexing concept and image content. Highlights the key elements of photographic expression that must be analyzed as information to consider as indexing terms for their relevance in the search

and retrieval. Was used as a methodology to review the literature on the subject in question. It follows thus that the image representation is of utmost importance that one can obtain a set of characteristics, that will provide good performance in indexing and therefore an adequate recovery.

Keywords:

Documentary Analysis; Photography; Image photography; Indexing of image.

1 Introdução

A partir do momento em que houve a explosão da informação e consequentemente a evolução do homem, sentiu-se a necessidade de criar novas estratégias para a condensação, e posteriormente a recuperação da informação.

Sendo assim, uma das técnicas utilizadas para que posteriormente se venha a recuperar a informação seria a indexação, que segundo Vieira (1988, p. 43), “é uma técnica de análise de conteúdo que condensa a informação significativa de um documento, através da atribuição de termos, criando uma linguagem intermediária entre o usuário e o documento”. É um dos processos básicos de recuperação da informação. Pode ser realizada pelo homem (indexação manual), ou por programas de computador (indexação automática).

O tratamento da informação com vistas a sua recuperação se modifica de acordo com as necessidades dos usuários e com o formato que essa informação se apresenta. Conforme Rodrigues (2007, p. 1), “a imagem sempre foi um dos principais meios de comunicação na história da humanidade, ainda que por longo período a escrita a tenha sobrepujado em importância”. Nos dias atuais ganhou grande destaque, em especial com o advento da Internet e a difusão da comunicação global, em virtude da *hipermídiação*, que consiste na combinação da informação em suas múltiplas dimensões: texto, imagem e áudio.

Além disso, a invenção da imprensa permitiu que mais pessoas pudessem ter acesso aos livros e à leitura e, nesse contexto, embora a imagem continuasse a exercer seu papel - inclusive como ilustração de muitos livros -, a escrita passou a dominar os meios de transmissão de conhecimento existentes, minimizando o significado da imagem. A educação e a ciência passaram a basear-se no texto escrito. Somente no início do século XIX, com a expansão do capitalismo - que exigia que povos com diferentes idiomas se expressassem de uma maneira comum, a imagem foi retomada como meio de comunicação. Os jornais começaram a ilustrar suas matérias, primeiro lentamente, pois seus proprietários tinham receio da reação negativa dos leitores. Iniciou-se então um novo processo de convivência texto-imagem (RODRIGUES, 2007, p. 2).

Desta forma, a imagem passou a ser abordada como uma importante fonte de informação que antes passava despercebida. Atualmente, esta se apresenta em diversos formatos. Segundo Estorziolo Filho (2004, p. 12):



As imagens estão presentes no mundo cultural (exposições de fotos, indústria cinematográfica, identificação e difusão de objetos de museu...); no mundo científico (visualização de processos, estudos climáticos, medições e localizações geográficas e arqueológicas, observações e diagnósticos médicos, identificações legais...); e os processos educacionais hoje se apóiam cada vez mais na imagem.

Por conseguinte, o presente artigo aborda algumas questões relativas sobre como fazer a análise documentária da imagem, como proceder na indexação da mesma e como recuperá-la. Objetivando conhecer a representação da imagem para fins documentais e seu uso. Para a elaboração do presente trabalho utilizou-se como metodologia a revisão de literatura acerca da temática em questão. Desta forma podemos perceber que análise documentária da imagem é um assunto em desenvolvimento, com alguns conceitos ainda não consolidados.

2 Análise documentária da imagem

A Análise Documentária (AD) é definida como “um conjunto de procedimentos efetuados com o fim de expressar o conteúdo de documentos, sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação” (CUNHA, 1987, p. 40).

Esta tem por objetivo identificar o conteúdo informacional que a mesma apresenta, como também o significado ou a expressão do referente analisado para exprimir conclusões e se obter uma melhor análise da imagem.

Analisar conceitualmente uma imagem fotográfica implica determinar os seus sentidos denotativos e conotativos. Conforme o fim a que se destina - fins arquivísticos puramente histórico-documentais ou uso como ilustração ou composição de informação em mídias diversas -, a análise aprofunda-se em mais ou menos detalhes informativos. (RODRIGUES, 2007, p. 10).

Na análise documentária de imagens é de extrema importância que apareçam as informações objetivas contidas na fotografia, pois é nesta que possui dados concretos sobre o referente. Esses dados podem ser admitidos através de outros documentos, escritos ou iconográficos, onde a primeira informação deve partir unicamente da imagem analisada. Quando a imagem é analisada há necessidade de um referente genérico e específico para a sua representação, sendo que o reconhecimento destes não é natural, uma vez que exige conhecimentos prévios. Ao indexar uma fotografia, por exemplo, o retrato de um pássaro, o referente genérico é exatamente este: trata-se de um pássaro; outra coisa é saber de que tipo se trata, seu habitat ou onde foi fotografado.

Segundo Rodrigues (2007), ao ler uma imagem, é necessário observar que, além do aspecto objetivo, do domínio da técnica e do equipamento, existe um componente subjetivo que depende da vivência, da percepção e da sensibilidade do autor. Quando as pessoas se empenham em entender e dar sentido ao mundo, elas o fazem com emoção, com sentimento e com paixão. Portanto, não se busca mais na imagem fotográfica a coisa propriamente dita, mas a sua representação conceitual. Quando se relacionam imagem e texto há duas situações imprescindíveis a considerar. A primeira é o fato de o documento fotográfico juntar-se a outra linguagem utilizando informação do texto baseada em uma informação da imagem.

Em seguida o aproveitamento da linguagem da análise documentária a um documento fotográfico, origina uma informação textual.

Manini (1998, p. 4) também sugere que se faça uma análise baseada nas idéias de Panofsky e propõe respostas para algumas perguntas extraídas da fotografia no momento da análise:

[...] **Quem** ou o que aparece na imagem (descrição ou nome das pessoas e/ou lugares); **Que** lugar aparece na imagem (localização espacial e geográfica); **Quando** foi realizada a tomada (indicação de data, tempo cronológico ou ocasião); **Como** são ou estão os principais elementos da imagem (complementação da descrição inicial feita do motivo principal da imagem); **O que** indica esta imagem (de que ela é o traço, a marca, o sinal). As respostas a estas perguntas devem ser dadas com base em informações concretas provenientes da imagem ou de seu referente. (grifo nosso).

Para proceder à análise documentária de fotografias, também se principia com a leitura do documento fotográfico com fins documentários. Nesta leitura já está embutido um conhecimento prévio do profissional sobre o conteúdo da imagem ou sobre o conjunto maior de que faz parte.

3 Indexação de imagem fotográfica

A imagem fotográfica é muito discutida por diferentes correntes de pensamento, acarretando uma primeira e grande dificuldade para pensar sua representação, pois se deve operar uma seleção nos conceitos que parecem mais adequados, ou pertinentes para indexação. Do ponto de vista documentário, deve-se tratar esse documento integrando-se os dois componentes da imagem fotográfica: o próprio documento e o objeto enfocado (o referente).

A indexação de imagens significa identificar objetos e calcular as características das imagens. Este é o passo chave para todos os sistemas de indexação de imagens. Até o momento, a maioria dos pesquisadores neste campo estão focalizados sobre a indexação automática do conteúdo, tais como: cor, textura e forma de uma imagem (HERMÉS et al., 1995 apud SOUZA, 1999).

Para a representação das imagens, a literatura da área apresenta atualmente duas técnicas de indexação: a indexação baseada nos conceitos da imagem, e a indexação baseada no conteúdo da imagem.

3.1 Indexação por conceito

Em muitas instituições, há a necessidade cada dia maior de gerenciamento e recuperação de imagens. Nessas instituições de bibliotecas, museus, indústrias, científicas, hospitais, etc., existe uma busca refinada pelos usuários, para identificar em uma coleção por meio de uma pesquisa, a imagem particular que satisfaça sua procura. Por isso, descrever bem uma imagem é essencial para o sucesso de sua recuperação.



Na indexação por conceito a decisão na escolha dos conceitos e do nível de análise pelos quais uma imagem será indexada, é atribuição do profissional documentalista ou de uma política de indexação do acervo. Esse tipo de indexação tem sido basicamente uma função humana (documentalista) porque, exceto em domínios muito específicos, tem sido difícil consegui-lo automaticamente. (ESTORNILO FILHO, 2004, p. 23).

Para se analisar uma imagem fotográfica, Estorniolo Filho (2004) afirma que se precisa realizar procedimentos específicos, não podendo ser praticada nela o mesmo tratamento dado aos documentos textuais. A presença do referente na fotografia é um fator essencial na sua compreensão e conseqüentemente em sua representação. Segundo ele, a interpretação da imagem, na indexação por conceitos, pode ser feita em vários níveis de análise, e para a descrição dessa imagem dispomos de várias categorias. A descrição dos assuntos deve ser organizada para que as imagens possam ser recuperadas de maneira simples, segura e eficaz pelos usuários. Atualmente, a grande maioria dos sistemas que comportam a representação documentária de imagens baseadas em seus conceitos já é automatizada, agilizando os processos do tratamento técnico e de busca.

Devido à ampla quantidade de informações que uma única imagem pode trazer, o indexador enfrenta vários problemas para indexá-la. Ele tem sempre que ter em foco, dependendo da necessidade de seus usuários, o que será mais importante na imagem analisada, pois a mesma sempre irá possuir alto nível de abstração e de subjetividade de seus elementos. A alteração de linguagem ao se fazer a indexação fundamentada nos conceitos presentes na imagem, da linguagem visual para a linguagem textual, é outro fator importante que deve ser considerado.

De acordo com Estorniolo Filho (2004, p. 29), indexar imagens pela atribuição textual de termos é um processo que pode ser efetuado tanto pelo uso da linguagem natural (título, legenda ou texto) como pelo auxílio de um vocabulário controlado (tesauro ou sistema classificatório). Para ele, é comum o uso combinado desses dois sistemas, com a finalidade de manter a consistência do acervo no momento da recuperação da informação, pelo uso de um vocabulário controlado, e também de usar a linguagem natural, para numa busca, recuperar imagens por critérios ou termos não previstos pelo sistema de classificação. Por esta razão, exemplo, costuma-se incluir a legenda na descrição da imagem.

3.2 Indexação por conteúdo

A idéia básica na recuperação de imagens baseada em conteúdo é que o sistema pode procurar e encontrar em um arquivo as imagens que melhor correspondem a uma dada descrição (das características visuais de uma imagem) fornecida pelo usuário.



A indexação por conteúdo é um sistema baseado na representação automática de atributos visuais intrínsecos das imagens (texturas, qualidades de cor, figuras obtidas a partir da identificação de contornos, estruturas de composição etc.) e na recuperação a partir dos mesmos atributos. Para a recuperação, empregam-se índices visuais, que representam matematicamente a totalidade ou parte dos atributos identificados anteriormente nas imagens previamente digitalizadas. (MOREIRO GONZÁLEZ; ROBLEDANO ARILLO, 2003, p. 83-84).

Hoje em dia, existem várias possibilidades de aplicação da indexação e recuperação por conteúdo, especialmente nas áreas comerciais e científicas, a maior parte delas, ainda limitadas a coleções exclusivas de imagens. Pode-se também aplicar essa técnica de indexação em acervos gerais grandes, onde não seria possível se fazer uma boa aplicação pela indexação por conceito. O objetivo principal dessa técnica é que, mesmo não havendo conhecimento da imagem, pode-se conseguir empregar discriminantes que são favoráveis no processamento das informações contidas nas mesmas.

Conforme Estorniolo Filho (2004, p. 62) enquanto na indexação por conceitos a decisão na escolha dos atributos a serem considerados para a representação da imagem, é um dos principais problemas do profissional da informação. Na indexação baseada no conteúdo da imagem esses aspectos são escolhidos pela capacidade do programa em extrair as informações pelo processamento da imagem, e de fazer a combinação entre o atributo e o campo de ação da imagem (por exemplo, forma e logotipos; textura e imagens de radiologia). Cabe ao documentalista, nesta técnica de indexação, determinar e nomear os atributos para que o programa possa recuperar as imagens com os padrões solicitados.

4 Recuperação de imagens

A imagem como fotografia é um registro documental, seja de ordem pessoal, histórica, jornalística ou empregada seja em qualquer outro termo como fonte de registro de alguma informação. No entanto, a diferença entre um documento textual e audiovisual, aborda uma atenção especial em sua análise para um tratamento documentário específico. Esse tratamento demanda enfocar “condições de análise” ou “interpretação”. No processo de recuperação por imagem, o trabalho requer muita experiência, quanto mais intensa for a convivência com fontes fotográficas, maior será a facilidade de enquadrar essas imagens relacionando-as com o tema, facilitando assim sua recuperação.

Segundo Kossoy (2001), o processo específico que envolveu a produção de uma fotografia não pode ser isolado como se fosse objeto de estudo de uma ciência experimental. Cada imagem documenta um assunto singular, num particular instante do tempo, e o registro deu-se unicamente em função de um desejo, uma intenção ou necessidade do fotógrafo, de seu contratante ou de ambos.

Uma maneira de se exercitar a interpretação de imagens em diferentes aspectos é o exercício de fotografar coisas comuns a nossa volta, e tentar interpretá-las sob diferentes pontos de vista, com isso teremos diferentes explicações para uma mesma imagem, a qual tem muitas faces e diferentes realidades.



A questão da indexação e recuperação de imagens tem atraído a atenção de novos interessados, tanto os preocupados com o conteúdo informacional das imagens, quanto os interessados em desenvolver formas automatizadas de descrição e acesso às imagens. O grande desafio é representar a imagem com finalidade documental, propiciando a sua recuperação apropriada em resposta a uma demanda cada vez mais especializada do usuário. (ESTORNILO FILHO, 2004, p. 2)

O objetivo de um sistema de recuperação de imagem é operar sobre uma coleção de imagens (indexadas) e, em resposta a uma solicitação (*query*), apresentar "imagens relevantes" segundo os critérios estabelecidos. A "*query*" é definida pelo usuário. Ele pode fornecer, por exemplo, as características que as imagens recuperadas deveriam conter ou mesmo um pedaço de uma imagem ou, ainda, uma imagem inteira e o sistema deve então encontrar imagens que podem ser visualmente semelhantes (SOUZA, 1999).

Na análise da imagem os modos de interpretação precisam ser bem separados, onde a denotação (o que é mostrado) e a conotação (o que se quer ver), quando inseridos num contexto nos remete a conotação. Esse processo de escolha requer um número relativo de imagens, para uma comparação mais eficiente. Até 30 imagens é considerado um bom número no processo que busca relacionar a imagem com a informação.

Para que haja um meio-termo em analisar e indexar a imagem, os detalhes sutis devem ser evitados, para não exagerar em pormenores, porém a palavra meio-termo deve ser levada a sério, pois a omissão de detalhes ou o excesso pode prejudicar esse processo de indexação.

5 Materiais e Métodos

Para a elaboração do presente trabalho utilizou-se como metodologia a revisão de literatura, e a partir disso podemos perceber que a análise documentária da imagem ainda é um assunto em desenvolvimento, com alguns conceitos ainda não consolidados.

6 Considerações Parciais/Finais

Nos dias atuais, o mundo é notavelmente representado por imagens, e o seu representante maior é a fotografia, além disso, a mesma agora faz parte do dia-a-dia das pessoas compondo com a escrita e o som, o fundamento da comunicação. Desta forma, os diversos meios de comunicação tradicionais e informatizados – especialmente revistas, jornais e mídias publicitárias – precisam de mecanismos que facilitem, de forma instantânea, segura, eficaz e eficiente, a recuperação de imagens.

Sendo assim, fez-se necessário desenvolver técnicas que facilitem a representação documentária da imagem objetivando sua recuperação, esta que é a finalidade do tratamento documentário de qualquer tipo de informação. O aspecto essencial para se fazer uma representação adequada é reconhecer que indexar imagens é diferente de indexar documentos textuais, pois esta é polissêmica por natureza, ou seja, passível de vários significados.



Por conseguinte, trabalhar com imagens implica em trabalhar com mais detalhes, e especialmente, com informações menos evidentes, além de demandar conhecimento das necessidades dos usuários e de suas estratégias de busca. Portanto, é de extrema importância que na representação da imagem se possa obter um conjunto de características, para que venha proporcionar uma boa performance na indexação e conseqüentemente uma adequada recuperação.

7 Referências

CUNHA, Isabel M. R. Ferim. Análise documentária. In: SMIT, Johanna W. (Org.) **Análise documentária: a análise da síntese**. Brasília: IBICT, 1987.

ESTORNILO FILHO, José. **A representação da imagem**: indexação por conceito e por conteúdo. São Paulo: [s. n.], 2004.

KOSSOY, Boris. **Fotografia & História**. 2. ed. São Paulo: Ateliê Editorial, 2001.

MANINI, Miriam P. Análise documentária de imagens: documentos fotográficos e indicialidade. **Cadernos da Pós-Graduação**, Instituto de Artes/ UNICAMP, Campinas, ano 2, v. 2, n. 2, p. 98-102, 1998. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/313/236>>. Acesso em: 18 jun. 2010.

MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio; ROBEDANO ARILLO, Jesús. **O conteúdo da imagem**. Curitiba: UFPR, 2003.

RODRIGUES, Ricardo Crisafulli. Análise e tematização da imagem fotográfica. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 3, set./dez. 2007.

SOUZA, João Artur. **Indexação e Recuperação de imagens**. Santa Catarina: [s.n.], 1999. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/teses99/artur/cap3.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2010. (Capítulo 3, de documento disponível on-line, sem especificação de documento).

VIEIRA, Simone Bastos. Indexação automática e manual: revisão de literatura. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 17, n. 1, jan./jun. 1988. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1391>>. Acesso em: 18 jun. 2010.

POSSIBILIDADES E DESAFIOS PARA A CATALOGAÇÃO EM BIBLIOTECAS: A APLICAÇÃO DA NOVA NORMA PARA DESCRIÇÃO E ACESSO DE RECURSOS (RDA)

Karyn Munyk Lehmukuhl, Liliane Vieira Pinheiro², Raquel Bernadete Machado³

¹ Mestre em Ciência da Informação. Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina.

² Mestre em Ciência da Informação. Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina.

³ Especialista em Gestão de Unidades de Informação. Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina.

Resumo

O presente artigo propõe uma reflexão acerca da RDA, Resource Description and Access, em português, Descrição e Acesso de Recursos, no âmbito das bibliotecas universitárias e como essa nova regra de catalogação irá afetar o processo de busca e recuperação da informação pelos usuários e a forma com a qual os bibliotecários catalogadores realizam seu trabalho. Para elaboração deste estudo foram identificados na literatura trabalhos relacionados ao tema que permitissem esclarecer a aplicação da RDA. Para contextualizar a discussão apresentou-se um histórico e evolução da catalogação. Em seguida explicou-se a RDA e suas diferenças com relação ao AACR2 apresentando exemplos práticos de obras catalogadas segundo as duas regras. Por fim, são discutidas as possibilidades e desafios com a implantação da RDA.

Palavras-Chave: Descrição e Acesso de Recursos; Catalogação; Representação Descritiva.

Abstract

This article proposes a reflection about the RDA, Resource Description and Access, in the context of university libraries and how that new cataloging rule will affect information seeking and retrieval process for users and how cataloguing librarians will perform their work. For this study were identified works related to the topic that would allow clarifying the application of the RDA. To contextualize the discussion was presented the cataloguing history and evolution. Then was explained RDA and its differences comparing to AACR2 using practical examples of works cataloged under both rules. Finally we discuss the possibilities and challenges concerning RDA implementation.

Keywords: Resource Description and Access; Cataloguing; Descriptive Representation.



1 Introdução

Para ampliar o acesso às informações e facilitar a descoberta de recursos, as bibliotecas universitárias devem acompanhar os avanços tecnológicos e a variedade informacional, essenciais para a geração do conhecimento técnico e científico e para a formação profissional. No contexto brasileiro, esse tipo de biblioteca destaca-se de forma pioneira na adoção de novas tecnologias de informação e comunicação para aprimorar ou mesmo oferecer serviços inovadores aos seus usuários.

As atividades de organização da informação, entre elas a catalogação, são essenciais para a recuperação e localização da informação. Por meio dessa atividade a obra é descrita a partir do título, autor(es), local de publicação, editora, data de publicação e assunto(s). Entretanto, as mudanças na sociedade implicam na necessidade de atualizar as normas e padrões de catalogação, visando atender as necessidades dos indivíduos ao oferecer ferramentas mais condizentes com tais necessidades. Sendo assim, é imprescindível trazer à discussão a nova regra de catalogação que, em breve, irá substituir o Anglo-American Cataloguing Rules, 2nd edition, ou seja, a RDA, Resource Description and Access.

Esse trabalho propõe uma reflexão acerca da RDA, seu estágio atual e as mudanças mais evidentes na prática da catalogação e para a descoberta de recursos informacionais pelos usuários.

2 Materiais e Métodos

Para a realização deste estudo, foram identificados na literatura trabalhos publicados sobre o tema, visando analisar os aspectos que possam elucidar a aplicação da RDA em bibliotecas universitárias.

No segundo momento faz-se uma análise dos testes realizados pela Library of Congress utilizando a RDA no MARC 21 a fim de comparar tais registros com registros existentes elaborados de acordo com as normas do AACR.

3 A catalogação e a RDA

A organização da informação envolve, entre outras áreas da Biblioteconomia, a catalogação que consiste na representação bibliográfica de um recurso dentro de um sistema de controle de acervos. Para Mey (1995, p. 38), “a catalogação compreende três partes: descrição bibliográfica, pontos de acesso e dados de localização”. A descrição bibliográfica refere-se à “representação sintética e codificada das características de um item, de forma a torná-lo único entre os demais” (MEY, 1995, p. 43).

De acordo com Mey e Silveira (2009, p. 7) a catalogação “implica no levantamento das características desse registro e a cognição das características do usuário”. A catalogação promove o encontro entre o usuário e as informações de que necessita e tem origem desde o surgimento das primeiras grandes bibliotecas e teve como objetivo registrar os acervos bibliográficos. Com o passar dos tempos e o surgimento de outras tecnologias, como a tipografia, surgem catálogos temáticos e de autores e os sistemas de classificação. A catalogação tem importante participação no controle bibliográfico universal, que objetiva desenvolver ferramentas

que permitem a organização da informação e sua posterior recuperação e acesso (PICCO; REPISO, 2012).

Visando a adequada descrição dos itens para atender às demandas dos usuários e para possibilitar a preservação das informações foram estabelecidos princípios e padrões para a catalogação, ao longo da história da humanidade, destacando-se os princípios de Paris, as normas ISBD, o formato MARC e o Código de Catalogação Anglo-Americano.

Entretanto, com os avanços tecnológicos é necessário rever os padrões e princípios que regem a catalogação. A IFLA realizou encontros sob o seu comando para consultar catalogadores e elaborar uma versão atualizada dos Princípios Internacionais de Catalogação, que ampliam o escopo dos anteriores ao incluir os inúmeros tipos de materiais e os aspectos relacionados aos dados bibliográficos e de autoridade (OLIVER, 2011; PICCO; REPISO, 2012).

A Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação enquadra: abrangência; princípios gerais; entidades, atributos e relações; objetivos e funções do catálogo; descrição bibliográfica; pontos de acesso e fundamentos para aperfeiçoamento da busca (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2009).

Posteriormente, foram definidos requisitos funcionais para os registros bibliográficos e surge um novo modelo conceitual de descrição. Em 1998 foram publicados os Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) e em 2009, os Requisitos funcionais para Registros de Autoridade (FRAD). Tais modelos proporcionam uma base teórica e logicamente coerente para que, sobre ela, se construa uma prática de descobrimento de recursos que seja mais adequada para o usuário (OLIVER, 2011).

Picco (2009) ressalta que o FRBR é o primeiro modelo conceitual para a catalogação inspirado no modelo entidade-relacionamento advindo da informática. Tal modelo baseia-se na percepção do mundo real, que consiste em um conjunto de objetos definidos como entidades e nos relacionamentos existentes entre esses objetos.

Mey e Silveira (2009) comentam que o modelo entidade-relacionamento foi criado para o desenvolvimento de bases de dados relacionais, em contraposição às bases de dados hierárquicas. Segundo Lourenço (2005, p. 78),

[...] foi idealizado por Peter Chen, no final da década de 1970 e vem sendo estudado e aplicado até os dias atuais, sendo uma das ferramentas de modelagem de dados mais comumente utilizadas no desenvolvimento de sistemas gerenciadores de bancos de dados.

É importante destacar que os modelos FRBR não invalidam o uso dos códigos de catalogação, ISBD, formato MARC e assemelhados. Os requisitos tornaram-se a base conceitual utilizada para o aprimoramento de tais normas, regras e formatos (MEY, SILVEIRA, 2009).

A FRAD surgiu como uma expansão dos FRBR com a finalidade de analisar outras partes do registro bibliográfico, como os pontos de acesso.

Visando a aplicação destes requisitos foi elaborado o novo código de catalogação, cuja sigla RDA pode ser traduzida para o português como Recursos: descrição e acesso. A RDA “é a nova norma de catalogação que substitui as Anglo-american cataloguing rules, 2nd edition” (OLIVER, 2011, p. 17).

A RDA “é baseada em um conjunto de instruções práticas, que é fundamentada em um conceito teórico que define a forma, a estrutura e o conteúdo desta nova padronização” (SILVA et al, 2012, p. 114). Mantém uma forte relação com as AACR2, apesar de pautar-se em uma estrutura teórica, ser projetada para o ambiente digital e ter maior abrangência que as AACR2. “Seu surgimento remonta à necessidade de encontrar solução para problemas há muito entranhados nas AACR.” (OLIVER, 2011, p. 51).

Silva e outros (2012) enfatizam que a RDA é uma norma de conteúdo e objetiva criar um grupo robusto de informações, que alimentam as bases de dados atuais, e uma estrutura para os novos desafios de coleta e consulta de informação. Segundo Corrêa (2008) essa norma foi desenvolvida para ser mais flexível e pode ser aplicada independente do ambiente informacional, seja ele digital ou convencional.

Como os modelos conceituais que dão base à RDA trazem uma nova forma de olhar e descrever o objeto informacional, evidenciando as suas relações ao descrever/catalogar um recurso informacional torna-se necessário identificar o que é a obra, a expressão, a manifestação e o item. “A obra é realizada por meio de expressão é concretizada em manifestação é exemplificada por item” (OLIVER, 2011, p. 24, grifo do autor).

O novo código foi publicado em julho de 2010 e sua forte relação com o modelo conceitual FRBR resulta da vontade de sintonizar-se com os avanços tecnológicos. Por isso, foi definido de modo a compor a mesma realidade das bases de dados (PICCO; REPISO, 2012).

As FRBR identificam três grupos de entidades, as quais, segundo Mey e Silveira (2009), são o aspecto mais importante pois permitem um novo tipo de abordagem dos registros bibliográficos: Oliver (2011) especifica estes grupos em:

- a) Grupo 1: produtos do trabalho intelectual ou artístico, que tem como entidades: obra, expressão, manifestação e item;
- b) Grupo 2: responsáveis pelo conteúdo intelectual ou artístico, a produção física e a disseminação, ou a custódia das entidades do primeiro grupo. O grupo dois tem como entidades: pessoas físicas e pessoas jurídicas;
- c) Grupo 3: assuntos, que tem como entidades: conceito, objeto, acontecimento, lugar e todas as entidades dos grupos um e dois.

As entidades mencionadas devem ser consideradas na descrição de qualquer recurso informacional.

O modelo conceitual é uma representação do universo bibliográfico real, no qual diferentes entidades se relacionam entre si e podem ser descritas com distintos elementos ou atributos. A entidade faz referências a coisas e objetos que devem ser representados, os atributos são as suas características e as relações são os vínculos ou relações entre elas (TAYLOR, 2007 apud PICCO; REPISO, 2012). Por meio desses modelos lógicos é possível o reexame, por especialistas da área, dos princípios fundamentais escondidos por trás de formatos e regras de catalogação, de modo a permitir uma modelagem mais correta e perfeita da representação descritiva e, conseqüentemente, a uma melhor recuperação (LOURENÇO, 2005).

Uma das contribuições do modelo FRBR é incorporar a dimensão do conteúdo na catalogação para definir as entidades diretamente relacionadas com a

obra e a expressão (PICCO, 2009).

A norma RDA é composta por 38 capítulos - o capítulo 0 é a introdução; 10 seções, divididas em 37 capítulos; e 13 apêndices (SILVA et al., 2012). A distribuição da RDA ocorre como parte de uma ferramenta em linha denominada RDA Toolkit, que inclui o conteúdo integral da norma e também documentos e funcionalidades adicionais (OLIVER, 2011; RDA TOOLKIT, 2012).

A partir da RDA Toolkit é possível entender como a norma está estruturada. O novo código se divide em dez seções e em uma parte introdutória que contempla os objetivos e alcance do código. As seções abordam tanto a descrição dos atributos (seção 1 a 4) como das suas relações (seção 5 a 10).

Na primeira seção são abordadas as instruções para registrar os atributos das manifestações e dos itens. A seção 2 apresenta as instruções para registrar os atributos da obra e expressão e a descrição do conteúdo. Na seção 3 estão as instruções para registrar os atributos de pessoas, famílias e entidades. Já o capítulo 4 indica como registrar os conceitos, objetos, acontecimentos e lugares (RDA TOOLKIT, 2012).

A partir da seção 5 estão as instruções para registrar as relações. As seções 5 e 8 indicam como registrar as relações entre a obra, a expressão, a manifestação e o item, de acordo com o modelo FRBR. As seções 6 e 9 apresentam as instruções para as relações da pessoa, família ou instituição com um recurso, seguindo o modelo FRAD. As seções 7 e 10 apresentam as instruções para relacionar o tema da obra, utilizando conceitos, objetos, eventos e lugares (RDA TOOLKIT, 2012).

Entre as vantagens da RDA Toolkit estão a possibilidade de comparar as regras do atual código com a AACR2 e a de verificar fluxos de trabalho sugeridos para a descrição de determinados recursos.

4 RDA e AACR2: principais mudanças

A RDA foi concebida para atender aos anseios de um conjunto de normas mais voltado à realidade dos catálogos eletrônicos de bibliotecas e as diversas fontes de informação em linha disponíveis. Entretanto, as suas regras foram construídas com base nas regras do AACR2 (JOINT STEERING COMMITTEE FOR REVISION OF AACR, 2005). “Há também um esforço consciente para preservar a compatibilidade com os dados dos registros AACR2. Os dados RDA podem ser codificados com a mesma norma MARC 21 usada em registros AACR2.” (OLIVER, 2011, p. 5).

Anteriormente, a descrição bibliográfica voltava-se para os aspectos físicos das entidades bibliográficas e em estabelecer o conteúdo das mesmas (PICCO, 2009). Ainda para esta autora, o novo código RDA irá permitir a descrição e acesso a qualquer recurso e então permitirá um alcance maior das regras AACR2 que tinham o foco nas obras impressas.

A grande diferença da norma RDA é o foco no usuário e nas tarefas executadas ao descobrir recursos. Estas tarefas surgem nos modelos FRBR e FRAD, que trazem uma nova forma de pensar os dados bibliográficos e autoridade, e estão presentes em toda a norma (organização, estrutura e conteúdo) (OLIVER, 2011).

Ainda em relação às mudanças, Picco (2009) afirma que esta mudança de abordagem não é menor porque, em geral, os usuários se dirigem a uma biblioteca

ou realizam uma busca em um catálogo interessados pelo conteúdo de uma determinada entidade bibliográfica e não apenas por seus aspectos de apresentação. No entanto, não se pode ignorar que a ênfase tradicional da descrição é focada nos aspectos físicos ou de apresentação da informação, definindo-se a catalogação como a descrição física dos documentos. Pode-se afirmar que à partir da incorporação do modelo FRBR ocorre uma mudança significativa na prática e, portanto, no próprio objeto da catalogação.

As mudanças proporcionadas pela RDA terão impacto no cotidiano dos profissionais que realizam o trabalho de catalogação, pois a forma de analisar a obra é diferenciada, exige uma descrição detalhista e que demandará inclusive um nível cultural mais elevado para atender a essa nova forma de fazer catalogação.

Modesto (2011, p. 1) analisa o novo olhar do catalogador frente à RDA e afirma que a principal regra mexe com a “zona de conforto de catalogadores”. Ele questiona se os profissionais “estão conscientes sobre as mudanças e os seus possíveis impactos nos serviços técnicos”. O autor também indaga outras questões referentes ao controle bibliográfico, incluindo formatos de comunicação e intercâmbio, destacando o MARC21. Para Modesto, “é clara a necessidade de avaliar o cenário bibliográfico de forma mais ampla”.

Alguns estudos já foram iniciados para aplicação do modelo entidade-relacionamento. Lourenço (2005) aplicou esse modelo para criar um padrão de metadados para teses e dissertações. Segundo a pesquisa, foi possível detectar inconsistências de aplicação dos princípios básicos da catalogação. Além disso, o estudo permitiu ampliar a visão de como as ferramentas de modelagem de dados auxiliam no aperfeiçoamento e adequação de normas e padrões de representação descritiva, no ambiente tradicional e digital.

Em outro estudo, Silveira (2007) analisou o impacto dos FRBR nos pontos de acesso de responsabilidade social. Neste trabalho, a autora aponta diversas mudanças relacionadas à prática da catalogação e destaca que a principal mudança está no foco ao usuário. Segundo a autora, as regras eram estipuladas para facilitar o trabalho do bibliotecário e a partir dos FRBR as regras são estipuladas para facilitar as atividades dos usuários, implicando na revisão das regras, como a da escolha dos pontos de acesso. Silva et al (2012, p. 116) acrescenta que “a terminologia utilizada nas AACR2 para cabeçalhos também muda na RDA e passa a ser denominada pontos de acesso autorizados.”

Do ponto de vista prático, já é possível conhecer as mudanças que, no primeiro momento, ocorrerão na catalogação de materiais através dos testes já realizados internacionalmente. Assim, para entender como será aplicada a RDA nas bibliotecas universitárias consultou-se os testes da Library of Congress a fim de comparar a catalogação de uma obra utilizando a RDA e a catalogação feita com base no AACR2.

É importante esclarecer que os testes, na realidade, são o resultado de um esforço conjunto das três bibliotecas nacionais norte-americanas: Library of Congress (LC), National Library of Medicine (NLM) e National Agricultural Library (NAL). As três bibliotecas tinham como objetivo, ao testar, a RDA verificar sua viabilidade operacional, técnica e econômica (LIBRARY OF CONGRESS, 2012).

Outro ponto relevante também tratado pelas três instituições foi a adaptação do MARC21 para acomodar as necessidades criadas pela RDA. Sendo assim, na Figura 1 é apresentado um registro elaborado pela LC seguindo a RDA. Constata-se

que alguns campos não existem na estrutura atual do MARC21.

```

=LDR 01570nam a2200373Ki 4500
=001 ocn697793103
=003 OCoLC
=005 20110201055509.0
=008 110121s2011\lat\l\001\0\engld
=010 \a 2009941964
=040 \aOCLCQ$beng$erda$cQBX
=020 \a9780538754286 (Student edition)
=020 \a0538754281 (Student edition)
=020 \z9780538754293 (Instructor's edition)
=020 \z053875429X (Instructor's edition)
=035 \a(OCoLC)697793103
=037 \aONLY US RDA TEST PARTICIPANTS SHOULD ADD INSTITUTION RECORDS
TO THIS MASTER RECORD; NO CHANGES SHOULD BE MADE TO THE MASTER RECORD
=079 \aocn664722928
=049 \aQBXA
=100 1$aGwartney, James D.
=245 10$aMacroeconomics :$bprivate and public choice /$cJames D. Gwartney, Richard L.
Stroup, Russell S. Sobel, David A. Macpherson.
=250 \a13th edition, 13e, Student edition.
=260 \aAustralia ;$aBrazil ;$aJapan ;$aKorea ;$aMexico ;$aSingapore ;$aSpain ;$aUnited
Kingdom ;$aUnited States :$bSouth-Western Cengage Learning,$c[2011], copyright 2011.
=300 \axxvii, 585 pages ;$c28 cm
=336 \atext$2rdacontent
=337 \aunmediated$2rdamedia
=338 \avolume$2rdacarrier
=500 \aIncludes index.
=505 0$aThe economic way of thinking -- Markets and government -- Core macroeconomics
-- International economics -- Applying the basics : special topics in economics.
=700 1$aStroup, Richard L.
=700 1$aSobel, Russell S.
=700 1$aMacpherson, David A.
=985 \acommonsetA$bOrQBI
=994 \aC0$bDLC

```

Figura 1 - Registro elaborado segundo as normas da RDA

Fonte: LIBRARY OF CONGRESS. **RDA bibliographic records**: text version. Disponível em: <<http://www.loc.gov/catdir/cpsor/RDAtest/rdatestrecords.html>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

Para efeito de comparação a Figura 2 apresenta o mesmo registro catalogado segundo as normas do AACR2.

Uma das mudanças mais evidentes é a substituição da Designação Geral do Material (DGM), antes registrada no subcampo h do campo 245, pelos campos 336, 337 e 338, o que requer uma descrição física mais detalhada da obra. Nesses campos são descritas as informações referentes, respectivamente, ao tipo de

conteúdo, tipo de mídia e tipo de suporte. Segundo Oliver (2011), cada um desses elementos conta com um vocabulário controlado, cujos termos foram selecionados por sua adequação para o elemento, de forma a abranger todos os tipos possíveis de conteúdo e suporte de forma.

```
=LDR 00990nam a2200289Ka 4500
=001 ocn697791029
=003 OCoLC
=005 20110201055509.0
=008 110121s2011\\at\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\001\\0\\eng\\d
=010 \\$a 2009941964
=040 \\$aOCLCQ$beng$cQBX
=020 \\$a9780538754286 (student ed.)
=020 \\$a0538754281 (student ed.)
=020 \\$z9780538754293 (instructor's ed.)
=020 \\$z053875429X (instructor's ed.)
=035 \\$a(OCoLC)697791029
=037 \\$aONLY US RDA TEST PARTICIPANTS SHOULD ADD INSTITUTION RECORDS TO
THIS MASTER RECORD; NO CHANGES SHOULD BE MADE TO THE MASTER RECORD
=079 \\$aocn664722928
=049 \\$aQBXA
=245 00$aMacroeconomics :$bprivate and public choice /$cJames D. Gwartney ... [et al.].
=250 \\$a13th ed.
=260 \\$aAustralia ;$aMason, OH :$bSouth-Western Cengage Learning,$cc2011.
=300 \\$axxvii, 585 p. ;$c28 cm.
=500 \\$aIncludes index.
=700 1\\$aGwartney, James D.
=985 \\$acommonsetA$bIOrQBI
=994 \\$aC0$bDLC
```

Figura 2 - Registro elaborado segundo as normas do AACR2

Fonte: LIBRARY OF CONGRESS. **RDA bibliographic records**: text version. Disponível em: <<http://www.loc.gov/catdir/cpso/RDAtest/rdatestrecords.html>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

Detalhando melhor, o campo 336 refere-se ao tipo de conteúdo, ou seja, como ele é expresso e por meio de qual dos sentidos humanos o conteúdo é apreendido. Alguns dos termos adotados para descrever o tipo de conteúdo são: texto, palavra falada, programa de computador, sons, imagem fixa.

No campo 337 são relacionadas às informações do tipo de mídia. Neste caso, a mídia pode ser entendida como o tipo de dispositivo de intermediação necessário para ver, tocar, exibir, etc. o conteúdo de um recurso. Quanto ao vocabulário adotado podem ser: áudio, vídeo, computador, projetado, microforma.

Já no campo 338 é registrado o tipo de mídia, ou seja, o formato do meio de armazenamento e invólucro de um suporte com relação ao tipo de dispositivo de intermediação necessário para acessar ao conteúdo do recurso. Por exemplo, para suporte de dados os termos que podem ser adotados são: cartão de memória, disco de computador, recurso em linha.

No exemplo apresentado nas Figuras 1 e 2 verifica-se também a aplicação de outra importante modificação de procedimento proposta pela RDA que é o registro

de todos os indivíduos aos quais é atribuída responsabilidade pela obra. No caso do exemplo apresentado na Figura 1 verifica-se que o primeiro autor identificado na obra foi registrado no campo 100 e os demais no 700. No campo 245 todos os autores são informados, inutilizando a “Regra dos três” adotada no AACR2 (SILVA et al., 2012). Segundo Seikel e Steele (2011) os compiladores de trabalhos devem ser considerados como o ponto de acesso preferido, registrando-se no campo 100. Todos os autores serão registrados no campo 245/\$c, independentemente do seu número. Quanto ao termo latino et al. este não será mais utilizado para designar mais de três autores e ou criadores.

Ademais, outras expressões latinas não serão mais adotadas como o *sine loco* (s.l.), poderá empregar informações por extenso e no idioma da agência catalogadora. Outra mudança que reflete o contexto dos catálogos em rede é o princípio da representação. Ou seja, as informações devem ser registradas conforme estão apresentadas na obra, não importando incorreções e sem a necessidade de abreviações. Na realidade, as abreviações aparecerão apenas se a informação estiver abreviada na obra. O catalogador deve aceitar o que está vendo no material e registrar as informações de forma fiel ao que é apresentado.

Silva et al. (2012) complementam que é essencial seguir o princípio da representação presente na Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação, a qual tem por objetivo facilitar e encorajar a tarefa do catalogador, reproduzir fielmente o que está no documento. Ademais, para estes autores, o ponto de acesso principal será o primeiro autor, e que se mencione os demais autores, em conformidade com o objetivo principal de foco no usuário.

Com relação aos dados de autoridade também foram necessárias modificações no MARC21 para viabilizar os relacionamentos entre as entidades bibliográficas. A ideia é esmiuçar os registros de autoridade de modo a acomodar um número de elementos fundamentais listados no item 8.3 da RDA, permitindo um campo para diferenciar cada dado sobre um nome, por exemplo, local associado (370), endereço (371), campo de atividade (372), afiliação (373), ocupação (374), gênero (375), informações sobre a família (376) e língua associada (SEIKEL; STEELE, 2011).

```
=LDR 00567nz a2200181n 4500
=001 11054
=005 20110111163100.0
=008 101123n\azannaabn\////////\n\aaa\///c
=010 \\\$ardatestCSt-r
=035 \\\$a#1
=040 \\\$aCSt-Law$beng$cCSt-Law$erda
=100 1\\$aBlitz, James S.
=370 \\\$aWashington, D.C.
=372 \\\$acommunications law practitioner
=373 \\\$aDavis Wright Tremaine, L.L.P.
=374 \\\$aattorney
=670 \\\$aMultichannel video compliance guide, une 2005 update:$bp. iii (James S. Blitz;
partner Davis Wright Tremaine, L.L.P.)
=985 \\\$acommonsetU$bCSt
```

Figura 3 – Registro de dados de autoridade segundo a RDA

Fonte: LIBRARY OF CONGRESS. **RDA authority records**: text version. Disponível em:

<<http://www.loc.gov/catdir/cpsor/rdatest/rdatestrecords.html>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

Assim, para exemplificar, através do registro apresentado na Figura 3 é possível saber que essa autoridade nasceu em Washington D.C (370\\$\a), que seu campo de atividade é direito da comunicação (372), é afiliado ao escritório de direito Davis Wright Tremaine (373) e sua ocupação é advogado.

Observa-se que, ao aplicar a RDA, na estrutura já existente ou adaptada do MARC 21, não são exploradas todas as potencialidades propostas pelo modelo inspirador da RDA. Acredita-se que a RDA traz alterações além das verificadas nos registros testes da LC. Ao seguir os pressupostos do modelo, a descrição do recurso é elaborada diferentemente de como ocorre nos sistemas atuais, pois é necessário descrever os elementos (atributos) e estabelecer as relações entre estes.

Com base no exposto, acredita-se que o catálogo seria uma espécie de rede em que as diferentes expressões (traduções, revisões, edições compactas, etc..) e manifestações (publicação da editora x, y ou z) de uma obra (criação intelectual ou artística) estariam vinculadas a ela, como também as diferentes obras elaboradas a partir do conteúdo desta obra (revisões críticas, avaliações, comentários). Ao buscar no catálogo, o usuário recupera o registro da obra e a partir deste registro encontra a manifestação e expressão que mais se enquadre ao que realmente almeja, ou vice-versa, como defende Picco (2009) ao afirmar que é importante que o catálogo represente estas relações e assim, transforme-se numa excelente ferramenta para investigação.

Deste modo, a RDA é vista como uma ferramenta para a descoberta de conhecimento e deve corresponder aos critérios de busca para que seja adequada às necessidades do usuário (OLIVER, 2011; MORENO, 2009). Isto está em consonância com as tarefas de usuários relativas a dados bibliográficos: encontrar, identificar, selecionar e obter a entidade.

Assim, será ampliado o escopo de decisão do catalogador, que pode estabelecer as relações entre os registros do catálogo. Picco (2009) afirma que cabe ao bibliotecário a decisão de como aplicar o princípio de reunião e catalogação, de modo a agrupar as obras sob um único cabeçalho no catálogo, ou estabelecer as relações entre as obras da mesma rede ou família, para que o usuário recupere tanto a obra como as que foram geradas a partir dela.

5 Possibilidades e desafios com a implantação da RDA

A implantação da RDA traz novas possibilidades para os usuários, justamente por ter sido construída com foco no usuário. Entre as possibilidades apresentadas pode-se destacar:

- a) a melhor navegação e visualização dos registros;
- b) a definição dos elementos de dados com precisão, pois os dados são registrados em elementos apropriados, definidos e identificados sem ambiguidade;
- c) os dados servem à disponibilidade dos resultados, assim a exibição destes fornece aos usuários informações com significado. Agrupa e reúne os trabalhos mostrando as semelhanças e diferenças;
- d) amplia a aplicação ao alcançar uma maior internacionalização, saindo do contexto anglo-norte-americano;

- e) utilização em outras comunidades de metadados, como a norma é aplicada tanto aos recursos tradicionais (livros e periódicos impressos/eletrônicos) como a documentos arquivísticos, documentos em repositórios digitais, artefatos, entre outros;
- f) os dados da biblioteca podem estar fora do catálogo, em outras ferramentas, pois os dados RDA não precisam ser armazenados em registros bibliográficos e de autoridade. A RDA pode ser aplicada tanto em ambientes atuais - bases de dados com registros bibliográficos e de autoridades - como em ambientes futuros - bases de dados que adotem o modelo FRBR/FRAD e os registros são agrupados de acordo com a entidade;
- g) continuidade pode ser tanto implantada hoje como nos cenários futuros;
- h) eliminação dos ruídos na descrição, pois não são utilizadas abreviaturas. O catalogador é orientado a aceitar o que está no recurso e a descrição coincide com a forma como os recursos são apresentados (OLIVER, 2011).

As possibilidades indicadas são vantagens para os usuários, para as instituições, catalogadores e criadores de metadados (OLIVER, 2011). Para as instituições as vantagens estão em satisfazer os usuários e ter mais visibilidade ao tornar os dados da biblioteca utilizáveis em ambientes de rede. Para os catalogadores oferece a “orientação concreta para corresponder às necessidades do usuário e registrar dados que coincidam com as tarefas específicas do usuário” (OLIVER, 2011, p. 128).

A implantação da RDA vem como solução para problemas e dificuldades apontados tanto por catalogadores como por usuários ao longo dos últimos anos, impulsionados pelos avanços tecnológicos. Entretanto, por estar em fase de estudos e testes ainda apresenta muitos desafios.

A RDA foi construída com base no modelo conceitual FRBR e FRAD, mas ao aplicar a RDA no contexto e ferramentas existentes, hoje, impossibilita a aplicação dos modelos. E como “a característica marcante da RDA é harmonizar-se com os modelos conceituais FRBR e FRAD e ser coerente com os Princípios Internacionais de Catalogação” (OLIVER, 2011, p. 126), sua aplicabilidade engessada pode torná-la apenas uma adaptação das AACR. Picco e Repiso (2012) alertam que as verdadeiras mudanças nos registros bibliográficos serão observadas a partir de novas estruturas desenvolvidas.

Observa-se que o MARC21 e a própria estrutura do catálogo existente atualmente não comportam a essência dos modelos FRBR e FRAD, que enaltecem as características da rede, ao inspirar-se no modelo entidade-relacionamento. O catálogo das bibliotecas é uma automatização do catálogo impresso, que não teve mudanças na sua estrutura mesmo com o advento da Internet que revolucionou o mundo informacional e, conseqüentemente, a busca e recuperação da informação.

Quanto ao MARC, Tillett (2011) afirma que os testes realizados pela LC para verificar a viabilidade da RDA não tinham como foco testar também o MARC, porém os participantes apontaram problemas que deixam claro que essa linguagem é uma barreira para atingir os benefícios potenciais que o novo código pode oferecer para levar efetivamente as bibliotecas para a web. Assim, uma das recomendações suscitadas após o teste é progredir para o desenvolvimento de uma linguagem que substitua o MARC.

Picco e Repiso (2012) colocam o Dublin Core como uma possibilidade para a

mudança nas estruturas atuais, pois afirmam que a vinculação da comunidade RDA com o Dublin Core oferece a possibilidade de superar limitações do formato MARC. Outra possibilidade é o uso das ferramentas da web semântica.

A RDA, baseada no modelo conceitual, traz modificações no âmago da catalogação, principalmente na forma como se descreve o objeto informacional.

Apontar e divulgar os relacionamentos entre os recursos informacionais é a grande inovação da RDA. Atualmente cada item é descrito isoladamente e só se vincula aos demais pela autoria ou assunto em comum. Oliver (2011, p. 84) ressalta que “nos catálogos atuais, não existe agrupamento segundo o tipo de relação.” Por isso, estabelecer relações entre os recursos torna-se um desafio na aplicação da RDA.

A RDA oferece meios para registrar a natureza da relação. Os registros criados com as AACR2 de fato incluíam informação sobre relações, mas a natureza delas geralmente tinha de ser verificada pela leitura do registro. Informações precisas sobre relações oferecem a possibilidade de criar caminhos úteis no meio de enormes volumes de dados, ensejando ao usuário navegar com êxito em grandes catálogos ou bases de dados; podem também ser usadas para melhorar a ordenação, disposição e exibição dos resultados de buscas. (OLIVER, 2011, p. 82).

Os desafios estimulam a inovação na implantação da RDA, que trará incontáveis vantagens aos usuários que buscam a informação. Com as mudanças tecnológicas dos últimos anos o usuário modificou a sua forma de buscar a informação, estão cada vez mais autônomos e querem que a informação esteja disponível em apenas um clique.

Conners (2008) faz uma crítica à RDA pela persistência na necessidade de escolha da entrada principal, mantendo a mentalidade do AACR2 ao adotar o MARC21. Para este autor, os bibliotecários precisarão administrar a obsolescência da entrada principal nos registros bibliográficos, a qual é desnecessária nos catálogos em linha, pois apresentam um único registro completo da obra e os usuários podem pesquisar por diversos pontos de acesso. Com o advento da Internet, a entrada principal e o ponto de acesso principal perderam a função, mas os catalogadores continuam a dedicar um tempo significativo e esforço intelectual para determinar os pontos de acesso principais para muitas publicações (CONNERS, 2008).

Com a transição para a RDA, o ponto de acesso principal passa a ser uma escolha livre da unidade de informação no momento da catalogação, sem a obrigatoriedade de escolher o autor em detrimento do título.

Vale ressaltar que isto vem ocorrendo pela aplicação da RDA nos sistemas existentes e na estrutura do MARC que foram criados para comportar as regras AACR2. Para obter êxito na aplicação da RDA é necessário reformular o ferramental existente de modo a comportar tanto a descrição dos atributos como as relações associadas aos atributos.

A RDA traz a possibilidade de que o bibliotecário mude a sua postura e descreva o objeto na forma como o usuário o procura. “A implantação da RDA exige preparo e treinamento” (OLIVER, 2011, p. 111) por parte dos profissionais, os quais deverão estar capacitados e sintonizados com os conteúdos das obras e se portando como usuários que buscam a informação. “A RDA abre espaço para o discernimento do catalogador; este precisa conhecer os princípios destinados a

orientar as decisões quanto aos dados que são importantes para o usuário.” (OLIVER, 2011, p. 111).

A catalogação a partir dos novos padrões exigirá mais conhecimento e erudição do bibliotecário, pois a catalogação deve ser pensada como a representação das entidades e o estabelecimento das relações entre as distintas entidades e seu conteúdo, que adquire importância particular como contribuição para a geração de novo conhecimento (PICCO, 2009).

Silveira (2007) ressalta que o bibliotecário deve estar mais atento às particularidades dos usuários e demandará mais esforços para atender às necessidades de informação. Além disso, a autora ainda destaca que o grande impacto provocado pelos FRBR é a retomada das discussões sobre a catalogação em nível teórico.

Picco e Repiso (2012) ainda defendem que os bibliotecários demonstraram dificuldades em identificar corretamente as entidades da obra e expressão no momento de registrá-los e no estabelecimento das relações.

No caso específico do Brasil, o primeiro desafio a ser superado é a tradução do código para o idioma nacional. Também é importante fomentar o trabalho cooperativo, porém isso só será possível após uma padronização mínima de códigos e linguagens.

6 Considerações finais

As transformações na sociedade da informação e do conhecimento alteram substancialmente a produção do conhecimento e organização e recuperação da informação. Estas alterações implicam em mudanças nos padrões e na descrição dos recursos informacionais.

A nova norma de catalogação RDA impulsiona estas transformações e por ser pautada em um novo modelo conceitual exige mudanças mais profundas na catalogação e na estruturação do catálogo, exigindo mudanças nas ferramentas: MARC e sistemas. Para Lourenço (2005, p. 83) “é dominante o pensamento de que é necessária uma mudança fundamental na catalogação que passa da filosofia da descrição para a filosofia da recuperação”.

Entretanto, o grande desafio é que as mudanças não ocorram somente no registro dos recursos, do título e dos autores. “A RDA terá impacto imediato nos catalogadores e também nos projetistas e gerentes de sistemas de bibliotecas” (OLIVER, 2011, p. 6). A catalogação a partir dos novos padrões exigirá mais conhecimento e erudição do bibliotecário, pois a catalogação deve ser pensada como a representação das entidades e o estabelecimento das relações entre as distintas entidades e seu conteúdo, que adquire importância particular como contribuição para a geração de novo conhecimento (PICCO, 2009).

Quanto ao futuro próximo, a Library of Congress e outras bibliotecas irão adotar a RDA à partir de 31 de março de 2013 e com isso será dado o primeiro passo para a transição do AACR para a RDA. Porém, ainda serão necessárias diversas alterações e mesmo uma mudança de mentalidade dos profissionais da informação para que os conceitos do FRBR e FRAD sejam adotados em sua total dimensão na aplicação da RDA.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

Referências

CONNERS, David. A ghost in the catalog: the gradual obsolescence of the main entry. **The Serials Librarian**, Philadelphia, v. 55, n. 1-2, p.85-97, 2008.

CORRÊA, Rosa Maria Rodrigues. **Catalogação descritiva no século XXI: um estudo sobre a RDA**. 2008. 63 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Marília, 2008

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Declaração de princípios internacionais de catalogação**. Tradução de Lídia Alvarenga et al. 2009. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/catologuing/icp/icp_2009-pt.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2011.

JOINT STEERING COMMITTEE FOR REVISION OF AACR. **Código de catalogação anglo-americano**. 2. ed. rev. 2002. São Paulo (SP): FEBAB/Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

LIBRARY OF CONGRESS. **Testing Resource Description and Access (RDA)**. Disponível em: <<http://www.loc.gov/bibliographic-future/rda/>>. Acesso em: 07 abr. 2012c.

LOURENÇO, Cíntia de Azevedo. **Análise do padrão brasileiro de metadados de teses e dissertações segundo o modelo entidade-relacionamento**. 2005. 165 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola da Ciência da Informação, Universidade de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: B. de Lemos, 1995.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catalogação no plural**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

MODESTO, Fernando. O formato da RDA reformata a formatação do formato bibliográfico e a reforma do catalogador não informado. **Ofaj Info home**, jun. 2011. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=609>. Acesso em: 28 jul. 2011.

MORENO, Fernanda Passini. O modelo conceitual FRBR: discussões recentes e um olhar sobre as tarefas do usuário. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 14, n. 27, p. 47-68, 2009.

OLIVER, Chris. **Introdução à RDA: um guia básico**. Brasília: Briquet de Lemos, 2011.

PICCO, Paola. El objeto de la catalogación en el marco de las FRBR y el nuevo código de catalogación. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 14, n. 28, p. 150-162, 2009.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

PICCO, Paola; REPISO, Virginia Ortiz. RDA, el nuevo código de catalogación: cambios y desafíos para su aplicación. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v. 35, n. 1, p. 145-173, ene./mar. 2012.

RDA TOOLKIT. Chicago: American Library Association; Ottawa: Canadian Library Associations; London: Chartered Institute of Library and Information Professionals, 2012. Disponível em: <<http://www.rdatoolkit.org>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

SEIKEL, Michele; STEELE, Thomas. How MARC has changed: the history of the format and its forthcoming relationship ta RDA. **Technical Services Quarterly**, Philadelphia, v. 28, n. 3, p.322-334, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/07317131.2011.574519>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

SILVA, Eliana Barboza de Oliveira et al. Conceituação e aplicação do novo padrão para descrição bibliográfica *Resource Description and Access (RDA)*. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 113-123, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br>>. Acesso em: 02 fev. 2012

SILVEIRA, Naira Christofoletti. **Análise do impacto dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) nos pontos de acesso de responsabilidade pessoal**. 2007. 110 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2007.

TILLET, Barbara B. Keeping libraries relevant in the Semantic Web with resource description and access (RDA). **Serials**, Newbury, v. 24, n. 3, p.266-272, nov. 2011.



AUTOMAÇÃO DO ACERVO DE PERIÓDICOS DO NÚCLEO INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFMA: diretrizes para os processos técnicos

Luhilda Ribeiro Silveira¹, Maria Amélia Almeida Estrela¹, Tatiana Cotrim Serra Freire²

¹ Bibliotecária, Especialista em Formação de Leitores, UFMA, São Luís - MA

² Bibliotecária, Especialista em Ciência da Informação, UFMA, São Luís – MA

Resumo

O trabalho propõe o estabelecimento de diretrizes norteadoras para automação do acervo de periódicos do Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA. Apresenta-se uma revisão de literatura trazendo considerações sobre o panorama da automação em bibliotecas, enfocando a gestão da informação pautada no uso de tecnologia da informação. Expõe-se a metodologia a ser empregada no processo de automação, com ênfase na execução dos processos técnicos, bem como os resultados preliminares da sua efetivação.

Palavras-chave: Organização da informação, Automação de bibliotecas, Acervo de periódicos.

Abstract

The paper proposes the establishment of guidelines for guiding the automation of the collection of serials of Integrated Core of libraries the UFMA. It presents a literature review on the subject bringing considerations about automation in libraries, focusing on information management based on the use of information technology. It explains the methodology to be used in process automation, with emphasis on the implementation of technical processes, as well as preliminary results of its effectivation.

Keywords: Information Organization; Library Automation; Collection of Serials.

1 Introdução

A necessidade de automatizar os processos em uma biblioteca decorre da necessidade de agilidade e confiabilidade no desempenho de suas funções. O avanço tecnológico propiciou àqueles que se dedicam a gerenciar dados e informações diversas a possibilidade de integrar eficiência e eficácia ao seu trabalho, e ainda deixar mais tempo disponível para as tarefas que necessitam da criatividade e flexibilidade de operações que só o ser humano é capaz de desempenhar.

A organização da informação se originou da necessidade de se lidar com um volume cada vez maior de informações e documentos produzidos a cada momento, assim as orientações no que tange os princípios para a organização de dados, documentos e informações relacionadas às necessidades reais e atuais de usuários fortalecem a relação que vem se estabelecendo entre os recursos tecnológicos, e mais especificamente, a automação no gerenciamento de dados.

O acervo de periódicos que compõem o Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) conta com um vasto número de títulos, das mais diversas áreas de conhecimento, no entanto, o fato do acervo não ser automatizado gera um grande entrave na busca e na recuperação das informações contidas nesse suporte, pois a probabilidade de que o material seja utilizado pelos usuários diminui quando o mesmo não é recuperado pelo sistema de automação na consulta ao acervo, assim sendo, embora o acervo de periódicos tenha significativo potencial informacional à comunidade acadêmica, tal potencialidade torna-se nula, uma vez que apenas os livros e demais suportes informacionais poderiam ser recuperados nessa busca automatizada.

Destarte, o contexto da informatização em bibliotecas vislumbra uma mediação pautada no gerenciamento de dados de modo a facilitar e melhorar a relação entre usuários e a informação. Nesse sentido, a necessidade de um plano de automação para o acervo de periódicos do NIB era vigente, visto que a combinação da inovação tecnológica e a implementação de estratégias de qualidade abrem inúmeras e promissoras possibilidades de satisfação das necessidades dos usuários, por conseguinte, a excelência da instituição.

Nessa perspectiva a automação do acervo de periódicos da UFMA possibilitará o gerenciamento desse acervo e a ampliação do seu uso. Para isso, devem ser estabelecidas diretrizes para nortear esse processo, com vista na otimização do fluxo das tarefas e rotinas do processamento informacional dos periódicos, bem como, possibilitar oferecer de forma mais rápida e precisa um conjunto de informações relativas a esse acervo como a disponibilização de um catálogo automatizado (assunto, título e autor) que possibilitará maior utilização e controle de uso do acervo.

2 Automação, gerenciamento e procedimentos eficazes: a escolha dos produtos

O gerenciamento de processos e serviços em ambientes automatizados envolve diferentes atividades das quais dependerá o desempenho de todo o sistema. “[...] O tratamento da informação, com a finalidade de recuperação e uso, supõe conhecimento e aplicação conjunta de teoria, metodologia e prática”. (CALDERON et al., 2004, p. 101).

“À medida que a importância da informação aumenta na sociedade atual, os usuários de serviços de informação passam a ser mais exigentes, dando maior destaque à gestão de serviços em bibliotecas” (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003).

A gestão de dados e informações relaciona-se com a administração do seu valor informacional, indo além dos simples registro da informação. Nos dias

atuais, ferramentas tecnológicas possibilitam a localização e utilização da informação em tempo hábil no processo de tomada de decisão.

A organização da informação se originou da necessidade de se lidar com um volume cada vez maior de informações e documentos produzidos a cada momento. As orientações no que tange os princípios para a organização de dados documentos e informações relacionadas às necessidades reais e atuais de usuários fortalece a relação que vem se estabelecendo entre os recursos tecnológicos, mais especificamente, a automação e o gerenciamento de dados.

[...] No mundo contemporâneo, as bibliotecas passaram a utilizar técnicas e processos automatizados, e amparadas pelo conhecimento científico, começaram a dar um tratamento diferente em relação ao armazenamento, registro, disseminação e recuperação da informação. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 121).

Como afirmam Morigi e Pavan (2004, p.122), “[...] A automação é pré-requisito para a otimização dos processos e serviços desenvolvidos e oferecidos pelas bibliotecas, uma vez que beneficia o fornecimento de informações de maneira mais veloz aos usuários.”

Nos processos que compõem o gerenciamento de dados e informações percebe-se que bibliotecas universitárias caminham para a dependência do emprego das tecnologias de informação e comunicação ilustrada no processo de automação inerente a tais tecnologias. “Diante desta realidade, é quase impossível imaginar as tarefas de rotina realizadas em uma biblioteca sem o auxílio de processos automatizados [...]”. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 122).

A aplicação de recursos tecnológicos nos serviços oferecidos pela biblioteca ultrapassa a idéia simples de automação que a priori pode ser incorporada. O processo de automação como diz Côrte (2002, p.35) “[...] é uma atividade que vai além da escolha, por mais detalhada que seja, de um software [...]”.

Há ainda que se destacar uma tendência dentro do universo das tecnologias de informação, especialmente no âmbito das instituições públicas – o uso do software livre, isso trás novas possibilidades para o campo da automação e conseqüentemente das bibliotecas. Observa-se que o próprio governo brasileiro tem demonstrado apoio ao software livre, através de iniciativas como o estabelecimento das diretrizes para implementação do Software Livre no Governo Federal, aprovado em 2003, que dentre outras coisas prevê como diretrizes “Priorizar soluções, programas e serviços baseados em software livre que promovam a otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação”. (BRASIL, 2003). Nessa perspectiva surgem novas possibilidades para a automação de bibliotecas, no entanto tais possibilidades não podem fazer com as escolhas dos produtos prescindam de qualidade e atendam a demanda da instituição.

A escolha de um software exige, fundamentalmente, a análise da ferramenta, seus recursos, suas potencialidades, a capacidade do parque tecnológico institucional. Exige também a avaliação e atenção a outros itens de igual importância que interferem diretamente no sucesso ou fracasso do processo. [...] Destacam-se a ISO 2709, o protocolo Z39.50 e o formato MARC como três instrumentos essenciais ao processo de automação. (CÔRTE, 2002, p. 36).

Ainda segundo Côrte (2002, p. 36) outros aspectos são de grande relevância além dos já apresentados para garantir o sucesso da implementação do projeto, tais como conversão retrospectiva de dados, a instalação, os testes e as garantias do software, o oferecimento de serviço de suporte técnico de qualidade, a



idoneidade do fornecedor, além de condições de oferecer treinamento dos usuários e uma documentação confiável.

[...] qualquer iniciativa de informatização de uma biblioteca ou centro de documentação deve, primeiramente, identificar a cultura, missão, objetivos e programas de trabalho da organização; as características essenciais da biblioteca com relação à sua abrangência temática, serviços e produtos oferecidos; os interesses e necessidades de informação dos usuários; a plataforma tecnológica existente na instituição em termos de *software* e *hardware*, bem como sua capacidade de atualização e ampliação, além dos recursos humanos disponíveis. (CÔRTE et.al. 1999).

A necessidade de implantação de sistemas automatizados deve ser acompanhada de cautela na hora de implementar um sistema, pois o grande objetivo da automação é melhorar o desempenho das atividades fins da biblioteca com base na eficiência e eficácia dos processos, não bastando simplesmente a adoção de qualquer software de automação.

3 Metodologia

A metodologia empregada no processo de automação do acervo de periódicos do NIB situa-se num contexto macro de perspectivas vislumbradas por todo o Núcleo, pois esse processo de automação é parte de um empreendimento maior que envolve a mudança de todo o sistema de automação do Núcleo de Bibliotecas. Assim a automação desse acervo constitui-se como uma das inovações que o novo sistema adotado pelo NIB possibilitará à sua comunidade acadêmica.

As atividades necessárias à automação dos periódicos serão desenvolvidas pelos bibliotecários do Setor de Periódicos com o apoio de analistas do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UFMA, que darão o suporte técnico no que concerne aos aspectos operacionais do sistema. As ferramentas e os procedimentos serão descritos a seguir.

3.1 Ferramentas para Automação

A automação do acervo de periódicos do NIB será realizada com a utilização do módulo *Bibliotecas* do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), que se constitui de um conjunto módulos de operações para gerenciar informações relativas a área acadêmica na Universidade (Figura 1).

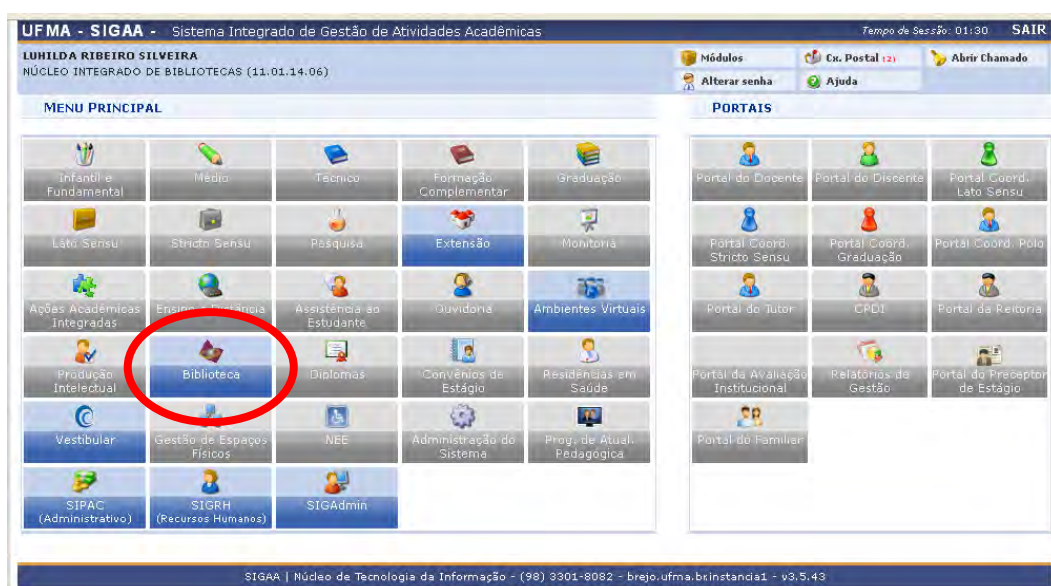


Figura 1 - Menu principal do SIGAA
Fonte: Universidade Federal do Maranhão ([2012])

Por sua vez, o SIGAA faz parte do Sistema Integrado de Gestão (SIG), software desenvolvido por pesquisadores da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e adquirido em cooperação pela UFMA, com o objetivo de armazenar e gerenciar de forma integrada a informação da instituição. O módulo *Bibliotecas* no SIGAA (Figura 2) permite a automação das tarefas como cadastro, catalogação, empréstimos, controle estatístico do acervo das bibliotecas e etc. O módulo foi desenvolvido baseado em padrões internacionais de catalogação como o MARC21, e o AACR2.



Figura 2 - Menu do Módulo Bibliotecas do SIGAA
Fonte: Ambiente de teste do Sistema SIGAA UFMA

O módulo *Bibliotecas* conta com 9 perfis distribuídos em abas de acordo com as especificidades das atividades executadas no Núcleo de Bibliotecas. Para as atividades relacionadas aos periódicos serão utilizadas principalmente as abas *Aquisições* e *Processos Técnicos*, a primeira permite a inclusão dos títulos de periódicos no sistema, e a segunda possibilita a inclusão da descrição detalhada dos dados.

Um diferencial que a adoção do SIGAA trará para o NIB é que o mesmo poderá ser acessado pela *web*, assim a consulta ao acervo e a utilização de outras funcionalidades do sistema poderá ser feita a partir de qualquer lugar, e por qualquer máquina que possua acesso à rede, há algum tempo, a consulta ao acervo do NIB só estava sendo possível se a pessoa estivesse na instituição.

3.2 Procedimentos

A execução das atividades para a automação do acervo de periódicos será realizada pelas bibliotecárias do Setor de Periódicos, e ocorrerá primeiramente com o acervo da Biblioteca Central, que servirá de parâmetro para as demais unidades setoriais, que na sequência também implementarão a automação dos seus acervos de periódicos.

Nessa perspectiva a automação desse acervo será precedida da análise de múltiplos fatores que possam afetar a execução das atividades, incluindo uma etapa de testes no sistema. Assim, o estabelecimento de algumas diretrizes se faz necessário para garantir a organização do processo.

3.2.1 Registro dos títulos

A partir da inserção dos títulos dos periódicos no sistema de automação do SIGAA, o registro dos periódicos, que marca sua identificação e controle pelo NIB será reiniciado, e uma nova ordem crescente será estabelecida para identificá-lo. Esse registro segue ordem única e crescente de inserção dos diversos tipos de materiais informacionais catalogados no sistema.

O novo registro dos títulos de periódico será feito paralelamente ao inventário desse acervo, para que possam ser eventualmente identificados títulos não correntes e/ou que possuam apenas fascículos isolados, estabelecendo-se nesse momento as discussões para a tomada de decisão quanto à retirada ou não desse material do acervo.

3.2.2 Catalogação dos títulos de periódicos

A catalogação dos títulos de periódicos no sistema segue o mesmo padrão utilizado para catalogar livros sem tombamento, visto que não haverá tombo de patrimônio a ser informado. Será utilizado um campo líder (Figura 3) para as informações do processamento do registro.

LÍDER(SE - PERIÓDICOS)			
Status do registro (5) :	<input type="text" value="n"/>	Tipo de registro (6) :	<input type="text" value="a"/>
Nível bibliográfico (7) :	<input type="text" value="a"/>	Tipo de controle (8) :	<input type="text"/>
Esquema de caracteres (9) :	<input type="text" value="a"/>	Nível de catalogação (17) :	<input type="text"/>
Formato catalogação descritiva (18) :	<input type="text" value="a"/>	Ligação de registro (19) :	<input type="text"/>
<input style="margin-right: 10px;" type="button" value=" << Voltar "/> <input style="margin-right: 10px;" type="button" value=" Cancelar "/> <input style="margin-right: 10px;" type="button" value=" Próximo >> "/>			

Figura 3 - Página de edição do campo líder
Fonte: Universidade Federal do Maranhão ([2012])

Será ainda utilizado o campo variável de controle de dados 008 (Figura 4) que é composto por informações codificadas sobre o registro num todo, bem como de aspectos bibliográficos do documento que está sendo catalogado que possam ser úteis à sua recuperação.

008(SE - PERIÓDICOS)			
Tipo de Data (6) :	<input type="text" value="c"/>	Data 1 (7, 10) :	<input type="text" value="2003"/>
Data 2 (11, 14) :	<input type="text" value="9999"/>	Local Publicação (15, 17) :	<input type="text"/>
Frequencia (18) :	<input type="text"/>	Regularidade (19) :	<input type="text" value="n"/>
Indefinido (20) :	<input type="text"/>	Tipo do periódico (21) :	<input type="text"/>
Forma original do documento (22) :	<input type="text"/>	Forma do Item (23) :	<input type="text"/>
Naturaza do trabalho inteiro (24) :	<input type="text"/>	Natureza do Conteúdo (25, 27) :	<input type="text"/>
Publicação Governamental (28) :	<input type="text"/>	Publicação de Evento (29) :	<input type="text" value="0"/>
Indefinido (30, 32) :	<input type="text"/>	Alfabeto original (33) :	<input type="text"/>
Convencões de entrada (34) :	<input type="text" value="1"/>	Idioma (35, 37) :	<input type="text" value="por"/>
Registro Modificado (38) :	<input type="text"/>	Fonte da Catalogação (39) :	<input type="text" value="d"/>
<input style="margin-right: 10px;" type="button" value=" << Voltar "/> <input style="margin-right: 10px;" type="button" value=" Cancelar "/> <input style="margin-right: 10px;" type="button" value=" Próximo >> "/>			

Figura 4 - Página de edição do campo fixo de dados
Fonte: Universidade Federal do Maranhão ([2012])

A diferenciação maior quanto à catalogação do material se situa na utilização dos campos variáveis do MARC, onde são empregados os mais adequados para a catalogação de periódicos (Tabela 1).

Tabela 1 – Campos do MARC mais utilizados na catalogação dos títulos de periódicos do NIB

ETIQUETAS	IDENTIFICAÇÃO
022	<i>International Standard Serial Nuber</i>
041	Código de idioma
090	Número de Chamada Local
245	Título
260	Área de Publicação
300	Área da Descrição Física
310	Periodicidade da Publicação Corrente
321	Periodicidade Anterior
362	Datas de Publicação
500	Nota Geral
650	Assunto Tópico
856	Localização de Acesso Eletrônico

Fonte: Elaborada pelas autoras

Para cada um das etiquetas acima especificadas se utilizará indicadores e subcampos de acordo com a conveniência para a descrição dos dados bibliográficos (Figura 5). Embora sigam um padrão relativamente comum de descrição de dados, os periódicos podem ainda, de acordo com as suas especificidades, necessitar da utilização de outras etiquetas não especificadas na tabela acima.

FORMATO DO MATERIAL (SE - PERIÓDICOS)			
LÍDER	LDR	01143nas^^2200325^a^4500	
CAMPO DE TAMANHO FIXO	008	030909c19989999prbfrzp^r^^^0^^^0eng^d	
ISSN - INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER	022	a 1415-6814 impressa	
CÓDIGO DO IDIOMA	041	0 a eng	
		b por	
NÚMERO DE CLASSIFICAÇÃO DECIMAL UNIVERSAL (CDU)	080	a 0/9	
TÍTULO PRINCIPAL	245	0 0 a Acta scientiarum	
		c Universidade Estadual de Maringá	
ÁREA DA PUBLICAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO	260	a Maringá, PR	
		b A Universidade	
		c 1998	
DESCRIÇÃO FÍSICA	300	a v.	
		b il	
ÚLTIMA PERIODICIDADE	310	a Trimestral	
NOTA GERAL	500	a Continuação de: Revista Unimar Vol. 1, n. 1 ago./nov. 1974 Vol. 19, n. 4 dez. 1997, Formado pela subdivisão de: Acta Scientiarum Vol. 20, n. 1 Mar. 1998 - Vol.24, n. 6 Dec. 2002	
NOTA GERAL	500	a Subtítulo varia	

Figura 5 - Planilha para o preenchimento dos campos variáveis do MARC
Fonte: Universidade Federal do Maranhão ([2012])

Após a etapa do cadastramento dos títulos de periódicos serão inseridos os dados referentes aos fascículos de cada coleção.

4 Resultados Parciais

Os bibliotecários do NIB iniciaram no mês de dezembro de 2011 a utilização do ambiente de testes no módulo *Bibliotecas* do SIGAA. Essa utilização objetiva promover maior familiaridade dos profissionais com o sistema, e permite ainda que sejam feitas inclusões de dados no sistema de modo experimental, com vista na análise e adequação das rotinas previstas no sistema em consonância com as demandas da instituição.

Os bibliotecários do setor de periódicos iniciaram a utilização do ambiente de teste realizando o cadastramento dos títulos de periódicos da Biblioteca Central, para que fossem detectadas as necessidades específicas no sistema para esse tipo de material, e assim fossem feitas correções e/ou adaptações pelos analistas de sistema do NTI antes da implantação da versão definitiva.

Como o acervo de periódicos não era automatizado, não haverá migração de dados prévios para o novo sistema, como está ocorrendo com os demais materiais informacionais do NIB. Isso apresenta tanto aspectos positivos, em termos

de não haver erros a serem corrigidos durante uma eventual migração de dados, quanto aspectos negativos, pois poderá tornar o processo mais demorado por conta de se tratar de uma automação que iniciará do zero.

A previsão para o funcionamento completo do módulo *Bibliotecas* do SIGAA é para o segundo semestre de 2012, entretanto, o acervo de periódicos poderá ainda não está completamente cadastrado, visto que haverá uma enorme demanda composta tanto por títulos e fascículos que já existiam no acervo, quanto pelos que continuarão chegando para integrar a coleção. Ainda assim, espera-se que grande parte das informações dessa coleção já esteja disponível ao usuário.

5 Considerações Finais

Em termos gerais espera-se que a automação do acervo de periódicos contribua para a elevação do padrão dos serviços oferecidos pelo NIB, pois esse processo ampliará as possibilidades do acesso às informações contidas no acervo de periódicos através da sua recuperação pelo sistema de automação.

A utilização de um software de automação que preconiza a utilização de padrões internacionais para a descrição dos dados proporcionará à instituição mais segurança quanto a futuras eventuais necessidades de mudança, atualização e/ou ampliação do sistema. Há ainda que se ressaltar que a iniciativa de utilização de um sistema de automação que funciona de modo integrado aos demais sistemas administrativos da instituição é uma possibilidade de maior interoperabilidade entre os diversos setores, padronizando serviços e evitando a desnecessária duplicidade de cadastro de informações para execução das atividades.

Além disso, o trabalho realizado em conjunto envolvendo as discussões entre os analistas de sistema e os bibliotecários do NIB tem se configurado como uma possibilidade de compartilhar dados e ampliar saberes, pois se por um lado, a implantação de um novo sistema pode inicialmente criar um clima de dúvidas, incertezas e até mesmo de insegurança para quem opera as atividades no cotidiano do Núcleo de Bibliotecas, por outro lado, faz emergir a necessidade desses profissionais estarem abertos a mudanças e a novas possibilidades, bem como possibilita adquirirem novas experiências e alargar seu leque de conhecimentos, tanto pela execução do trabalho, quanto pelo diálogo estabelecido com os colaboradores do NIB e com profissionais de outras áreas.

6 Referências

BRASIL. **Diretrizes da Implementação do software livre no Governo Federal.**

[2003]. Disponível em:

<<http://www.softwarelivre.gov.br/documentos/DiretrizesPlanejamento/view>>. Acesso em: 25 mar. 2012.

CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.33, n.3, p. 97-104, set./dez. 2004.



CÔRTE, Adelaide Ramos. **Avaliação de software para bibliotecas e arquivos**. 2. ed. São Paulo: Pólis, 2002.

CÔRTE, Adelaide Ramos et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000300002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 3 mar. 2007.

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

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Managing. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000200010&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 3 mar. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas: bibliotecas. [2012]. Disponível em: <<http://200.137.132.199/sigaa>>. Acesso em: 10 fev. 2012. Ambiente de teste web.

MODELOS DE REPRESENTAÇÃO DO CONHECIMENTO: AVALIAÇÃO ESTRUTURAL DOS TESAuros EM BIOTECNOLOGIA

Suely Oliveira Moraes¹

¹Mestre em Sociedade e Cultura, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, Amazonas

Resumo

Discorre sobre a importância do tesouro como um instrumento de representação do conhecimento em Sistemas de Recuperação da Informação - SRI. A pesquisa, de caráter qualitativo, está baseada no método bibliográfico documental e exploratório-descritivo. Objetivando examinar a composição das linguagens documentárias presentes nos tesouros supracitados. Analisa os tesouros existentes na área da biotecnologia do ponto de vista da sua organização estrutural, tendo em vista a criação de um voltado para a biodiversidade amazônica, levando em conta não somente a inexistência de um, como também, a dificuldade da indexação, recuperação e disseminação da informação nessa área de conhecimento. Pretende-se que os resultados deste estudo possam subsidiar medidas que contribuam para a elaboração e manutenção do tesouro em biotecnologia da Amazônia, e dessa forma favorecer o desenvolvimento da região através de suas riquezas naturais.

Palavras-Chave:

Tesouro; Linguagem documentária; Biotecnologia.

Abstract

Discusses the importance of the thesaurus as a tool for knowledge representation in Information Retrieval Systems - SRI. The research, qualitative, is based on documentary and bibliographical method exploratory-descriptive. Aiming to examine the composition of documentary languages present in the thesaurus above. Analyzes the thesauri in the area of biotechnology in terms of its structural organization, with a view to creating a facing Amazonian biodiversity, taking into account not only the absence of one, but also the difficulty of indexing, retrieval and dissemination of information in this field. It is intended that the results of this study may support measures that contribute to the development and maintenance of the thesaurus in biotechnology in the Amazon, and thus promote the development of the region through its natural resources.

Keywords:

Thesaurus; Language documentary; Biotechnology.

1 Introdução

No contexto atual há uma sobrecarga de informação sem precedentes. Seja pela página impressa, pelos meios e suportes eletrônicos, pelo rádio, pela televisão, ou qualquer outro, o mundo está saturado de informação. Shenk (1997, p.38) afirma que “[...] a sobrecarga de informação emergiu como ameaça genuína [...]. Enfrentamos agora a perspectiva da obesidade de informação”.

A palavra informação, originada do termo latino *informare*, é permeada da concepção de moldar um material como o oleiro faz com o barro, ou seja, pela própria morfologia o termo enfatiza que ela é particular e individualmente assimilada, de modo diferente, por cada um que com ela entra em contato. Com efeito, no contexto atual, transformar informação em conhecimento implica, dentre outras exigências, na necessidade de compreender e lidar com os mecanismos de busca e recuperação existentes não só nos suportes eletrônicos como também nos demais que, através do emprego da linguagem documentária, reúnem o conteúdo extraído de vários suportes com a finalidade de permitir a recuperação da informação.

A linguagem documentária, enquanto codificadora e decodificadora, opera no sentido de construir representações de conteúdos na expectativa de organizar a informação para garantir sua posterior recuperação.

Lara (2001) afirma que o processo de representação em documentação se desenvolve a partir da seleção de algumas qualidades (propriedade) que são mais perceptíveis pelo indivíduo que está a indexar, fruto da segmentação de conteúdos e Eco (1988, p.55) complementa afirmando que diante um fenômeno desconhecido “[...] reagimos por aproximação, procuramos aquele recorte de conteúdo, já presente na nossa enciclopédia, que bem ou mal parece prestar contas do novo fato”.

Neste sentido, o processo de representação da informação documentária é permeado por uma linguagem intermediária que opera pelo recorte dos conteúdos de um dado texto visando organizar para transferir, transferir para permitir a apropriação da informação. É, portanto, portadora de significados que demandam por estudos sistematizados de modo a constituir análises que viabilizem a compreensão de sua construção.

Assim, elegendo a área de biotecnologia pela relevância que ela possui no contexto regional, este estudo busca examinar os aspectos estruturais e semânticos dos tesouros dessa área, de modo a compreender a eficácia da linguagem documentária adotada no processo de comunicação que ela desencadeia quando do manuseio pelo usuário, que demanda por dominar um código subjetivo estabelecido pelo indexador.

Deste modo, a comprovação da capacidade de organização do conhecimento e conseqüente recuperação da informação por estes tesouros poderá contribuir para a criação e consolidação de mecanismos desta natureza, com uma metodologia de avaliação clara, pautada em modelos já disseminados internacionalmente, de forma a beneficiar a geração de elementos que permitam a disseminação de saberes, através de sua ágil recuperação com fim último de potencializar o desenvolvimento da região e do uso da biota amazônica.

A biotecnologia é um processo tecnológico que permite a utilização de material biológico (plantas e animais) para fins industriais. Por ser multidisciplinar, envolve a aplicação em inúmeros bens e serviços obtidos através dela que favorece o incremento de áreas como:

Agricultura – adubo composto, pesticidas, silagem, mudas de plantas, plantas transgênicas, etc.

Alimentação – pães, queijos, picles, cerveja, vinho, proteínas unicelular, aditivos, etc.

Química – butanol, acetona, glicerol, ácidos, enzimas, metais, etc.

Eletrônica – biosensores.

Energia – etanol, biogás.

Meio ambiente – recuperação de petróleo, tratamento do lixo, purificação da água.

Pecuária – embriões.

Fármacos – antibióticos, hormônios e outros produtos farmacêuticos, vacinas, reagentes e testes para diagnósticos, etc.

Dentre as áreas acima relacionadas, este trabalho se debruçará sobre as de alimentos e fármacos tendo em vista serem estes campos os que vêm apresentando maior aplicabilidade quanto ao desenvolvimento de produtos e serviços oriundos da biodiversidade amazônica.

O trabalho tem como objetivo

- **Geral**

Examinar a composição das linguagens documentárias presentes nos tesouros em biotecnologia.

- **Específicos**

- Identificar os tesouros existentes na área de biotecnologia, tendo como subárea alimentos e fármacos;

- Investigar as peculiaridades estruturais de três tesouros em biotecnologia, tendo como subárea produtos alimentícios e fármacos;

- Comparar a composição estrutural dos tesouros analisados;

- Apontar elementos que favoreçam a geração de um tesouros em biotecnologia para a Amazônia.

2 Revisão de Literatura

A intensificação das relações sociais, culturais, políticas e econômicas entre os países, conseqüência do crescente desenvolvimento científico e tecnológico, conduz a uma demanda cada vez maior por informações produzidas por esta nova sociedade constituída a partir da chamada globalização. Esse processo tem sido consolidado pela intensa revolução nas tecnologias de informação e comunicação que se apresentam em forma de produtos como os telefones, televisão, computadores, bases e banco de dados sofisticados, etc.

Tal contexto tem favorecido a oferta em grande quantidade de informação sendo que, tal abundância não é garantia de fácil acesso e absorção dos saberes disponíveis quer seja pelos problemas ocasionados pelo analfabetismo tecnológico e digital, quer seja pela ausência de mecanismos que assegurem a sua rápida e eficaz recuperação.

Para melhor compreensão, neste estudo, informação deve ser entendida como “[...] conhecimento¹ inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual” (LE COADIC, 1996, p. 05), independente de qualquer

¹Resultado do ato de conhecer; ato pelo qual o espírito apreende um objeto. Conhecer é ser capaz de formar a idéia de alguma coisa.

suporte físico, que segundo Miranda (1996, p.310) “[...] não depende de registro material para existir, e, por esse motivo requer novas abordagens teóricas e metodológicas, novas práticas e novas tecnologias para seu ciclo de vida e transformação”.

Diante do exposto, um dos meios possíveis de tornar mais democrático o uso da informação é o desenvolvimento de investigações sistemáticas sobre sua transferência e relação com a aprendizagem, ou seja, constituir mecanismos de busca de informação mais eficazes e interativas que implicam no estudo de vocabulários inter e multidisciplinares e em bases multilingüísticas que permitam a sua fácil recuperação.

Gonzalez de Gomez (1993) destaca que o efeito globalizador dos mercados e as tecnologias de informação pressupõem a vigência de uma premissa epistemológica de máximo alcance, que assegure condições de uniformidade e padronização lingüística no uso da informação, ou seja, para a autora assegurar o acesso à informação disponibilizada nos mais variados meios e suportes significa olhar atentamente para as questões que envolvem o modo como ela é armazenada, criando padrões seguros para permitir uma eficaz recuperação.

Com base em Guinchat e Menou, (1994), é possível afirmar que a linguagem documentária é concebida como um instrumento utilizado por um centro ou unidade de informação para a representação do conteúdo dos documentos. Contudo, o uso incorreto das linguagens naturais, ou seja aquela que não é padronizada, prejudicará o tratamento da informação e, conseqüentemente, sua recuperação.

Por ser uma linguagem constituída de parâmetros estáveis e predeterminados cultural e socialmente, vinculada a características institucionais, uma linguagem documentária interfere nas formas de organização e disseminação da informação. Para isso, as linguagens documentárias, ao serem estabelecidas, deverão ir ao encontro das expectativas e necessidades dos usuários (LANCASTER, 1987).

Ademais, a atualização das linguagens documentárias deve ser uma constante, devido às mudanças correntes na linguagem natural e na área de especialidade. Guinchat e Menou (1994) sugerem controlar o emprego da linguagem registrando-se as dificuldades e soluções encontradas, bem como a ocorrência dos descritores. Deve-se, além disso, registrar os termos que não aparecem na linguagem para futura decisão sobre eventual inclusão.

Todavia, embora o uso da terminologia seja crucial para referendar o processo de construção de linguagens documentárias – e, com isso, possibilitar melhor representação e recuperação da informação -, ela não garante por si só o sucesso da comunicação documentária. Isso significa dizer que as hipóteses de organização de tais linguagens são mais complexas do que poderia parecer inicialmente, uma vez que a atividade de informar requer, além dos parâmetros de um sistema conceitual, a observação das necessidades de uso ou recepção da informação.

Ao contrário da função de dispor e localizar o documento na sua forma física integral, as linguagens documentárias – listas de cabeçalhos de assuntos e os tesauros – orientam a organização intelectual para a desconstrução do texto em língua natural e sua representação codificada e sintética, constituindo-se em instrumento de análise semântica e sintática. Visam, portanto, obter, por ocasião das respostas aos pedidos de informação, um máximo de indicadores relevantes ou pertinentes e, para tal, de coincidência entre as descrições de autoria do indexador e as dos usuários.

Os tesouros possuem uma característica singular no âmbito das Linguagens Documentárias que é a organização do seu campo terminológico. Segundo Leska (1979), o desenvolvimento de terminologias é direcionado à melhor designação para o significado dos conceitos. Este é, precisamente, o campo onde os tesouros se identificam com os sistemas conceituais, ou seja, para cada conceito só pode existir uma representação simbólica, designada por termo ou descritor.

A construção e, conseqüente, avaliação de um tesouro não é tarefa simples, porém necessária ao bom desenvolvimento da linguagem controlada. Cada linguagem construída é única, especial para um domínio do conhecimento e, portanto, passível de ser modificada na mesma medida em que as línguas naturais evoluem.

A avaliação dos tesouros deve ser uma constante, pois velhos conceitos em desuso podem ser retomados. Os usuários do sistema de informação para o qual a linguagem foi construída podem ter novas necessidades de informação, sejam elas disciplinares ou interdisciplinares. Não importa se o tesouro vai ser gerado manual ou automaticamente, pois, com certeza, todas essas hipóteses vão estar refletidas na literatura, que é o ponto de partida para a construção de novas linguagens.

3 Materiais e Métodos

A pesquisa, de caráter qualitativo, está baseada no método bibliográfico documental e exploratório-descritivo, sendo que buscou-se explorar as seguintes temáticas: informação, linguagem documentária, tesouros, biotecnologia.

3.1 Universo e amostra

Através de levantamento preliminar na Internet, identificou-se dez tesouros contendo assuntos como alimentos, bebidas, agricultura, fármacos e outros tantos relacionados a biotecnologia. Dos tesouros identificados, arrolou-se oito por serem os mais significativos no que tange a proeminência para a área, sendo desses eleitos três que compuseram a amostra desta pesquisa.

- a) Tesouro Cadeia Alimentar – TCA - organizar informação sobre alimentação e nutrição. Envolve vários tipos de agentes sociais, tais como: produtor, distribuidor, especialista no tema, elaborador de políticas públicas, consumidor e/ou apreciador da boa mesa.
- b) Macrothesaurus OECD *Chapter Heading* – relaciona áreas da agricultura, indústria, biologia, bioquímica, alimentos, nutrição, fármacos, biotecnologia, etc.
- c) Tesouro de Alimentos e Bebidas HONselect – relaciona exaustivamente a área de bebidas e alimentos, focos de atuação da biotecnologia.
- d) Thesaurus Canadian de Ciência e Tecnologia – cobre exaustivamente a área de engenharia, construção civil, ciência e tecnologia, dentro dessa última comporta um item que trabalha com a biotecnologia.
- e) Thesaurus EnVoc - vocabulário controlado do sistema INFOTERRA, que trabalha com informação sobre meio ambiente.
- f) Tesouro Alfabético Conceitual – aborda às áreas de agricultura e alimentos.
- g) Tesouro do BCDAM – enfoca a área de meio ambiente, em especial a recuperação de petróleo, tratamento do lixo, purificação da água. Assuntos tratado dentro da biotecnologia.

- h) Glossário de Biotecnologia para a Agricultura e Alimentação – enfocando a agricultura e os alimentos com especial atenção à biotecnologia.

Nesta pesquisa, selecionou-se os tesouros de Alimentos e Bebidas HONselect; o Tesouro Cadeia Alimentícia - TCA e o Glossário de Biotecnologia para a Agricultura e Alimentação, pela abrangência ampla que eles apontam, por estarem voltados diretamente para bens e produtos da área de biotecnologia e por apresentarem os itens selecionados para análise.

Variáveis de análise

Considerando os parâmetros de avaliação dos tesouros expostos na literatura por Lancaster (1993) e Urdiciain (1998), foram adotadas as seguintes variáveis de análise para atingir aos objetivos propostos por esta pesquisa:

- a) Forma de apresentação – alfabética, sistemática ou gráfica.
 - Alfabética – os descritores e os não descritores se agrupam em uma única seqüência alfabética junto com suas relações.
 - Sistemática – estruturado em duas partes. A primeira é a principal, contém as categorias ou hierarquias e a segunda é a auxiliar, consta de um índice alfabético que conduz os usuários a seção semântica correspondente a que pertence o termo.
 - Gráfica – os termos se apresentam em forma de gráfico, onde se associam os termos relacionados.
- b) Índice e/ou introdução – identificação de instrumento que permita ao usuário ser auxiliado em relação ao manuseio dos tesouros explicitando suas características no âmbito de aplicação.
- c) Tamanho – levantamento do número de descritores que compõe o tesouro.
- d) Tipos de Relacionamento – estabelecimento de comparações por semelhança e diferenças entre os conceitos, quer seja para defini-los, nomeá-los ou ordená-los.
- e) Quantidade de notas esclarecedoras registradas por tesouros – chamadas de Nota de Escopo, que são utilizadas para indicar o conceito do termo. É indicada na estrutura por:
 - NE – Nota de Escopo
- f) Morfologia das palavras – uso que se faz nos tesouros das formas das palavras, singular ou plural, e se os descritores se expressam por meio de entradas diretas, sem inversão dos termos, respeitando a ordem natural das expressões.
- g) Idiomas – facilidade para os usuários, pois na utilização dos tesouros pode selecionar a língua que mais tem afinidade.

Procedimentos de coleta de dados

Após seleção pela Internet, realizou-se a análise individualizada de cada um considerando as variáveis eleitas. Posteriormente, a partir da análise individual que priorizou o exame das características consideradas essenciais para um tesouro com bom nível, efetuou-se a análise comparativa.

4 Resultados Parciais/Finais

A biotecnologia promove impactos em diversos setores industriais por meio de técnicas inovadoras e pela promoção de verdadeira revolução no tratamento de doenças, no uso de novos medicamentos para aplicação humana e animal, na multiplicação e reprodução de espécies vegetais e animais, no desenvolvimento e melhoria de alimentos, na utilização sustentável da biodiversidade, na recuperação e tratamento de resíduos, dentre outras áreas com potencial crescente de aplicação.

Dessa forma, o que se verifica é que muitas instituições de pesquisa estão produzindo e disponibilizando informações relevantes para contribuir com o desenvolvimento da área tendo em vista que a pesquisa é ampla e demanda de largo espaço.

Assim, a grande oferta de informações em biotecnologia associada a transdisciplinaridade da área, exige que os saberes sejam disponibilizados de forma ordenada visando favorecer sua localização e recuperação. Isto é possível de ser observado pela oferta de instrumentos de linguagem controlada que favoreçam a recuperação da informação.

O quadro 1, a seguir, sintetiza as análises efetuadas no corpus selecionado.

VARIÁVEIS SELECIONADAS	TESAUROS ANALISADOS		
	Alimentos e Bebidas HONselect	Tesauro Cadeia Alimentícia - TCA	Glossário de Biotecnologia para a Agricultura e Alimentação
Forma de apresentação (alfabética, sistemática ou gráfica)	Alfabética	Alfabética	Alfabética
Índice e/ou introdução	Possui	Possui	Não encontrado
Tamanho (nº de descritores)	33.000	Não encontrado	+ de 3.000
Tipos de Relacionamento (equivalência, hierárquicas, associativas).	Equivalência, hierárquicas, associativas.	Equivalência, hierárquicas, associativas.	Equivalência, hierárquicas, associativas.
Notas esclarecedoras	Possui	Possui	Possui
Morfologia das palavras (singular, plural)	Singular	Singular	Singular

Idiomas	Espanhol, alemão, inglês, francês e espanhol.	Português	Árabe, espanhol, francês e inglês.
---------	---	-----------	------------------------------------

Quadro 1 – Tesouros avaliados com suas variáveis.

Fonte: Autoria própria.

A partir da análise e interpretação dos dados coletados, pode-se inferir, a partir das variáveis eleitas, as seguintes considerações.

a) Forma de apresentação (alfabética, sistemática ou gráfica)

Com relação a forma de apresentação dos tesouros analisados, todos os termos, preferidos ou não-preferidos, estão organizados em uma só seqüência alfabética. A modalidade alfabética é a forma tradicional de apresentação dos tesouros. Esta ordem é prática e permite que se localize rapidamente o termo desejado.

b) Índice e/ou introdução

Dois deles, o Alimentos e Bebidas *HONselect* e o Tesouro Cadeia Alimentícia – TCA, possuem índice que permite ao usuário ser auxiliado em relação a utilização, características e aplicação dos mesmos. Contudo, no Glossário de Biotecnologia para a Agricultura e Alimentação, tal instrumento não foi encontrado. É oportuno destacar que a existência do índice é de fundamental importância no tesouro pois, é ele quem vai auxiliar o usuário em relação ao seu manuseio, explicitando suas características no campo de aplicação.

A prevalência pelo emprego do elemento analisado demonstra que sua apresentação não deve ser desconsiderada tendo em vista o favorecimento do uso.

c) Tamanho (nº de descritores)

Dos tesouros analisados, o de Alimentos e Bebidas *HONselect*, é o maior pois comporta trinta e três mil termos relacionados a área de alimentos, bebidas e saúde. O segundo é o Glossário de Biotecnologia para a Agricultura e Alimentação com mais de três mil descritores. No Tesouro Cadeia Alimentícia - TCA não foi encontrado um número especificado de termos.

Todos os tesouros analisados podem ser enquadrados em relação ao nível de especificidade como macrotresouros, pois, abrangem uma ampla gama de assuntos relacionados entre si, de diversas áreas do conhecimento humano.

d) Tipos de Relacionamento (equivalência, hierárquicas, associativas)

Todos os tesouros analisados adotam os três tipos de relacionamentos, o de equivalência, hierárquico e associativos. Tal condição demonstra que esses elementos são fundamentais para o bom desenvolvimento e recuperação da informação por parte dos usuários. São as relações entre os termos que conferem a um tesouro uma multiplicidade de usos, que vai da função até o auxílio na efetiva recuperação da informação.

e) Quantidade de notas esclarecedoras registradas por tesouros

Todos os tesouros analisados possuem notas esclarecedoras. As notas esclarecedoras são instrumentos importantes dentro da estrutura de um tesouros,

pois, permite ao usuário ter maior clareza de significado em relação ao termo pesquisado e possibilita ainda relacionar com outros termos.

f) Morfologia das palavras (singular, plural)

Quanto a morfologia das palavras, todos trabalham utilizando termos no singular. O objetivo principal do tesouro é dar assistência ao usuário (pesquisador ou indexador) de maneira que ele consiga encontrar o termo que represente um determinado significado para o que se procura, ou seja, com a ajuda do tesouro, o usuário no momento da busca poderá identificar termos alternativos, que permitirá descrever a informação contida no documento de forma mais adequada.

Destaca a recuperação no singular para o termo buscado no plural, o que representa uma preocupação com a eficiência da recuperação.

g) Idiomas

As línguas representam um subsídio fundamental para a comunicação. Dessa forma pode-se verificar que o tesouro de Alimentos e Bebidas *HONselect* é o que mais se destaca pois trabalha com uma diversificação bem ampla, pois se encontra traduzido para o espanhol, alemão, inglês, francês e espanhol.

Em segundo aparece o Glossário de Biotecnologia para a Agricultura e Alimentação se encontra em árabe, espanhol, francês e inglês. O idioma árabe infere surpresa, pois é uma novidade em relação aos tesouros analisados. Já o Tesouro Cadeia Alimentícia - TCA se apresenta somente na língua portuguesa, fazendo com que seu acesso seja restrito aqueles usuários que dominem o idioma em questão. Ainda em relação a língua, os três tesouros analisados podem ser enquadrados como multilíngues, pois, comportam descritores em mais de um idioma.

A diversidade de idioma facilita o acesso ao qual o tesouro se propõe uma vez que está disponível para acesso em rede.

5 Considerações Parciais/Finais

Neste espaço expressa-se, em sua primeira parte, as conclusões obtidas a partir da coleta de dados realizada em atendimento aos objetivos a que se propôs a pesquisar. Na segunda parte, registra-se as recomendações para trabalhos futuros em relação ao tema tesouros e biotecnologia.

O objetivo geral deste estudo se constituiu no exame da composição das linguagens documentárias presentes nos tesouros em biotecnologia. Em termos específicos, objetivou-se investigar as peculiaridades estruturais de três tesouros em biotecnologia, tendo como subárea produtos alimentícios e fármacos; comparar a composição estrutural dos tesouros analisados; apontar elementos que favoreçam a geração de um tesouro em biotecnologia para a Amazônia.

Um trabalho desta natureza não apresenta conclusões fechadas, apenas evidencia alguns pontos problemáticos, sinaliza possibilidades, prepara para futuras análises. Com este posicionamento, os dados obtidos, ao longo deste estudo, permite tecer algumas considerações.

Os sistemas de informações devem ser gerenciados de forma que o seu ciclo de vida inclua análise, projeto, implementação, evolução operacional, deterioração e substituição, possibilitando assim a criação de um sistema novo. Entretanto, as metodologias de sistemas de informação foram desenvolvidas para favorecer uma

abordagem metódica de análise, no qual, o planejamento estratégico de sistemas de informações seja um componente essencial da organização, e que, uma vez implantado exigirá manutenção constante.

A análise conceitual vista aqui, diz respeito à interpretação do que o usuário está a procura, enquanto a tradução é disponibilização para atender as suas necessidades; pois os termos selecionados do vocabulário do sistema, está na representação dessa necessidade de informação, que poderá ser considerada uma estratégia de busca.

Dentre as linguagens controladas, os tesauros constituem um dos meios mais utilizados para a indexação e recuperação de documentos e/ou informações. Sendo assim, deve-se verificar se atendem às necessidades atuais de seus clientes consumidores de informação.

O objetivo principal do tesauro é oferecer assistência ao usuário (pesquisador ou indexador) de maneira que ele consiga encontrar o termo que represente um determinado significado para o que se procura, ou seja, com sua ajuda o usuário, no momento da busca, poderá identificar termos alternativos, que permitirá localizar a informação contida no documento de forma adequada.

Após o estabelecimento de um sistema de informação e da definição do tipo de linguagem de recuperação, pode-se considerar que para um bom desempenho, o tesauro precisa de uma estrutura complexa e estar adaptado ao campo de interesse e das necessidades dos usuários. Deve permitir alterações necessárias, sem a qual certas áreas do conhecimento não poderiam ser desenvolvidas com maiores detalhes. No entanto, caso não exista uma linguagem de recuperação adequada, será necessário rever o que foi desenvolvido, sem contudo, desprezar o já existente, que poderá fornecer subsídios para reordenação.

Assim, o volume de informação disponível atualmente, em especial nas áreas científicas e tecnológicas, fez despertar para a necessidade de normalização e controle dos vocabulários, principalmente devido ao aparecimento de ambigüidades terminológicas, o que vem dificultando o rápido acesso à informação armazenada.

Enfim, a importância do tesauro como recurso auxiliar em um sistema de recuperação da informação, e o grande volume de dados disponibilizados através das tecnologias da informação faz verificar que esses dados precisam ser tratados de forma padronizada e com metodologia capaz de facilitar a geração de informações pertinentes.

Por fim, pretende-se que os resultados deste estudo possam subsidiar medidas que contribuam para a elaboração e manutenção do tesauro em biotecnologia da Amazônia, e dessa forma favorecer o desenvolvimento da região através de suas riquezas naturais.

6 Referências

ECO, Umberto. Marco Pólo e o unicórnio. In: _____. **Kant e o ornitorrinco**. Rio de Janeiro: Record, 1988.

GONZALES DE GOMEZ, M. N. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ciência da Informação**, Brasília. V.22, n.3, p.217-222, set./dez., 1993.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da**



informação e documentação. Trad. Míriam V. da Cunha. 2.ed. aum. Brasília, IBICT, 1994.

LANCASTER, F. W. **Construção e uso de tesouro:** curso condensado. Brasília: IBICT, 1987.

_____. **Indexação e resumos:** teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 1993.

LARA, M. L. G. O unicórnio (o rinoceronte, o ornitorrinco...), a análise documentária e a linguagem documentária. **Data Gama Zero – Rev. de Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.6, p.1-12, dez. 2001.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação.** Brasília, Briquet de Lemos, 1996.

LESKA, B. M. Theoretical and methodological problems og therminology. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM, 1979, Warsaw. **Proceedings...** [S.l.: s.n.], 1979.

MIRANDA, A. L. C. Globalizacion y sistemas de informacion: nuevos paradigmas y nuevos desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.3, p.308-313. 1996.

SHENK, David. **Data smog:** surviving the information glut. New York: Harper Edge, 1997.

URDICIAIN, Blanca Gil. Evaluación semántica y estructural de tesauros. **Rev. General de Información y Documentación**, v.8, n.2, p.193-199, 1998.



CONTROLE DE AUTORIDADE DE ASSUNTOS NOS CAMPOS 1XX: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DA FABICO/UFRGS.

Inês Maria De Gasperin¹, Ismael Maynard Bernini²

¹Bibliotecária Especialista, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

²Técnico e Graduando em Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

Apresenta um relato de experiência da Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul Fabico/UFRGS sobre o controle de autoridade de assunto nos campos 150, 151, 195, 196, 197 e 198 do formato *Machine Readable Cataloging* - MARC21. Traz um breve histórico da Biblioteca, ressaltando a sua estrutura administrativa e o sistema de automação utilizado. Destaca a necessidade de estabelecimento de padrões para a correta alimentação do Catálogo de Autoridades de assunto no Sistema de Bibliotecas da Universidade, bem como a manutenção de catálogos cooperativos eficientes. Apresenta a metodologia desenvolvida para atender as especificidades da Biblioteca e os resultados alcançados.

Palavras-Chave:

Controle de autoridade; Indexação (Biblioteconomia); Descritores; Cabeçalhos de assunto.

Abstract

Presents an experience report from the Library of the Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul Fabico / UFRGS on authority control of subject fields 150, 151, 195, 196, 197 and 198 format Machine Readable Cataloging - MARC21. Presents a brief history of the Library, stressing its administrative structure and automation system used. Stresses the need to establish standards for the correct feeding of the subject Catalog of Authorities in the University Library System as well as maintaining efficient cooperative catalogs. Presents the methodology developed to meet the specifics of the Library and the results achieved.

Keywords:

Authority control; Indexing (Librarianship); Descriptors; Subject headings.



1 Introdução

Vivencia-se atualmente uma situação complexa nos meios de tratamento e recuperação da informação, tendo em vista que a maior parte desta informação é produzida em formato digital e se encontra disponível na *internet*.

A inexistência de padrões bibliotecários para o tratamento e recuperação da informação publicada na *internet* gera uma “sobrecarga informacional” aos usuários, os quais recuperam grande quantidade de documentos irrelevantes em suas pesquisas. Motores de busca como o Google e Yahoo utilizam *softwares*, chamados “*spiders*”, para o rastreamento de conteúdo em *websites* e documentos, descartando qualquer tipo de tratamento humano em seus processos de indexação.

Neste sentido, “a rede das redes”, como é designada a *internet*, satisfaz a contento as exigências do mundo moderno por buscas rápidas e de cunho superficial. No ambiente acadêmico, por sua vez, o processo de revocação através de programas de computador não é recomendado, pois as demandas informacionais permanecem urgentes, mas adquirem caráter específico e científico.

Torna-se, assim, incompatível a concepção de um sistema automatizado em bibliotecas universitárias sem a indexação humana, realizada por bibliotecário que se utilize de padrões e formatos vigentes de padronização das entradas de assunto.

A metodologia utilizada neste trabalho é empírica, ou seja, elaborada a partir da experiência de trabalho. Destinada a atender às necessidades específicas dessa Biblioteca.

Sendo assim, este relato de experiência pretende demonstrar a importância do controle de autoridades na consistência do Catálogo de Autoridades do Sistema Automatizado de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS).

1.1 Sistema de Bibliotecas da UFRGS

O início do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS) remonta à criação da Biblioteca Central da Universidade (BC), em dezembro de 1971, como esclarece Schreiner (1980, p. 113):

De acordo com as Normas Básicas, a Biblioteca Central e as bibliotecas das unidades da UFRGS passam a formar o Sistema da Biblioteca Central [atualmente, SBUFRGS], sendo uma de suas funções a coordenação das atividades técnicas e administrativas das bibliotecas setoriais especializadas, tendo em vista a racionalização e padronização de métodos e sistemas e a centralização dos acervos no Campus da UFRGS.

Atualmente, o Sistema está composto de uma Biblioteca Central, 29 bibliotecas setoriais especializadas, uma biblioteca de ensino fundamental e médio e uma biblioteca depositária da documentação da Organização das Nações Unidas (ONU).

A automação do SBUFRGS teve início através do Formato CALCO (Catalogação Legível em Computador) que por sua vez foi baseado no Formato



MARCII, da *Library of Congress*, adaptado no Brasil por Alice Príncipe Barbosa¹. Nesta fase inicial de 1975 a 1982, apenas algumas bibliotecas participaram do processo.

Em 1988, o Centro de Processamento de Dados (CPD) da UFRGS iniciou o estudo do Formato IBICT, com o objetivo de implantar a automação em todas as bibliotecas do Sistema. Assim, em 1989 foi implantado o Sistema Automatizado de Bibliotecas (SABi) que foi utilizado até 1999.

A abrangência deste sistema é apresentada de forma clara pelo Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014² (2011, p. 1, 2), da Biblioteca Central:

Além de sua função principal como catálogo on-line do acervo, o SABi teve importante papel na preservação e disseminação da produção intelectual da UFRGS, sendo responsável pela ampliação do registro desta produção para outros tipos de documentos além de teses e dissertações. Dessa forma, a UFRGS conta com um sistema que não apenas arrola sua produção intelectual, como dá acesso aos documentos na íntegra.

Em 2000, houve a migração do Sistema para o *software Automated Library Expandable Program - ALEPH*, utilizado até hoje.

No que se refere aos descritores, é importante destacar que até 2000 o *software* anterior disponibilizava apenas um campo para assunto, onde obrigatoriamente eram registradas todas as categorias de assunto: nome pessoal, entidade, nome geográfico, evento e título uniforme. A partir de 2000, o novo *software* possibilitou a utilização de novos campos para esses assuntos específicos, auxiliando com isso a qualificação do trabalho do bibliotecário indexador.

Os descritores utilizados até então migraram para o novo sistema, formando o Catálogo de Autoridades do campo 150 (Assunto tópico). A adequação desses descritores para os novos campos vem sendo feita pelas bibliotecas e pela Comissão de Automação (ComAut), responsável pelo gerenciamento do Sistema, obedecendo a critérios próprios de prioridades.

1.2 Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

A Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, que faz parte do SBUFRGS, iniciou suas atividades em 29 de setembro de 1959, na então Escola de Biblioteconomia e Documentação, junto a Faculdade de Ciências Econômicas. Em 1966 foi conferida a autonomia à Escola de Biblioteconomia, desvinculando-se administrativamente da Faculdade de Ciências Econômicas.

A partir de então, a Biblioteca passou a contar com o recebimento de recursos específicos e espaço físico apropriado, ainda nas dependências da Faculdade de Ciências Econômicas. O período seguinte na trajetória da Biblioteca da Fabico é sucintamente apresentado por Pinto (1984, p. 105):

Com a fusão dos Cursos de Biblioteconomia e Jornalismo, em 1970, pela reforma universitária, a Biblioteca passa a ser denominada Biblioteca da

¹ BARBOSA, Alice Príncipe. **Projeto CALCO**: catalogação cooperativa automatizada. Rio de Janeiro: IBBD, 1973. 130p.

² Documento não publicado, de uso interno do SBUFRGS.



Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação e em 1972 muda-se para o novo prédio que abrigaria a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação [...].

Ainda em 1972, passa a integrar o SBUFRGS, adquirindo novo papel na comunidade acadêmica. Da Biblioteca da então Faculdade de Filosofia, veio o acervo do Curso de Jornalismo, e da Faculdade de Ciências Econômicas o acervo do Curso de Biblioteconomia.

Ao longo destes mais de 40 anos de existência acadêmica, a Biblioteca passou a atender também aos novos cursos criados (Arquivologia e Museologia) e a inclusão de novas ênfases (Relações Públicas e Publicidade e Propaganda) no curso de Comunicação Social, bem como o Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCom).

Atualmente, a Biblioteca se encontra em fase de planejamento para ampliação de seu espaço físico, o que possibilitará o crescimento do acervo e melhoria no atendimento aos seus usuários.

2 Revisão de Literatura

Burke (2003, p. 11, destaque do autor) afirma que “segundo alguns sociólogos vivemos hoje numa ‘sociedade do conhecimento’ ou ‘sociedade da informação’ [...]”, independente de se optar por uma dessas nomenclaturas é fato que para ambas a informação consiste numa espécie de arcabouço, sendo cada vez mais solicitada com precisão e instantaneidade. Esta realidade se faz mais tangível, principalmente no ambiente acadêmico onde sua busca é a fonte de toda pesquisa.

Mesmo em uma época dominada pela utilização de novos suportes e ferramentas, onde todo usuário é utilizador, produtor e tratador de sua informação, não podemos perder de vista a importância da indexação e do controle de assuntos realizado por um profissional bibliotecário. Além disso, é preciso considerar o advento da chamada “indexação social” como uma grande aliada por todo bibliotecário indexador. Esta indexação, realizada pelo próprio leitor da obra, pode trazer inúmeros subsídios para uma indexação biblioteconômica mais eficiente e eficaz. Segundo Hassan-Montero³ (2006 apud GUEDES; DIAS, 2010, p. 48, 49, tradução do autor), essa nova ferramenta é:

[...] um novo modelo de indexação, em que são os próprios usuários ou consumidores dos recursos os que levam a cabo sua descrição [...] A descrição de cada recurso se obteria por agregação, ou seja, um mesmo recurso seria indexado por inúmeros usuários, dando como resultado uma descrição intersubjetiva e, portanto mais fiel que a realizada pelo autor do recurso.

Entretanto, para a manutenção do controle de autoridades e, conseqüentemente do controle na indexação de uma biblioteca universitária, faz-se necessária a observância dos princípios de concepção de análise de assunto

³ HASSAN-MONTERO, Y. Indización Social y Recuperación de Información. **No Solo Usabilidad Journal**, Granada, n. 5, nov. 2006. Disponível em: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/indizacion_social.htm>. Acesso em: 17 jun. 2012.



propostos por Boccato e Fujita (2011, p. 208) que são: “[...] orientada pelo conteúdo e orientada pela demanda.”, isto é, em um processo de indexação deve-se representar tanto o os termos explícitos na obra, como conjecturar sobre os termos necessários para atender tanto ao público alvo como ao potencial.

Considerando-se que cada descritor atribuído numa indexação de assuntos é um ponto de acesso àquela obra, somado a assertiva de Strehl (2011, p.103) em que esclarece o conceito em relação aos pontos de acesso como sendo

[...] indispensável para que avaliemos qualquer sistema de recuperação de informação, pois dependemos da qualidade dos pontos de acesso para maximizar, tanto a identificação dos itens úteis (revocação), quanto a omissão dos itens inúteis (precisão).

O ponto de acesso que cumpre essa função é representado por um termo que identifica inequivocamente um conceito e, no contexto de um sistema específico, deve ser expresso vocabularmente de modo coerente.

Este raciocínio conduz a um ponto crucial que é a qualidade de um sistema recuperação da informação de uma biblioteca universitária, passando pelo controle de autoridades. Na Biblioteconomia e na Ciência da Informação é por definir controle de autoridade como sendo “[...] o processo de unificar, mediante a utilização de uma forma padronizada, os pontos de acesso dos catálogos automatizados e mostrar também as relações entre os distintos pontos de acesso.” (HERRERO, 1999, p. 11, tradução nossa).

O controle de autoridade destina-se a desempenhar inúmeras funções, uma delas é a de permitir ao bibliotecário indexador fazer a desambiguação dos descritores semelhantes ou análogos, mas que pertencem a áreas do conhecimento completamente opostas, por meio de qualificadores, como por exemplo: Indexação (Biblioteconomia) e Indexação (Economia). Herrero ainda apresenta algumas outras finalidades:

Sua finalidade é facilitar a identificação e a recuperação dos documentos armazenados [em bases de dados, bancos de dados, repositórios institucionais ou catálogos coletivos], evitando as confusões que podem ocorrer aos homônimos, sinônimos, ou à variedade de nomes pelos quais se pode denominar uma pessoa, uma entidade, uma obra, um assunto ou conceito. (HERRERO, 1999, p. 11, tradução nossa).

Com base nessa definição e tendo claras suas finalidades, pode-se acrescentar mais alguns conceitos a este artigo. Todos estes conceitos (como descritores, controle de autoridade e qualificadores) são lugar comum para o bibliotecário, porém mais familiares aos profissionais voltados à indexação em bibliotecas, exclusivos responsáveis pela criação e manutenção dos índices de assunto. Portanto, é importante estabelecer um conceito mais claro de indexação, que nos é apresentado por Silva (1972, p.18): “a indexação está longe de ser mero procedimento mecânico. Muito pelo contrário: requer familiaridade com o assunto indexado, análise e escrutínio dos documentos, em suma, antecedentes de competência e capacidade profissional específica.”

Sendo assim, entende-se que estas atividades, tanto de indexação como de controle de autoridade, devem ser levadas a efeito por um profissional qualificado e



experiente. Estas têm como propósito quatro funções, ainda segundo Silva (1972, p. 19):

- a) poupar tempo;
- b) evitar desperdício de dinheiro e de material;
- c) prevenir a perpetração de erros; e
- d) remediar o desapontamento de resultados negativos e a irritação produzida pela ineficiência e pelo superficialismo.

De certa forma, essas funções estão em consonância com as chamadas Leis da Biblioteconomia, ou Cinco Leis de Ranganathan⁴. Pode-se afirmar, então, que as atividades e sua conseqüente eficiência estão intimamente ligadas aos índices de revocação e precisão. Lancaster (1993, p. 305) define precisão e revocação de uma forma muito objetiva:

- a) Precisão: a extensão com que os itens recuperados durante uma busca numa base de dados são considerados relevantes ou pertinentes.
- b) Revocação: a extensão com que todos os itens numa base de dados são considerados relevantes ou pertinentes são recuperados durante uma busca nessa base de dados.

Para que estes índices de precisão e revocação sejam plenamente alcançados e que representem fielmente a política de indexação vigente em uma biblioteca universitária, é necessária que exista uma consistência na indexação que segundo Gil Leiva, Rubi e Fujita é:

[...] um elemento característico tanto do processo quanto do resultado do tratamento temático da informação. Ela se caracteriza pelo grau de semelhança na representação da informação documentária de um documento por meio de termos de indexação selecionados por um ou vários indexadores, resultando em um índice de consistência. (2008, p. 234)

Por tanto é indispensável à realização sistemática do controle de autoridades, para que se identifique e corrija possíveis inconsistências nos descritores, potencializando as probabilidades de recuperação da informação pelos usuários, foco de todo este trabalho.

Esta sucinta revisão de literatura tem como objetivo primordial trazer para discussão alguns termos e conceitos, bem como suas definições, para com isso ratificar a importância da indexação e do controle de autoridade em um sistema de informação.

Com as mudanças nos sistemas de informação e a ressemantização que ocorre ao longo do tempo, torna-se necessária a realização periódica de atualizações e correções dos descritores. Com este controle é possível alcançar índices de revocação e precisão satisfatórios que atendam às necessidades dos usuários.

3 Materiais e Métodos

⁴ Disponível *online*, conforme referência.

Inicialmente é importante ressaltar que a metodologia desenvolvida e aplicada neste trabalho é empírica, isto é, elaborada a partir da experiência de trabalho, e destinada a atender às necessidades específicas da Biblioteca. Esta metodologia foi baseada em critérios, padrões e manuais vigentes para todo o SBUFRGS.

Para nomes pessoais, entidades, eventos e títulos uniformes, foram observadas as regras do *Anglo-American Catalog Rules* (AACR2). Para entrada de nomes geográficos, foi utilizado o documento *Nomes Geográficos como Assunto: padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS)*, elaborado pelo Grupo de Estudo em Indexação (GEI), formado por bibliotecários da Universidade.

Também foram consultados catálogos de bibliotecas nacionais (Biblioteca Nacional, Universidade de São Paulo, etc.) e internacionais (*Library of Congress*, *British Library*, Rede de Bibliotecas Universitárias da Espanha, etc.).

Como primeiro passo para a execução deste trabalho, foram emitidas listas, uma para cada um dos campos de autoridade do formato MARC21 então utilizados pelo SBUFRGS, devidamente vinculados à Biblioteca da Fabico, perfazendo um total de 9889 descritores.

São elas:

- a) campo 150 Assuntos Tópicos;
- b) campo 151 Nomes Geográficos como Assunto;
- c) campo 195 Nomes de Pessoas como Assunto;
- d) campo 196 Nomes de Entidades como Assunto;
- e) campo 197 Nomes de Eventos como Assunto e
- f) campo 198 Títulos Uniformes como Assunto.

Na imagem abaixo é possível visualizar um recorte de uma das listas de descritores emitidas (campo 150 Assunto tópico) com os 10 primeiros descritores, que exemplifica a formação desses descritores.

Catalogação - Relatório de descritores do Cat. de Autoridades, por biblioteca	
Emitido em 05/11/2010	
Biblioteca: FBC	
Inclui os descritores Assunto (campo 150)	
<u>Nrb</u>	Descritor
000209286	<u>Abebd:</u> <u>Relatorio</u>
000209104	ABNT
000209105	ABNT: <u>Mercosul</u>
000677864	Abolição da escravatura: Brasil
000209621	Ação cultural
000209623	Ação cultural: São José dos Ausentes (RS)
000446175	Acervo
000553688	Acervo: Aquisição: Biblioteca
000233274	Acervo: Aquisição: História: Biblioteca
000209795	Acervo: Avaliação: Biblioteca

Imagem 1 – Recorte do relatório de descritores do Cat. de Autoridades da Biblioteca.

Fonte: Biblioteca da Fabico.

Cabe ressaltar que durante a realização destas correções ocorreu a atualização do *software ALEPH* usado pelo SBUFRGS, migrando para a versão 20.01. Nesta versão, foram excluídos do Catálogo de Autoridades os campos 195, 196, 197, e 198, e os descritores já existentes nesses campos migraram para os campos 100, 110, 111, 130 respectivamente. O processo de migração foi automático, sem quaisquer correções nesses descritores.

O primeiro passo realizado foi excluir das listas todos os descritores considerados corretos. Das 9889 entradas autorizadas nos campos de assunto do Catálogo de Autoridade, resultaram 1173 descritores considerados incorretos.

Neste trabalho, foram considerados incorretos descritores com grafia errada, nomes incompletos, nomes próprios em campos e subcampos inadequados e descritores pré-coordenados e/ou com mais de três subcampos. O resultado dessa análise inicial pode ser observado no quadro abaixo:

Tabela – Relação dos campos analisados e número de descritores por lista.

Campos MARC21	Nº Total de Descritores	Nº Total de Descritores Incorretos
Assunto tópico - 150	8801	1097
Nome geográfico - 151	321	32
Nome de pessoa – 195	579	12
Nome de entidade – 196	181	13
Nome de evento – 197	07	03
Título uniforme – 198	905	16

Fonte: Dos autores.

Cada um dos campos gerou uma lista. Foram corrigidos inicialmente os descritores dos campos 151, 195, 196, 197, 198 e os campos específicos nos registros bibliográficos a eles vinculados.

Concluída a revisão e correção dos descritores dessas listas, passou-se para a lista do campo 150 (Assunto tópico), constituída por 1097 descritores considerados incorretos. Os critérios foram os mesmos aplicados aos campos anteriores e mais alguns específicos desse campo: plural e singular; descritores que contivessem nomes geográficos, de pessoas, de entidades ou eventos; siglas; homônimos.

Os erros mais simples de grafia, digitação ou duplicidade foram corrigidos de imediato. Os descritores que possuíam mais de três subcampos ou que tinham necessidade de revisão quanto a sua atualização e desmembramento em novos descritores (pós-coordenação) passaram pela análise e correção manual, na própria lista impressa; posteriormente, foram corrigidos no Sistema.

Este processo de revisão e correção foi executado por uma Bibliotecária indexadora e por um Bolsista concluinte do Curso de Biblioteconomia.

4 Considerações Finais

As correções estão em processo final de execução, concomitante à redação deste artigo. Porém, o seu término não significa a conclusão da inconsistência, pois os critérios não contemplaram todas as incorreções. Novas listas deverão ser emitidas e novos critérios definidos, mesmo que sem uma periodicidade pré-estabelecida.

Isso ocorre pelo fato do controle de autoridade ser um processo contínuo e indispensável para a qualificação do trabalho do indexador e, principalmente, para a qualificação da recuperação da informação, objetivo final do trabalho de indexação. Mesmo em andamento, já é possível vislumbrar uma significativa melhora na padronização no Catálogo de Autoridade de Assunto, e principalmente nos campos de assunto dos registros bibliográficos.

Esta padronização fica clara comparando-se a *Imagem 1* (com descritores incorretos) e a imagem abaixo (com os descritores corrigidos), onde estão representados os 10 primeiros descritores das listas de 2010 e 2012 respectivamente:

Catalogação - Relatório de descritores do Cat. de Autoridades, por biblioteca	
Emitido em 27/04/2012	
Biblioteca: FBC	
Inclui os descritores Assunto (campo 150)	
<u>Nrb</u>	Descritor
000677864	Abolição da escravatura: Brasil
000209621	Ação cultural
000209623	Ação cultural: São José dos Ausentes (RS)
000553688	Acervo: Aquisição: Biblioteca
000538461	Acervo: Fitas de vídeo: Manuais
000209806	Acervo: Seleção: Biblioteca
000753656	Acervo bibliográfico: Preservação
000805887	Acervo bibliográfico: Reprocessamento
000795656	Acervo fonográfico

Imagem 2 – Recorte do novo relatório de descritores do Cat. de Autoridades da Biblioteca.

Fonte: Biblioteca da Fabico.

Para alcançar este resultado foi preciso trabalhar inicialmente com o total de 9889 entradas de autoridade, incluídas aqui as listas de todos os campos. Após análise de todas essas entradas, foram selecionadas 1173 para correção, correspondendo ao percentual de 11% do total dos descritores, conforme gráfico abaixo:

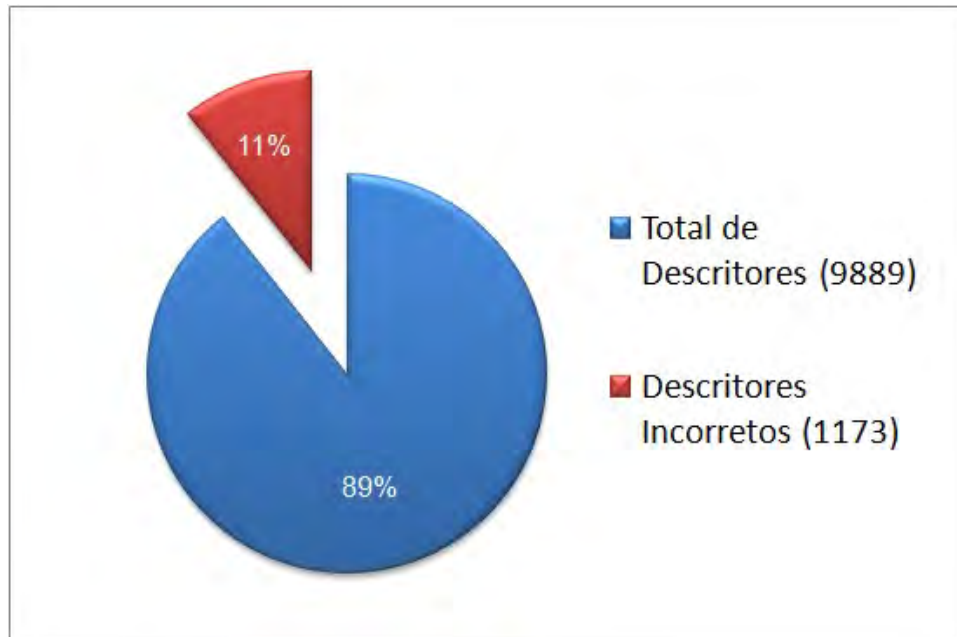


Gráfico – Percentual de descritores Corretos / Incorretos.

Fonte: Dos autores.

Até o momento foram corrigidas 977 entradas de autoridade e os 937 registros bibliográficos a elas vinculados. Com base nos resultados obtidos pode-se comprovar a relevância de executar periodicamente este trabalho de consistência dos descritores, sobre tudo em bibliotecas universitárias, onde a qualidade na recuperação da informação é de vital importância para todas as categorias de usuários.

No desenvolvimento deste trabalho de correção de descritores comprovou-se a importância do planejamento das atividades no Setor de Processamento Técnico da Biblioteca, pois a rotina no Setor não contempla atividades relativas exclusivamente à correção de descritores. O planejamento oportunizou o aproveitamento do tempo durante os períodos de redução do fluxo de trabalho, fazendo com que paulatinamente, ao longo de alguns meses, o trabalho pudesse ser executado, sem prejuízo de qualquer outra atividade de rotina da Biblioteca.

5 Referências

BOCCATO, V. R. C.; FUJITA, M. S. A indexação nas perspectivas das concepções de análise de assunto em bibliotecas universitárias. **Revista EDICIC**, v.1, n. 4, p.208-220, Out./Dez. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

BURKE, P. **Uma História social do conhecimento**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

GIL LEIVA, I.; RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Consistência na indexação em bibliotecas universitárias brasileiras. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

233-253, set./dez., 2008. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=304>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

GUEDES, R. M.; DIAS, E. J. W. Indexação social: abordagem conceitual. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 39-53 jan./jun., 2010. Disponível em: <revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/686/754>. Acesso em: 18 jun. 2012.

HERRERO, C. P. El control de autoridades. **Revista de Biblioteconomia y Documentación**, Murcia, n. 2, p. 121-136, 1999. Disponível em: <www.um.es/fccd/anales/ad02/ad0200.html>. Acesso em: 15 fev. 2012.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e pratica**. Brasília, DF: Briquet, 1993.

PINTO, A. M. B. **35 anos de ensino de Biblioteconomia em Porto Alegre**. Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1984.

RANGANATHAN, S. R. **The Five Laws of Library Science**. Madras: Madras Library Association, 1931. Disponível em: <<http://arizona.openrepository.com/arizona/handle/10150/105454>>. Acesso em: 10 set. 2011.

SCHREINER, H. B. Sistema CALCO/UFRGS automação na Biblioteca Central da UFRGS. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 8, n. 12, jul./dez., 1980.

SILVA, B. **Origem e evolução dos descritores**. Rio de Janeiro: FGV, 1972.

STREHL, L. As folksonomias entre os conceitos e os pontos de acesso: as funções de descritores, citações e marcadores nos sistemas de recuperação da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.2, p.101-114, jun/ago. 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362011000200007>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central. **Sistema de Bibliotecas da UFRGS: Histórico, missão e contexto atual: PDI 2010-2014**. [Porto Alegre], 2011.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesouros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

METODOLOGIA DE TRABALHO PARA ATUALIZAÇÃO DO VOCABULÁRIO CONTROLADO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP) DA ÁREA JURÍDICA

Cristina Miyuki Narukawa^{*}, Fabiana Gulin Longhi Palácio^{*}, Marli I. de Moraes^{*}, Francisco Mariano da Silva^{**}, Maria dos Remédios da Silva^{*}, Eleonora Aparecida Sampaio^{*} e Raquel Lima de Matos^{*}.

^{*} Bibliotecária, Serviço de Biblioteca e Documentação (SBD)/Faculdade de Direito(USP), São Paulo, São Paulo

^{**} Técnico de Documentação e Informação, Serviço de Biblioteca e Documentação (SBD)/Faculdade de Direito(USP), São Paulo, São Paulo

Resumo

Atualizar um vocabulário controlado requer a adaptação de instrumentos e de procedimentos, além de exigir criteriosa análise sobre aspectos inerentes à área estudada. Desse modo, apresentamos a metodologia aplicada na atualização do Vocabulário Controlado da Universidade de São Paulo (USP) da área jurídica, apontando algumas questões suscitadas nas discussões em grupo durante a revisão dos termos da subárea de Direito Civil. Os resultados parciais indicam que a área jurídica impõe algumas dificuldades pela complexidade de sua linguagem técnica, pela característica interdisciplinar de seus conceitos e pelas mudanças conceituais que acompanham as transformações sociais. Portanto, constatamos a significativa contribuição da metodologia aplicada e da composição de um grupo de trabalho heterogêneo no estudo dos termos e ainda a importância da constante atualização do vocabulário controlado para permitir, dessa forma, efetividade da recuperação da informação.

Palavras-Chave: Vocabulário Controlado; Direito; Metodologia; Garantia Literária.

Abstract

The update of a controlled vocabulary requires the adaptation of instruments and procedures, and it also demands a selective analysis on inherent aspects of the studied area. Thus, we present the methodology applied to update the Controlled Vocabulary of the University of São Paulo (USP) in the field of Law, pointing some issues that appeared in the group discussions during the revision of the terms of the subfield of Civil Law. The partial results indicate that the field of Law imposes some difficulties to our works due to the complexity of its technical language, the interdisciplinary character of its concepts and the conceptual transformations that accompany social changes. Therefore, we noted the significant contribution of the methodology employed and of the constitution of a heterogeneous work group in the study of the terms and also the importance of the constant update of the Controlled Vocabulary in order to enable a effective information retrieval.

Keywords: Controlled Vocabulary; Law, Methodology, Literary Guarantee.



1 Introdução

Vocabulário controlado é um instrumento de representação da informação importante no processo de indexação e recuperação da informação, haja vista seu papel como recurso mediador entre as necessidades informacionais de pessoas e os conteúdos de informação.

Desse modo, o processo de atualização do vocabulário é essencial para que este instrumento realmente contemple os conceitos tratados por aqueles que produzem informação e por usuários, que buscam informação e que, por sua vez, também se tornam produtores.

A área jurídica está intimamente relacionada ao contexto social e sua produção, representada em fontes como doutrina, jurisprudência e legislação, sofre constante atualização em suas abordagens, o que também se reflete no trabalho dos indexadores. Constata-se a dificuldade em indexar obras jurídicas quando termos específicos ou novos não constam no vocabulário controlado, o que por outro lado, tem dificultado a recuperação de temas atuais pelos pesquisadores.

Considerando as características próprias de uma determinada área do conhecimento, a complexidade que o estudo terminológico impõe e ainda a necessidade de manter o vocabulário controlado constantemente atualizado, temos como objetivo relatar a experiência da metodologia aplicada na atualização do vocabulário controlado da Universidade de São Paulo (USP) da área jurídica, expondo alguns procedimentos, instrumentos de trabalho e principalmente as dificuldades enfrentadas, na expectativa de que este trabalho suscite reflexões e contribua com o desenvolvimento de outros vocabulários controlados.

2 Revisão de Literatura

O controle de vocabulário para fins de recuperação em um sistema de informação é essencial, pois serve para representar os conteúdos de forma mais eficaz, uma vez que enfraquece a ocorrência de polissemia, sinonímia, homografia, orienta as regras de plural e singular, os tipos de traduções, bem como a determinação de um termo preferido a outro como portador de um único conceito.

Vocabulário controlado para Lancaster (2002, p. 19) “[...] un conjunto limitado de términos que deban utilizarse para representar lãs matérias de lós documentos. Este vocabulário puede ser una lista de encabezamiento de materias, un esquema de clasificación, un tesauro o simplemente una lista ‘autorizada’ de frases o palabras clave.”

A teoria que embasa o trabalho de atualização do vocabulário controlado da área jurídica é o princípio da garantia literária formulado por Wyndham Hulme (BARITÉ, 2009) para validação dos termos compilados na literatura de especialidade e sugeridos pelos especialistas, representando, portanto, a comunidade discursiva do domínio do Direito. Nesse sentido,

La concepción original de la garantía literária, sustentada en la idea central de que la literatura de un dominio debe ser la fuente de extracción y validación de la terminología simple y de fácil comprensión, apoyada en el sentido común, que ofrece una salida metodológica para la difícil tarea de representar el conocimiento de tal modo que sea accesible para usuarios de todos los niveles de



instrucción y con intereses y necesidades muy variadas de información. (BARITÉ, 2009, p. 15).

Para o autor supramencionado, a documentação de uma especialidade é que promove a terminologia mais atual, representativa e ajustada a linguagem dos usuários e que determinados tipos documentais são particularmente idôneos na tarefa de instituir e socializar nova terminologia, como os documentos de legislação “[...] facilitan la implantación, el conocimiento y la comprensión social de los fenómenos y las situaciones conceptualizados y tratados por las leyes, que corresponden a un espectro muy amplio de conductas y actividades humanas.” E nesse mesmo sentido, dada à frequência de uso, valor estabilizador de ideias, as obras de referência, os manuais e os textos dos autores mais reconhecidos de uma área desempenham o mesmo papel dos documentos legislativos (BARITÉ, 2009, p. 15-16).

A linguagem é o principal instrumento de comunicação entre os operadores da área jurídica, sendo o meio pelo qual se desenvolve e se expande. Abrange conhecimento metodicamente coordenado, contemplando aspectos sociológicos e interdisciplinares.

Neste sentido, a área jurídica representada no Vocabulário Controlado USP, segundo Lima, Kobashi e Imperatriz (2002, p. 225) é:

[...] um instrumento terminológico que foi construído com o objetivo específico de ser utilizado no Banco de Dados Bibliográficos da USP – DEDALUS. O **Vocabulário** abrange as áreas do conhecimento inerentes às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade de São Paulo.

Como parte integrante do Vocabulário Controlado USP, os termos da área jurídica são utilizados para a indexação dos documentos do acervo da Biblioteca da Faculdade de Direito, assim como de outras bibliotecas da USP, e segue, portanto, as diretrizes e metodologias estabelecidas pelo Grupo Gestor do Vocabulário Controlado do SIBi/USP na sua manutenção e revisão, respeitando as especificidades da área.

3 Materiais e Métodos

Realizamos pesquisa sobre as metodologias empregadas na elaboração de vocabulários controlados e verificamos que autores como Rondeau (1984); Tálamo (1997); Moraes e Cristianini (2008); Cervantes (2009), Lima e Lara (2011) apresentam procedimentos, sugerindo que sejam adaptadas ao contexto da área.

Deste modo, a atualização do vocabulário controlado da área jurídica iniciou a partir do próprio vocabulário controlado existente e em uso, visando a padronização, uniformização e consistência dos termos da área, atividade realizada em duas etapas: identificação e coleta de termos e revisão do vocabulário controlado.

3.1 Identificação e coleta de termos

O Vocabulário Controlado USP da área jurídica já existente no sistema e, utilizado pelos usuários em suas pesquisas, estava subdividido em:



CH761 Direito	CH761.11 Direito financeiro
CH761.2 Direito administrativo	CH761.12 Direito internacional
CH761.5 Direito civil	CH761.13 Direito militar
CH761.6 Direito comercial	CH761.14 Direito penal
CH761.7 Direito constitucional	CH761.15 Direito previdenciário
CH761.7.2 Direito público ¹	CH761.16 Direito processual
CH761.8 Direito do trabalho	CH761.17 Direito tributário
CH761.9 Direito econômico	CH761.18 Direito urbanístico
CH761.10 Direito eleitoral	CH761.19 Filosofia do direito

A partir da análise da hierarquia de assuntos existentes, verificou-se a necessidade de compor uma nova estrutura da área considerando a divisão clássica do Direito, ou seja, em Direito Público e Direito Privado² e estabelecendo a relação hierárquica de cada uma delas.

Com a nova sistematização das subáreas do Direito, iniciou-se o trabalho de composição das novas hierarquias delimitadas de acordo com as orientações encontradas na literatura e com as orientações obtidas em consenso dos docentes consultados, estabelecendo a seguinte macroestrutura e subdivisões:

CH 761 DIREITO	CH 761.2 DIREITO PRIVADO
CH 761.1 DIREITO PÚBLICO	CH 761.2.1 Direito Civil
CH 761.1.1 Direito Administrativo	CH 761.2.2 Direito Comercial
CH 761.1.2 Direito Constitucional	CH 761.2.3 Direito Romano
CH 761.1.3 Direito Econômico	CH 761.2.4 Direito do Trabalho
CH 761.1.4 Direito Financeiro	CH761.3 DIREITOS ESPECIAIS ³
CH 761.1.5 Direito Penal	CH761.3.1 Direito Ambiental
CH 761.1.6 Direito Processual	CH761.3.2 Direito Canônico
CH 761.1.1.6.1 Direito Processual Civil	CH761.3.3 Direito do Consumidor
CH 761.1.1.6.2 Direito Processual Penal	CH761.4 DIREITO INTERNACIONAL
CH 761.1.7 Direito da Seguridade Social	CH 761.4.1 Direito Internacional Público
CH 761.1.8 Direito Tributário	CH 761.4.2 Direito Internacional Privado
CH 761.1.9 Direito Urbanístico	CH761.5 FILOSOFIA DO DIREITO
	CH761.6 HISTÓRIA DO DIREITO
	CH761.7 SOCIOLOGIA DO DIREITO
	CH761.8 TEORIA GERAL DO DIREITO

¹Note-se que a tabela antiga trazia subordinado ao Direito Constitucional, o Direito Público, sendo que o Direito Constitucional é termo específico do Direito Público, assim como outros vários ramos do Direito.

²O Direito Privado e Direito Público são duas grandes divisões dos assuntos jurídicos, que embora continuem válidas, atualmente é motivo de polêmica entre os especialistas da área jurídica. Na definição de Maria Helena Diniz, Direito Público, “É aquele que regula as relações em que o Estado é parte, ou seja, rege a organização e a atividade do Estado considerado em si mesmo (Direito Constitucional) e suas relações com os particulares, quando procede em razão de seu poder soberano e atua na tutela do bem coletivo (direitos administrativo, tributário e processual)” e na definição da mesma autora, Direito Privado “É o que disciplina as relações entre particulares, nas quais predominam, de modo imediato, interesses de ordem particular, como compra e venda, doação, usufruto, casamento, testamento etc.” (DINIZ, 1998, v. 2, p. 174-175).

³A delimitação de Direitos Especiais ainda está em análise e poderá sofrer alteração na cadeia apresentada até o momento, bem como Direito Internacional que tem hoje essa cadeia em virtude da quantidade de registros constantes no DEDALUS. O Direito Sanitário está em estudo e se cogita sua inserção no vocabulário controlado até a finalização da atualização, portanto, não é apresentada na cadeia acima.

Nesse sentido, partindo dos termos existentes em cada subárea, realizamos um levantamento com a identificação e coleta de termos na doutrina, legislação e considerou-se o conhecimento adquirido na indexação de artigos de periódicos jurídicos para conferir, adequar ou inserir novos termos, alocando-os na hierarquia para reestruturar as subáreas.

A etapa seguinte consistiu na seleção dos consultores dos termos, considerados especialistas, mais precisamente, os docentes da Faculdade de Direito da USP. Foram selecionados os docentes, considerando sua área de especialidade e disponibilidade para realizar a revisão.

O vocabulário de cada subárea foi encaminhado aos especialistas com a orientação quanto aos 1) objetivos da atualização do vocabulário, sua importância como instrumento de pesquisa para discentes e docentes, 2) procedimentos para inserir, excluir e alterar termos e 3) a necessidade e forma de elaboração de relações hierárquicas. Cabe ressaltar que esta etapa de colaboração é importante, pois considera a indicação de exclusão, inclusão ou substituição de termos, alteração de relações hierárquicas e delinea o escopo da subárea.

Ao organizarmos os termos das subáreas, em que houve retorno dos especialistas, em suas respectivas tabelas, verificamos a ocorrência de um mesmo termo em mais de uma área, não havendo consenso entre os especialistas e, portanto, tal decisão ficou sob nossa responsabilidade, havendo mais uma vez, a necessidade de recorreremos à literatura para decidir a melhor alocação para o termo na tabela.

3.2 Revisão do vocabulário controlado jurídico

Com o objetivo de representar a visão de todos os setores da biblioteca no processo de revisão do vocabulário controlado, em 2012 formou-se um grupo de trabalho constituído por:

- a) duas bibliotecárias do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) que possuem contato diário com os usuários da biblioteca no atendimento;
- b) uma bibliotecária do Serviço de Processos Técnicos (SPT) que realiza catalogação de livros jurídicos;
- c) duas bibliotecárias e um bacharel em Direito do Serviço de Indexação, Produção Docente e Publicações (SIPP) que realizam indexação de artigos de periódicos jurídicos, teses e dissertações.

A importância da formação deste grupo está na representação da visão do bibliotecário indexador, por meio da participação de bibliotecários indexadores; do usuário, representado pelos bibliotecários de referência e dos profissionais da área, representado pelo bacharel em Direito.

Dessa forma, iniciamos a revisão da área de Direito Civil e estabelecemos as fontes de informação para consulta, os procedimentos de validação dos termos e os procedimentos de registro das decisões em ficha terminológica e quadros:

a) fontes de informação consultadas;

- a) Banco de Dados Bibliográficos da USP (DEDALUS);



- b) Dicionários jurídicos;
- c) Legislação;
- d) Manuais de Direito;
- e) Obras específicas sobre temas jurídicos de autores clássicos;
- f) Vocabulário Controlado Básico do Senado Federal;
- g) Vocabulário Controlado do SIBi/USP.

b) validação dos termos;

A partir do trabalho de identificação e coleta de termos inicialmente realizado com a participação de especialistas, o grupo realizou a validação dos termos. O processo de validação consistiu no estudo dos termos sugeridos por especialistas e os que atualmente constam no vocabulário. Revisamos termo por termo, confrontando-o com a análise da literatura (fontes de informação consultadas) e para cada termo houve a discussão em grupo sobre a possibilidade de incluir, excluir ou alterar a área em que o termo se encontra.

Para decidir se um termo será alterado, excluído ou novo termo incluído, a discussão em grupo considera como critério a análise da definição do conceito em dicionários jurídicos; a quantidade e natureza dos registros indexados no DEDALUS; como o conceito está representado no vocabulário controlado do Senado Federal e; análise do conceito na legislação e na doutrina.

Nesse processo também analisamos as relações hierárquicas dos termos e se há necessidade de mudar o termo de área, uma vez que no Direito existem muitos termos interdisciplinares, ou seja, muitos conceitos de outras áreas são tratados no âmbito jurídico.

Os termos que se referem a nomes pessoais, instituições, eventos e títulos uniformes são organizados em uma lista de autoridades que será posteriormente elaborada pelo Grupo Gestor do Vocabulário Controlado do SIBi/USP.

Nas ocasiões em que houve dúvidas não esclarecidas com os estudos, consultamos os especialistas da área jurídica quando se referia à questão conceitual jurídica ou quando se trata de questão técnica ou conceitual de outra área, o Grupo Gestor do Vocabulário Controlado do SIBi/USP.

c) registro dos termos.

Ao elaborarmos uma metodologia de trabalho para a revisão dos termos, organizamos uma ficha terminológica a partir das orientações de Lima e Lara (2011) que apresentam os elementos essenciais para controle terminológico e definem a ficha como:

- a) Elemento indispensável para organização de repertórios de terminologias e geração de dicionários.
- b) Registro completo e organizado de informações referentes a um dado termo.
- c) Composta de elementos que validam a informação: transcrição de trechos do texto-fonte (contextos), fonte, data.
- d) Permite mostrar a correspondência entre conceitos.
- e) Serve para registrar e confirmar o uso do termo.

Cervantes (2009, p. 151) aponta os componentes de uma ficha terminológica, indicando que são de natureza documental (domínio(s), subdomínio(s), fonte, nome do autor); terminológica (termo-entrada, nome científico, definição, contexto, entre outros) e de natureza linguística (categoria gramatical, variante gráfica, termos remissivos, sinônimos, nota(s), normalização), sendo alguns obrigatórios e outros facultativos.

Sendo assim, elaboramos a ficha, e outros arquivos com o objetivo de gerenciar as decisões estabelecidas pelo grupo durante a revisão dos termos.

A ficha terminológica é utilizada para termos que geram dúvidas ou questões polêmicas quanto ao seu significado, permitindo que seus dados sejam utilizados para consulta posterior em caso de conflito com outras subáreas do Direito, assim como a definição do termo inserida no item 'contexto' pode ser utilizada ainda como nota de escopo para orientar o indexador.

Quadro 1 – Ficha terminológica

FICHA TERMINOLÓGICA									
Termo	Sinônimo(s)	Contexto	Fonte	Domínio	Variações do termo	Observações	Responsável pela coleta	Data	Revisão
Partilha Judicial		Será sempre judicial a partilha, se os herdeiros divergirem, assim como se algum deles for incapaz.	5, art. 2016, p.431 ⁴	Direito das Sucessões			Grupo de trabalho	26.01.2012	Revisado

Após análise do termo, alguns são transferidos para outra hierarquia ou para outra subárea do Direito, bem como são substituídos por sinônimo ou pela variação do termo e são registrados nesta tabela:

Quadro 2 – Termos mudados

TERMOS MUDADOS				
Termo	Código original	Sugestão	Código Atual	Observação
Ação Discriminatória	CH761.5.1.8.1.1.1	Ação Discriminatória	CH761.1.1.8.5	

Existem termos de outras áreas que são utilizados na área jurídica, mas como já constam em outra área do Vocabulário Controlado USP, são apenas indicados nesta tabela para controle das decisões, justificando a ausência na área jurídica, assim como se indica o termo superior imediato para facilitar a localização e consulta desse termo. Existem termos originalmente jurídicos e nesse caso, consultamos o Grupo Gestor e solicitamos a transferência para área jurídica:

⁴ BRASIL. Código Civil e legislação em vigor. Theotonio Negrão e José Roberto Ferreira Gouveia. 23. ed. atualizada até 10 de janeiro de 2004. São Paulo: Saraiva, 2004.

Quadro 3 – Termos de outras áreas

TERMOS USADOS PELO DIREITO E ALOCADOS EM OUTRAS ÁREAS			
Termo	Área Jurídica	Área em que se encontra o termo	Termo superior imediato
Economia Agrícola	Direito Agrário	Economia	Produção (Economia)

Quando o termo é excluído, este quadro é preenchido com a indicação da quantidade de registros indexados que constam no DEDALUS e a data de pesquisa:

Quadro 4 – Termos excluídos

TERMOS EXCLUÍDOS			
Termo	Código	Nº registros Dedalus	Data de pesquisa dos registros
Direito de Crítica	CH761.2.1.2.4	0	13/04/2012

E finalmente, quando é acrescentado um termo ao vocabulário, preenche-se este quadro:

Quadro 5 – Termos novos

TERMOS NOVOS	
Termo	Área Jurídica
Administração de Herança	Direito das Sucessões

Assim, sintetizamos neste esquema a dinâmica das decisões em grupo durante a análise de cada termo, ressaltando que as etapas descritas anteriormente ocorrem simultaneamente:

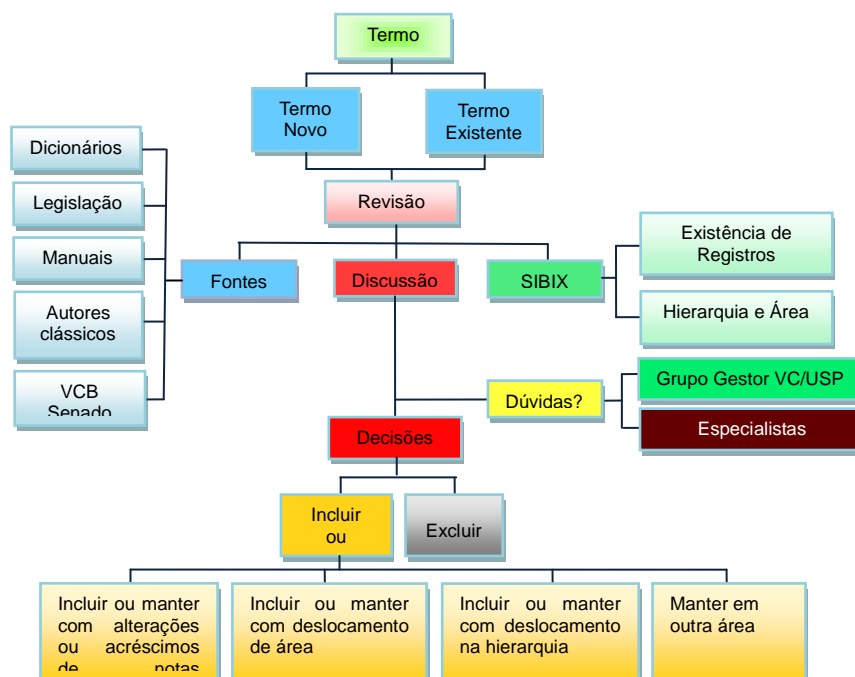


Figura 1 – Processo de revisão de um termo

4 Resultados Parciais

A aplicação da metodologia apresentada na revisão do vocabulário de Direito Civil nos permitiu levantar alguns aspectos que consideramos relevantes, visto que foram questões debatidas nas discussões em grupo e evidenciaram as dificuldades ao tratar do processo de atualização de vocabulários controlados.

Constatamos três aspectos que nortearam as discussões e exigiram a necessidade de uma pesquisa mais exaustiva: interdisciplinaridade, mudanças conceituais e estudo de termos novos área jurídica:

4.1 Interdisciplinaridade da área jurídica

A interdisciplinaridade está presente no desenvolvimento científico e, conseqüentemente, nos documentos gerados por tal desenvolvimento. Estes documentos precisam ser tratados visando sua recuperação, o que gera um grande desafio para os profissionais da Ciência da Informação, pois quando um termo aparece em duas ou mais áreas, torna-se difícil decidir a qual área ele pertence devido à interdisciplinaridade dos assuntos. A interdisciplinaridade se apresenta também na área jurídica, refletindo na representação deste tipo de informação.

Pensando na estrutura hierárquica do Vocabulário Controlado USP na área jurídica e na categorização dos seus termos, torna-se necessário conhecer o contexto jurídico para identificar a(s) subárea(s) onde serão inseridos tais termos de acordo com o seu conceito.

Pelo fato do vocabulário da área jurídica pertencer ao Vocabulário Controlado USP, precisamos considerar também as outras áreas do conhecimento, pois um termo jurídico pode estabelecer relações interdisciplinares com outra(s) área(s) e mesmo que seu conceito seja significativo para o Direito, precisamos considerar a origem do conceito e sua relevância no vocabulário como um todo.

Como exemplo, o quadro 6 apresenta os termos relacionados à área jurídica, mas que constam em outra área do Vocabulário Controlado USP, bem como os analisados no vocabulário da área jurídica que sugerimos a transferência para outra área, por considerar a área em que o termo é mais utilizado e por considerar que seu uso no Direito possui concepção diferente:

Quadro 6 – Termos interdisciplinares

Termo	Área do Vocabulário Controlado USP	Proposta	Relação com
Reforma agrária	Economia	Economia	Direito Agrário
Administração Esportiva	Esportes	Esportes	Direito Desportivo
Transcrição	Teoria Geral do Direito Civil	Linguística	—
Curadoria	Direito de Família	Artes ou Cultura	—

4.2 Mudanças conceituais;

O Direito é uma área que se configura a partir das mudanças ocorridas na sociedade e os conceitos que representam os contextos sociais, culturais, econômicos e políticos apresentam diversas concepções que acompanham essas mudanças.

Dessa forma, identificamos termos que geraram dúvidas e discussões no que se refere ao conceito do termo representado em diferentes épocas.

Como exemplo, apresentamos o termo pátrio poder e poder familiar.

Segundo Diniz (2008, p.683) poder familiar é definido como:

Conjunto de direitos e obrigações, quanto à pessoa e aos bens do filho menor não emancipado, exercido, conjuntamente e em igualdade de condições, por ambos os pais, para que possam desempenhar os encargos que a norma jurídica lhes impõe, tendo em vista o interesse e a proteção do filho.

Enquanto o conceito de pátrio poder é o “poder que era exercido pelo pai, com a colaboração da mãe, sobre os filhos menores.” (DINIZ, 2008, p. 592)

De acordo com a professora Giselda Maria Fernandes Hironaka, o Código Civil de 1916 denominava esse instituto de pátrio poder, termo mais duro, que valorizava mais os interesses dos pais que os de seus filhos. No Código Civil de 2002, vigente atualmente, a expressão é poder familiar.

Ainda de acordo com a professora Hironaka no Código Civil francês (art.371-1) o conceito de poder familiar é definido como "conjunto de direitos e deveres tendo por finalidade o interesse da criança". Para proteção de sua segurança, saúde, moralidade, para assegurar sua educação e permitir seu desenvolvimento, em respeito a sua pessoa. É um regime de cuidado e proteção dos filhos. Os pais são os defensores legais e os protetores naturais dos filhos, os titulares e depositários dessa específica autoridade, delegada pela sociedade e pelo Estado.

Para Dias (2010) pátrio poder é um termo que guarda resquícios de uma sociedade patriarcal em que ao pai é assegurado o direito absoluto sobre a pessoa dos filhos.

Dessa forma, verificamos que o conceito de poder familiar apresenta um viés diferente do apresentado na concepção de pátrio poder, tornando necessário um processo de análise apoiado por pesquisa das concepções históricas e reflexão sobre as implicações, no modo de pensar do indexador, na representação da informação, nas necessidades informacionais do usuário, na pesquisa pelo usuário e principalmente na recuperação da informação.

Outro exemplo analisado foi o conceito de “direito do menor” e “direitos da criança e do adolescente”.

O Código de Menores de 1979 se refere ao termo “direito do menor” que de acordo com Cavallieri (1978, p. 9) é o "conjunto de normas jurídicas relativas à definição da situação irregular do menor, seu tratamento e prevenção".

O Código de Menores foi revogado pela Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, conhecido como Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), havendo mudança na concepção do conceito. O termo utilizado passou a ser “direitos da criança e do adolescente” que segundo Diniz (2008, p.189) compreende o:



Complexo de normas para proteção integral da criança até doze anos, do adolescente entre doze e dezoito e, excepcionalmente, do menor entre dezoito e vinte e um anos, assegurando-lhes todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, que deverão ser respeitados, prioritariamente, não só pela família e pela sociedade como também pelo Estado [...]

A partir da análise desses conceitos verificamos que a concepção relacionada ao direito do menor carrega um viés voltado à questão do menor em situação irregular, como o menor infrator, abandonado ou em situação de ameaça, possuindo um ponto de vista, entendido por muitos autores como, discriminatório. O conceito de direitos da criança e do adolescente se relaciona à proteção integral a toda criança e adolescente independente de sua situação.

Para efeitos de indexação e recuperação de informação a decisão sobre a forma com que esses conceitos serão representados, suscita muitos pontos de discussão como: os conceitos podem ser apresentados como remissivas, mesmo apresentando concepções de épocas distintas? Qual o reflexo de uma decisão como essa na indexação e recuperação de informação? Como garantir precisão conceitual diante de diversas necessidades de informação?

4.3 Estudo de novos termos.

No caso de alguns termos sugeridos por especialistas em que se constatou insuficiente discussão e presença do termo na literatura jurídica, decidimos pela não inclusão neste momento. A exemplo do termo “autoplágio”, a decisão de inclusão do termo não teria respaldo do princípio da garantia literária.

5 Considerações Parciais

O desenvolvimento do trabalho de atualização do vocabulário controlado da área jurídica nos permitiu observar que o trabalho ganha ao ser realizado por um grupo heterogêneo, formado por representantes de distintos setores do sistema de informação e contribuição dos especialistas da área, imprimindo maior riqueza nas discussões e maior segurança na escolha dos termos, sempre sustentada pela literatura de especialidade.

Constatamos que esse trabalho não pode ser feito isoladamente, necessitando averiguação do termo no Vocabulário Controlado da USP como um todo, além das suas próprias subáreas. Por se tratar de um vocabulário monohierárquico e multidisciplinar, um termo só poderá aparecer uma vez.

As decisões precisam ser documentadas, sobretudo aquelas que envolvem termos que geram dúvidas ou são excluídos. Isso será útil tanto para a revisão das subáreas ainda não revisadas, como para consulta futura, nas próximas atualizações.

Verificamos ainda que a área jurídica está em constante mudança, justamente porque é sustentada pelas transformações que ocorrem na sociedade. Dessa forma, as fontes do Direito, como a legislação e doutrina passam a retratar essa realidade, e a atualização torna-se condição indispensável.



A linguagem dos operadores do direito, conhecida por sua redação rebuscada, prolixa, uso de jargões, arcaísmos, latinismos e estrangeirismos entre outros (PASSOS; BARROS, 2009), e as distintas atribuições conceituais para um mesmo termo causam dificuldade na decisão.

Tomando por base metodológica o princípio da garantia literária, como principal método na validação dos termos e somada a visão do especialista-usuário da área estudada, podemos conjecturar uma boa aceitação por parte da comunidade jurídica.

Por fim, a atualização do vocabulário controlado em uma área de especialidade é muito importante, pois é por meio desse instrumento que os profissionais da informação lançam mão para a representação dos conteúdos tratados nos sistemas de informação e, por conseguinte, promovem a recuperação da informação com êxito.

Referências

BARITÉ, M. Garantía literaria y normas para construcción de vocabulários controlados: aspectos epistemológicos y metodológicos. *Scienc*e, v. 15, n. 2, jul./dic., p. 13-24, 2009.

BRASIL. Código Civil e legislação em vigor. Theotonio Negrão e José Roberto Ferreira Gouveia. 23. ed. atualizada até 10 de janeiro de 2004. São Paulo: Saraiva, 2004.

CAVALLIERI, Alyrio. **Direito do menor**. Rio de Janeiro: Biblioteca Jurídica Freitas Bastos, 1978.

CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. **A construção de tesauros e a integração de procedimentos terminográficos**. 2009. 209 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de direito das famílias**. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, c2010. 672 p.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário jurídico**. São Paulo: Saraiva, 1998. 4 v.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário jurídico**. 3. ed. rev., atual. e aum. São Paulo: Saraiva, 2008. 4 v.

LANCASTER, F. W. **El control del vocabulário em la recuperación de información**. 2. ed. València : Universidad de València, 2002.

LIMA, V. M.; KOBASHI, N. Y.; IMPERATRIZ, I. M. de M. Vocabulário Controlado USP: desenvolvimento, implantação e gerenciamento. In: INTEGRAR: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Textos...** São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002. p. 225-235.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

LIMA, V. M. A.; LARA, M. L. G. **Terminologia e as unidades de conhecimento**. São Paulo: PPGCI-ECA/USP, 2011. Slides apresentados em aula da disciplina de Pós-Graduação CBD5283 - Informação e linguagem na contemporaneidade.

MORAES, J. S.; CRISTIANINI, G. M. S. Terminologia de matemática: revisão da área para o vocabulário controlado da USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais**. São Paulo: CRUESP, 2008.

PASSOS, E. ; BARROS, L. V. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília: Brinquet de Lemos/Livros, 2009.

RONDEAU, G. **Introduction à la terminologie**. 2. ed. Québec, Canadá: Gaëtan Morin, 1984.

TÁLAMO, M. de F. G. M. **Curso de atualização**: elaboração e uso do tesauro. In: _____. **Linguística e análise Documentária**. [S.l.: s.n.], 1997. (Apostila para uso didático).



DIRETRIZES PARA A CATALOGAÇÃO DE MAPAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO SERVIÇO DE BIBLIOTECA DA EESC/USP

Valéria de Oliveira¹, Murillo Ferreira de Camargo², Vera Lucia Lioni Pedrini³, Elenise Maria de Araujo¹, Rosana Alvarez Paschoalino¹

¹Bibliotecárias, Escola de Engenharia de São Carlos - USP, São Carlos, SP

²Técnico de documentação, Escola de Engenharia de São Carlos – USP, São Carlos

³Auxiliar administrativa, Escola de Engenharia de São Carlos – USP, São Carlos, SP

Resumo

Este trabalho apresenta um projeto que prevê o tratamento adequado do acervo de material existente no Serviço de Biblioteca (SVBIBL) da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), da Universidade de São Paulo (USP), constituído de, aproximadamente, 250 mapas. Descreve a capacitação da equipe e os procedimentos a que foi submetido o acervo, de grande interesse para a comunidade interna, inicialmente armazenado em mapotecas horizontais, sem a devida organização física e carente de reparos adequados. Procedimentos detalhados, para representação temática e descritiva, digitalização e cadastramento no banco de dados bibliográficos da USP foram abordados. A coleção ganhou visibilidade e um conjunto completo de metadados, que permite a incorporação dos itens em outros repositórios.

Palavras-Chave: Catalogação; Indexação; MARC21 Bibliográfico; Material Cartográfico; Mapas-digitalização.

Abstract

This paper presents a project that provides the proper treatment of the existing collection of cartographic materials in the Library of the School of Engineering of Sao Carlos (EESC), University of São Paulo (USP), consisting of approximately 250 maps. Describes the training team and the procedures they underwent the collection, of great interest to the international community initially stored in horizontal for collection of maps without proper physical organization and lacking in adequate repair. Detailed procedures for thematic representation and descriptive, scanning and registration in the Bibliographic Database USP were presented. The collection has gained visibility and a complete set of metadata, which allows the incorporation of items in other repositories.

Keywords: Cataloguing; Indexing; MARC21 Bibliographic; Cartographic Materials; Digital Maps.



1 Introdução

Localizada no campus I da Universidade de São Paulo – USP, na cidade de São Carlos, a Escola de Engenharia de São Carlos – EESC teve suas atividades iniciadas em 1952, com a finalidade de ministrar, desenvolver e aperfeiçoar o estudo da Engenharia. Em 1953, por meio de Decreto Federal, foi autorizado o funcionamento dos cursos de graduação em Engenharia Civil e Engenharia Mecânica. Os programas dos cursos de pós-graduação foram organizados em 1969 e, no ano seguinte, as atividades pertinentes foram regulamentadas.

Compõem a Escola, atualmente, nove departamentos e dois centros, oferecendo dez cursos de graduação, a saber, Engenharias Aeronáutica; Ambiental; Civil; de Computação; Elétrica/Eletrônica; Elétrica/Sistemas de Energia e Automação; Mecânica; Mecatrônica; de Produção Mecânica; e de Materiais e Manufatura.

A EESC conta com nove programas de pós-graduação: em Engenharias Hidráulica e Saneamento; Elétrica; Mecânica; de Transportes; de Geotecnia; Civil (Engenharia de Estruturas); Ambiental; e de Produção. Conta, também com dois programas interunidades (Ciência e Engenharia de Materiais e Bioengenharia). Todos os programas possuem nível de mestrado e doutorado, formando, a cada ano, aproximadamente, 220 mestres e 90 doutores (ALTAFIM; SILVA, 2004).

A biblioteca foi criada em 1953, como Seção de Bibliografia e Documentação. Passou a se chamar Biblioteca Central e, atualmente, é denominada de Serviço de Biblioteca. Iniciou suas atividades como suporte aos estudos das ciências básicas, com 2.603 volumes, divididos entre coleções de periódicos e livros. Desde sua criação, constitui-se um núcleo de atendimento às necessidades do processo ensino-aprendizagem, ocupando papel fundamental aos pesquisadores e profissionais na obtenção de informação, o que a caracteriza como uma das maiores e melhores bibliotecas do país no campo das engenharias, motivo pelo qual é constantemente solicitada por instituições congêneres.

O Serviço de Biblioteca acompanha o crescimento da EESC, aprimorando os serviços e produtos oferecidos, transformando os serviços convencionais em virtuais e implementando ferramentas inovadoras, com vistas a apoiar o ensino e a pesquisa, para que a Unidade se destaque entre as escolas de Engenharia brasileiras.

A Biblioteca dispõe de seção específica para tratamento técnico da informação, de modo a padronizar os registros bibliográficos, mantendo o banco de dados bibliográficos da Universidade, *Dedalus*, atualizado e consistente.

Nesse sentido, em 2011, como parte do planejamento estratégico da seção, iniciou-se o cadastro, no banco *Dedalus*, dos itens registrados em bases de dados locais, divulgadas no *website* da biblioteca e em catálogos impressos. Priorizou-se, por sua importância, o tratamento técnico dos mapas e das cartas topográficas nacionais e internacionais que constituem um acervo histórico da Escola de Engenharia de São Carlos.

Sob a responsabilidade da Biblioteca durante décadas, esse material apresentava sinais visíveis de degradação, impostos pelo tempo e agravados pelo manuseio e disposição física inadequada. Armazenados em gavetas horizontais, em armários de aço, os itens estavam disponíveis apenas para consulta local, não podendo ser pesquisados no catálogo on-line do banco *Dedalus*.



Diante da situação, tornou-se imprescindível a execução imediata de um projeto para tratamento técnico dos itens, que envolvia o conserto, a preservação, a digitalização e a posterior representação temática e descritiva no banco bibliográfico da USP.

Grandi et al. (2004) relata a experiência do Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP (SBD/FFLCH/USP) e Guerra et al. (2008), da Biblioteca do Instituto de Geociências da USP (IGC/USP).

A iniciativa de Guerra et al. (2008) no IGc revelou-se mais adequada, pois abarcava a informatização de uma mapoteca e a constituição de uma base local (Geomapas) para armazenar a imagem digital dos mapas. Os documentos já existentes nessa base apresentam, também, grande similaridade temática com os itens bibliográficos da EESC. Dessa forma, além de sugerir o compartilhamento da base, essa parceria significa atenuar esforços de catalogação e digitalização.

Assim, concretizou-se a parceria com a equipe técnica da Biblioteca do IGC-USP, a qual compartilhou o *know-how* referente ao tratamento dos mapas e das cartas topográficas, possibilitando à equipe da Seção de Tratamento da Informação do Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, (SVBIBL/EESC/USP) executar a catalogação do material cartográfico no *Dedalus* e a definição do padrão MARC21 em planilhas personalizadas para o Aleph 500.

Para sustentar as premissas deste trabalho, é necessário retomar a importância da representação descritiva e temática e o estabelecimento de um fluxo de tratamento e recuperação da informação.

2 Revisão de Literatura

Segundo Galvão (1998, p.2), “[...] a biblioteconomia e a documentação têm por objetivos básicos a análise, organização e disseminação da informação [...]”. O fluxo do tratamento e recuperação da informação envolve conceitos como o conhecimento do universo de documentos (conjunto de todos os suportes físicos existentes, tais quais livros, filmes, CDs, vídeos, mapas, etc.); o documento selecionado; a análise, a síntese e a representação temática e descritiva para posterior inserção em índices e bases de dados que devam atender à representação, à análise e à solicitação do usuário do sistema.

No entanto, para a representação temática e descritiva dos documentos, é preciso adotar regras a fim de individualizar e agrupar, por suas semelhanças, esses itens e, conseqüentemente, criar mais oportunidades para o usuário no momento da escolha e da localização no acervo.

Esse procedimento técnico para a representação descritiva, atualmente, é realizado em sistemas de intercâmbio de informações bibliográficas (por exemplo, o padrão MARC21), que, de maneira cooperativa, permitem maior rapidez e eficiência em todo o processo de tratamento e recuperação da informação. (RIBEIRO, 2008).

Segundo Mey (1995), para o cumprimento das funções da catalogação, é necessário considerar algumas características essenciais, como a integridade, a clareza, a precisão, a lógica e a consistência na representação dos itens.

Nesse contexto, deve-se levar em conta, também, que, diante do advento de novos suportes de informação e das diferentes configurações de metadados e



padrões de intercâmbio bibliográfico, essas características ganham maior relevância. A modernidade dos serviços de representação descritiva e temática consiste na estrutura de bancos de dados e de catálogos virtuais compostos de inúmeras possibilidades de recuperação que respeitam até mesmo o perfil do usuário e seus interesses informacionais.

Em face desse panorama, torna-se fundamental rever as necessidades informacionais dos usuários e adaptar os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas a essa comunidade que solicita, constantemente, acesso amplo e irrestrito a todo tipo de documentos.

Sob esse viés, o projeto de digitalização e cadastro dos mapas e cartas topográficas da Biblioteca da EESC concretizou-se, passando a ser um processo que, atualmente, encontra-se em fase de expansão com a vinda de outras coleções particulares de professores e departamentos vinculados a essa Unidade de Ensino.

Vale ressaltar que os critérios de catalogação e representação temática estão de acordo com a política adotada em âmbito sistêmico, representada pelo Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (DT/SIBIU/USP), que gerencia o banco bibliográfico *Dedalus*. Nesse sentido, os procedimentos expostos podem ser adequados de modo a atender à política local e às determinações e aos recursos tecnológicos disponíveis – apresentar o tema abordado, a questão, o problema, a justificativa e os objetivos do trabalho.

3 Materiais e Métodos

Apresentam-se, nesta seção, um breve relato do processo de trabalho realizado na Biblioteca e, na sequência, informações específicas sobre o tratamento técnico de mapas, coletadas e sistematizadas no decorrer do trabalho.

O universo de documentos disponível no conjunto designado como *mapoteca* do SVBIBL/EESC/USP é formado por uma variedade de materiais cartográficos. Dentre eles, estão: mapas do Brasil, dos estados e regiões; mapas dos diversos países do mundo; mapas-múndi; mapas de astronomia; mapas clássicos, históricos, culturais, políticos, etnográficos de clima, vegetação, relevo, cartas náuticas; etc.

Para dar início ao trabalho, estabeleceu-se uma equipe da Seção de Tratamento da Informação do SVBIBL/EESC/USP, composta de dois bibliotecários, um técnico e um auxiliar, centrada, assim, nos seguintes propósitos: identificar, na Universidade, experiências em que haviam trabalhado com a catalogação de mapas; coletar informações sobre esses processos (*benchmarking*); internalizar conhecimentos básicos sobre cartografia (coordenadas geográficas, projeção, etc.); e catalogação, a fim de ter o embasamento teórico necessário para o correto processamento técnico desse tipo de material.

Após a fase de coleta e sistematização das informações, iniciou-se o trabalho de tratamento do acervo de 250 mapas existentes, no qual foram realizadas análises detalhadas do estado de conservação para posterior encaminhamento: reparo, processamento ou descarte. De imediato, 37 itens foram descartados, por serem cópias ou estarem em péssimas condições físicas. O restante dos mapas passou por pequenos reparos.

Finalizado o processo de conservação, foram realizadas pesquisas bibliográficas desses itens no *Dedalus* e na base Geomapas, do IGc/USP. Quando o item pesquisado no *Dedalus* já possuía registro vinculado a alguma unidade USP, as

informações de cadastramento eram anotadas para posterior inclusão do item no registro. Quando não existia, o mapa era separado para catalogação.

À medida que os mapas eram cadastrados no *Dedalus*, lotes iam sendo encaminhados ao IGc para digitalização. A base Geomapas, do IGc, (<<http://mapoteca.igc.usp.br>>) contém registros dos mapas cadastrados, bem como links para os mapas em formato eletrônico.

Atualmente, apresenta-se em andamento o processo de compartilhamento da base Geomapas para o servidor web local, administrado pelo Serviço Técnico de Informática da EESC. Dessa forma, a EESC já dispõe de todos os requisitos técnicos necessários, como o Servidor Linux-Debian, com desempenho aproximado de 3 Gb, Apache v.2, Mysql 4 e PHP 4.

Como resultado desse processo de gestão do conhecimento, decorrente da coleta e internalização de informações, a equipe responsável decidiu elaborar, em forma de uma diretriz, considerações pontuais sobre cartografia e procedimento técnico específico de catalogação desses materiais, a fim de registrar e padronizar o processo de trabalho para todos os envolvidos.

O documento, intitulado *Diretrizes para catalogação de mapas*, foi estruturado em quatro (4) partes: 1) Orientação geral sobre coordenadas geográficas; 2) Fluxograma do processo de catalogação de mapas; 3) Representação descritiva, segundo AACR2 e MARC21; e 4) Preparo físico e conservação/pequenos reparos. A ele também foram acrescentados dois anexos, sendo um de exemplo de registro do *Dedalus* de mapa catalogado e, outro contendo as regras do Formato MARC 21.

A seguir, as partes dessa diretriz.

3.1 Orientação geral sobre coordenadas geográficas

Trata da orientação geral sobre coordenadas geográficas. Abordaram-se algumas particularidades sobre cartografia. Uma delas, geralmente considerada confusa pelos profissionais, é a identificação das coordenadas geográficas e a simbologia utilizada para a representação descritiva. (FLITZ, 2000). A figura 1 ilustra essas informações.

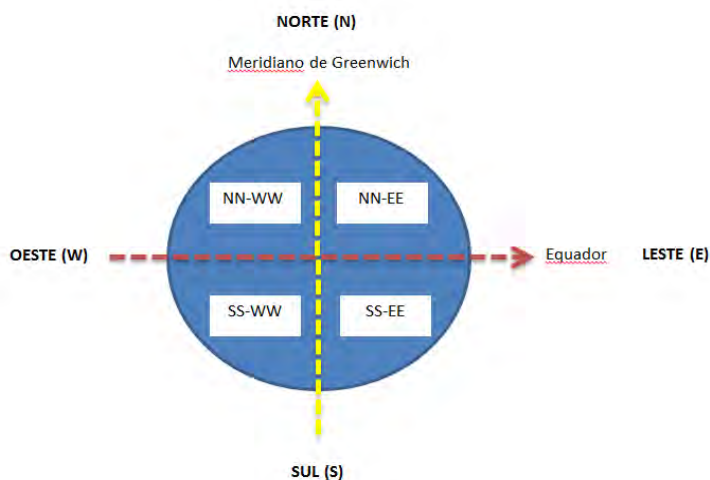


Figura 1 – Subdivisão do globo terrestre e simbologia para coordenadas geográficas

Fonte: Crédito dos autores

Na representação do globo terrestre, da Figura 1, observa-se sua divisão, pelas linhas imaginárias do Equador e Meridiano de Greenwich, em quatro partes. A linha do Equador divide o globo em dois hemisférios, o Norte (N) e o Sul (S). Já o Meridiano de Greenwich separa o planeta em Oriente e Ocidente, respectivamente em Leste (E) e Oeste (W).

No momento da identificação das coordenadas geográficas de um mapa, é necessário que o catalogador identifique se a região representada no documento encontra-se a Norte ou Sul (latitude) e se está a Leste ou Oeste (longitude).

Assim, a latitude é uma medida em graus na direção Norte-Sul, tendo como referência a linha do Equador. Da mesma forma, a longitude, é uma medida em graus na direção Leste-Oeste, tendo como referência o Meridiano de Greenwich. A figura 2, a seguir, ilustra essas medidas em graus no globo terrestre.

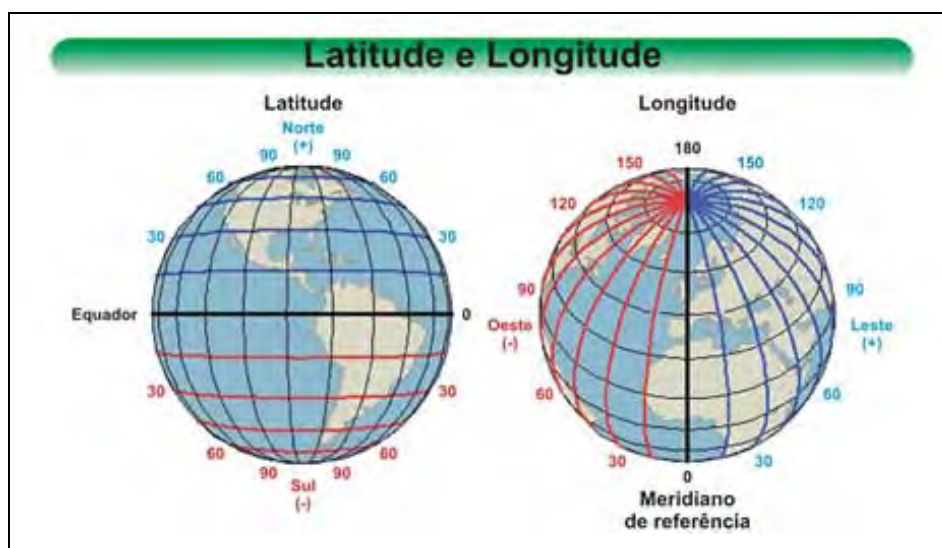


Figura 2 – Latitude e longitude do globo terrestre

Fonte: BRANCO, A. L.; MENDONÇA, C.; LUCCI, E. A. **Geografia para todos**: geografia para o ensino médico. Infográfico sobre latitude e longitude. Disponível em: <<http://www.geografiaparatodos.com.br/>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

Tendo identificado os graus referentes à latitude e à longitude, no momento da representação descritiva dos dados cartográficos do mapa, é preciso utilizar a notação que corresponda ao quadrante em que determinada região do mapa encontra-se no globo terrestre. Por exemplo, se um mapa trata de uma região localizada a Norte (N) do Equador e a Leste (E) de Greenwich, as letras iniciais da simbologia utilizada para representar suas coordenadas de latitude serão NN e de longitude, EE. A figura 1 apresenta essa simbologia para cada quadrante do globo.

3.2 Fluxograma do processo de catalogação

Depois dos estudos iniciais e da definição do processo de trabalho, achou-se mais didática e explicativa a elaboração de um fluxograma geral do processo, de acordo com o ilustrado na figura 3:

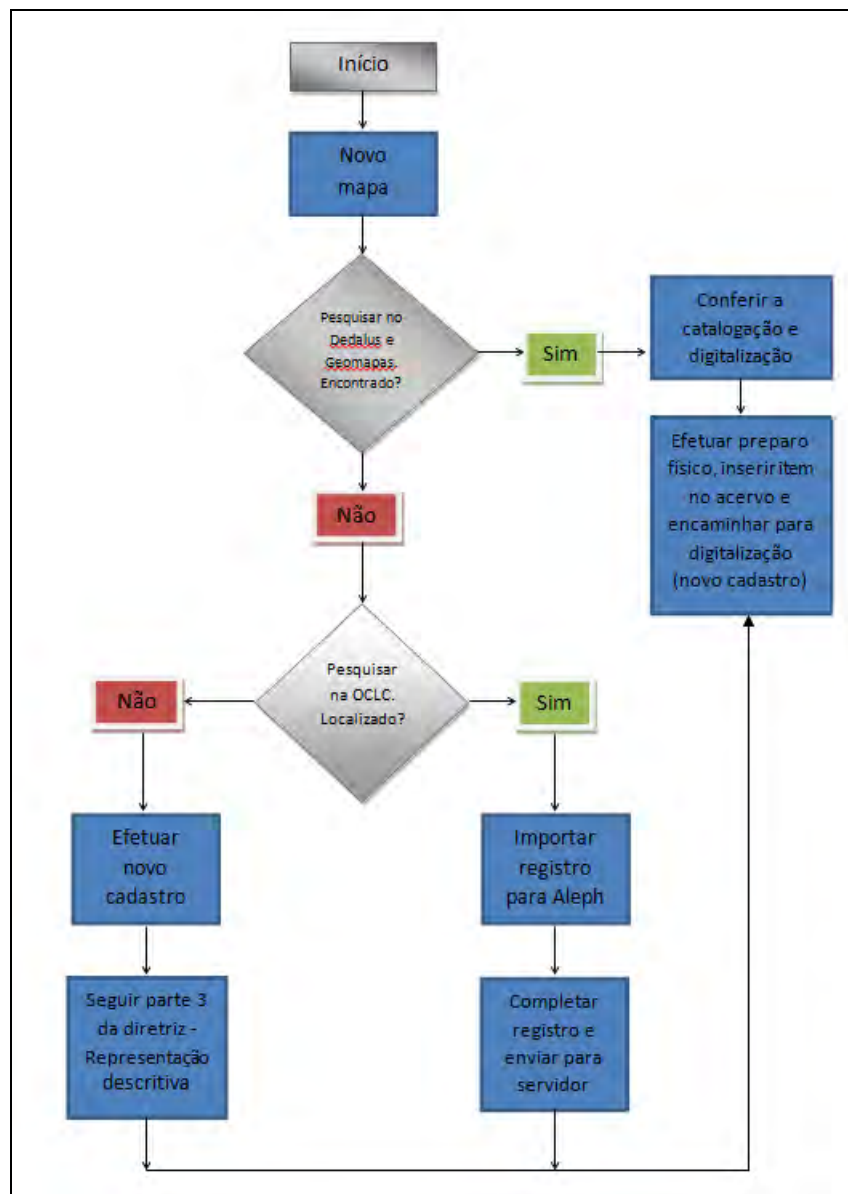


Figura 3 – Fluxograma do processo de catalogação de mapas

Fonte: Crédito dos autores

3.3 Representação descritiva segundo AACR2 e MARC21

Os elementos considerados na representação descritiva estão previstos no código de catalogação –AACR2 da FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES – FEBAB (2002).

Para o cadastramento dos mapas no *Dedalus*, utilizou-se uma planilha já existente no software Aleph, em formato MARC 21 com no nome MAPA.MRC, desenvolvida nos projetos Mapear 1 e 2 do SIBi/USP, segundo Guerra et al. (2008).

O quadro 1 apresenta os campos MARC obrigatórios e complementares a serem preenchidos, sendo que essa escolha depende do nível de catalogação desejado.

Quadro 1 – Campos MARC para mapas

Campo	Nome do campo
007	Descrição física (obrigatório)
008	Dados fixos (obrigatório)
024	Outros códigos
034	Dado cartográfico matemático codificado
041	Idioma (obrigatório)
044	País de publicação (obrigatório)
110	Entrada principal para autor corporativo
245	Título (obrigatório)
255	Dado cartográfico matemático
260	Imprenta (obrigatório)
300	Descrição física (obrigatório)
490	Título da série
500	Nota geral
650	Assunto (obrigatório)
700	Entrada secundária para autor pessoal
710	Entrada secundária para autor corporativo
945	Informação complementar – tipo de material (obrigatório)

Fonte: Crédito dos autores

Ainda nessa parte da diretriz, são apresentadas instruções de preenchimento, segundo documento fornecido pela biblioteca do IGc. Os campos abordados são: 007, 008, 024, 034, 255 e 500. A ênfase dada a eles deve-se ao fato de serem campos específicos para a representação descritiva de particularidades dos mapas. Os quadros a seguir exemplificam a notação a ser utilizada para o preenchimento dos campos.

O campo 007 (*descrição física*) possui posições a serem usadas para codificar características físicas de um item.

Quadro 2- Campo de descrição física

CAMPO 007 – com o cursor no campo, apertar CTRL+F e selecionar a opção “Mapa”		
Nome	Posição	Código
Categoria do material	00	a – mapa
Designação do material	01	j – mapa
Original/reprodução	02	o – original
		r – reprodução
		f – fac-símile
		u – desconhecido
Cor	03	a – monocromático
		c – multicolorido
Meio físico	04	a – papel
Tipo de reprodução	05	n – não aplicável
		f – fac-símile
Detalhes de reprodução	06	a – fotocópia
		z – outro
		Em branco – sem tentativa de codificar
Positivo/negativo	07	n – não aplicável

Fonte: Crédito da equipe do Serviço de Biblioteca do IGc-USP

O campo 008 (*dados fixos*) possui posições definidas para cada elemento e descrição codificada de um item bibliográfico.

Os campos 007 e 008 possuem posições a serem codificadas para a descrição do item. Os campos 024, 034, 255 e 500 não têm posições, demandando a identificação de indicadores e subcampos.

Quadro 3- Campo de dados fixos

CAMPO 008		
Nome	Posição	Código
Data	07-10	2011, por exemplo
Relevo	18-21	Em branco
Projeção	22-23	Em branco
		bh – UTM
		cc – cônica conforme Lambert
		outro tipo – ver tabela
Meridiano principal	24	e – Greenwich
		Em branco – não especificado
Tipo de material	25	a – mapa único
		b – série de mapas
		f – mapa com suplemento de outra obra
		g – mapa agregado, como parte de outra obra
Forma do item	29	r – impressão regular
		s – eletrônica
		em branco – sem tentativa de codificar
Características especiais do formato	33-34	r – folhas soltas
Idioma	35-37	ver tabela de idiomas

Fonte: Crédito da equipe do Serviço de Biblioteca do IGc-USP

O campo 024 (*outros códigos*) é usado para indicar números ou códigos normalizados existentes no item bibliográfico. No caso dos mapas, foi utilizado para identificar a nomenclatura.

Quadro 4- Campo de outros códigos

CAMPO 024		
TAG	Indicadores	Subcampo
024	80	a (exemplo: SF-23-M-IV-2)

Fonte: Crédito da equipe do Serviço de Biblioteca do IGc-USP

O campo 034 (*dado cartográfico matemático codificado*) é usado para a indicação da escala e das coordenadas geográficas de forma simplificada.

Quadro 5- Campo de dados codificados

CAMPO 034		
TAG	Indicadores	Subcampo
034	1#	a (escala simples, exemplo: 50.000) Obs.: se não houver escala indicada, colocar um traço (-).
		d (longitude a oeste, exemplo: W501230)
		e (longitude a leste, exemplo: E350000)
		f (latitude a norte, exemplo: N521023)
		g (latitude a sul, exemplo: S402369)

Fonte: Crédito da equipe do Serviço de Biblioteca do IGC-USP

Já o campo 255 (*dado cartográfico matemático*), embora pareça repetitivo, com relação ao 034, é usado para indicar as informações de escala, projeção e coordenadas geométricas de forma mais detalhada.

Quadro 6- Campo de dado cartográfico matemático

CAMPO 255		
TAG	Indicadores	Subcampo
255	##	a (escala simples, exemplo: 1:50.000) Obs.: se não houver escala indicada, digitar a expressão "escala não informada".
		b (nome da projeção conforme apresentado, exemplo: UTM) Obs.: em branco (se não houver projeção indicada)
		c (coordenadas em graus, minutos e segundos), descritos da seguinte forma: (W46°30'00" - W46°41'15"/S23°35'00" - S23°37'30")

Fonte: Crédito da equipe do Serviço de Biblioteca do IGC-USP

O campo 500 (*nota geral*) é usado para indicar detalhes específicos do mapa, como articulação, *datum* vertical e horizontal, meridianos e demais informações descritas no item.

Quadro 7- Campo de notas

CAMPO 500		
TAG	Indicadores	Subcampo a
500	##	Articulação da folha: Rio Claro, Araras, Piracicaba, Limeira.
		Datum vertical: marégrafo Imbituba, SC; Datum horizontal: Córrego Alegre, MG.
		Meridiano Central: Equador e Meridiano 45° W. Gr.
		Notas em geral

Fonte: Crédito da equipe do Serviço de Biblioteca do IGC-USP

As informações sobre o formato MARC 21, apresentadas para os campos descritos acima, encontram-se disponíveis no Manual para uso do *Dedalus*, na área técnica do DT/SIBi/USP. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2010)

3.4 Preparo físico e conservação/pequenos reparos

As formas de acondicionamento normalmente empregadas pouco contribuem para a preservação dos acervos de mapas e cartas topográficas. Deve-se evitar, portanto, enrolar ou dobrá-los, pois esse procedimento causa a distensão das fibras, fragilizando o papel.

Quanto a melhor forma de acondicionar os mapas, recomenda-se utilizar armários verticais (figura 4), que podem ser confeccionados ou adquiridos em empresas especializadas. Esses armários são equipados com lanças que se entrecruzam e suportam as tarjas com furos, facilitando o manuseio do material e conservando o material e suas características físicas, como dimensão e orientação (paisagem ou retrato).



Figura 4 – Armário de madeira para armazenamento dos mapas

Fonte: Crédito dos autores

O acervo de mapas da EESC passou por uma minuciosa avaliação do estado de conservação e recebeu pequenos reparos, que são diminutas intervenções que podemos executar visando a interromper o processo de deterioração em andamento. Essas pequenas intervenções devem obedecer a técnicas e procedimentos reversíveis. Isso significa que, caso seja necessário reverter o processo, não deve haver nenhum obstáculo na técnica e nos materiais utilizados.

Ressalta-se, no entanto, que a execução desse tipo de conserto depende de inúmeros fatores, como a gramatura, o tipo de cobertura plástica aplicada sob o papel e até mesmo a constituição física do mapa (tecido, plástico, papel, etc.). O importante, para o sucesso do processo, é contar com o apoio de um profissional com capacitação técnica para executar esses reparos sem danificar ou

descharacterizar o item.

Desse modo, descrevem-se, sucintamente, o processo de reparo e conservação dos mapas e os respectivos equipamentos e produtos utilizados para esse fim.

a. Limpar com uma borracha natural especialmente tratada, que encontramos em casas especializadas para restauradores. Apresenta uma superfície de microfibras, que, através de eletricidade estática, retira, com facilidade, toda poeira, sujidade, podendo ser reutilizada lavando-a com água fria e sabão neutro, depois de completamente seca. Essa borracha é indicada pela ABER – Associação Brasileira de Encadernação e Restauro, para higienização de documentos.

b. Os rasgos que põem em risco a integridade do mapa devem ser reparados com materiais duráveis e reversíveis e sempre precedidos de uma limpeza. Para o conserto, usa-se papel oriental das mais diversas gramaturas e tipos de fibra dependendo da espessura do mapa (a gramatura utilizada nos material é de 10 g em folhas de 63,6 x 98 cm)

c. Cola metilcelulose: cola em pó, neutra, solúvel em água, totalmente transparente com aditivo fungicida, própria para reparos. Sua reversibilidade ocorre através da umidade. Sua aplicação, espalhada uniformemente, deve ser feita com pincel macio sobre a superfície.

d. Fita adesiva com cola pH neutra Filmoplast P de papel especial, muito fina e transparente. Essa fita é isenta de acidez e promove a união de dois segmentos rompidos na fibra do papel ou do tecido (Filmoplast P- 50m x 2cm).

e. Tarja de poliéster cristal autoadesiva transparente (rolo de 1188 x 55mm) com 12 furos para disposição do mapa em armário vertical. (Figura 5)

f. Grampos de inox para fixação da tarja de poliéster cristal no mapa (grampo para grampeador 26/6 de inox, para evitar oxidação).

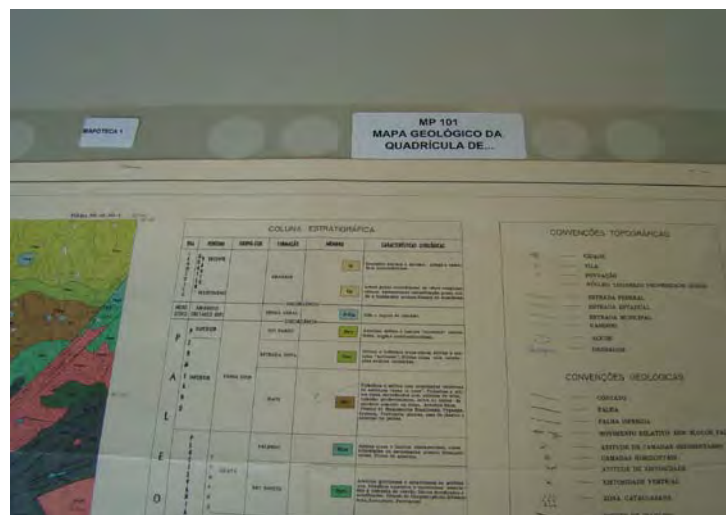


Figura 5 – Modelo da Tarja de poliéster

Fonte: Crédito dos autores



Para finalizar o preparo físico dos mapas, a equipe também padronizou a distribuição de carimbos e etiquetas entre os itens, mantendo uma conduta uniforme, de modo a:

- a. carimbar e preencher os campos dos carimbos de classificação, tomo e número do registro no sistema ALEPH;
- b. colar o código de barras, sempre na mesma orientação da página;
- c. colar a fita magnética antifurto;
- d. colar a etiqueta de identificação com o título e número de chamada que corresponde ao número de tomo do item;
- e. organizar os mapas no armário vertical, em ordem numérica.

4 Considerações Finais

Nessa primeira fase do trabalho, mais de 100 mapas foram catalogados e registrados no banco *Dedalus*. Aproximadamente, 136 itens foram encaminhados ao IGc para o processo de digitalização e incorporação na base Geomapas.

A parceria com o IGc e a internalização de conhecimentos, por parte da equipe, propiciaram a definição de um processo de trabalho e o registro de informações relevantes sobre catalogação de mapas, em forma de diretrizes, o que, certamente, contribuirá para a continuidade do projeto, tendo em vista a incorporação de novos acervos de mapas.

Com o projeto, foi possível que a equipe conhecesse as técnicas de conservação preventiva e promovesse a maior durabilidade dos mapas. Da mesma maneira, a equipe adquiriu habilidade para realizar o tratamento técnico, que inclui a representação temática e descritiva desse material, representando, na prática, uma maior qualificação profissional para todos os envolvidos.

Além de todos esses benefícios locais, considera-se que os registros inseridos nas bases de dados podem ser imediatamente incorporados em repositórios institucionais, pois dispõem de metadados bem-definidos e já compatíveis com outras unidades da USP.

A organização da mapoteca do SVBIBL/EESC/USP foi um projeto inovador e que representou a abertura para novos horizontes de atuação em uma comunidade acadêmica que possui características peculiares que devem ser citadas.

A área das engenharias manipula informações em diferentes suportes, e a representação descritiva desses itens deve privilegiar essa necessidade. Dessa forma, existe a constante preocupação da equipe da Seção de Tratamento da Informação do SVBIBL/EESC/USP com padronizar os registros e incorporar todos os itens existentes em suas estantes e armários ao banco bibliográfico da USP, tornando visível e recuperável esse universo de documentos.

Com o término do processo de catalogação e inclusão dos itens no banco *Dedalus*, deu-se visibilidade ao acervo de mapas da Biblioteca da EESC, facilitando a pesquisa, localização e acesso do usuário. A inclusão desses documentos também na base Geomapas e a disponibilização dela para acesso local, além de colaborar para o crescimento da base do IGc, representam a ampliação do acervo de mapas disponível para os pesquisadores, alunos e docentes da comunidade USP de São Carlos e demais instituições.



Referências

ALTAFIG, R. A. C.; SILVA, M. A. A. **50 anos da EESC**: um olhar no passado visando ao futuro. São Carlos: EESC/USP,2004.

BRANCO, A. L.; MENDONÇA, C.; LUCCI, E. A. **Geografia para todos**: geografia para o ensino médio. Infográfico sobre latitude e longitude. Disponível em: <<http://www.geografiaparatodos.com.br/>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES - FEBAB. **Código de catalogação anglo-americana**. 2.ed.(Revisão 2002). São Paulo: FEBAB, 2004.

FLITZ, Paulo Roberto. **Cartografia básica**. Canoas: Centro Universitário La Salle, 2000. 171 p.

GALVÃO, M. C. B. Construção de conceitos no campo da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 46-52, jan./abr. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v27n1/06.pdf>>. Acesso em: 12 mar 2012.

GRANDI, Márcia Elisa Garcia de et al. Organização da mapoteca do Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13., 2004, Natal, **Anais...** Natal: CRUESP, 2004.

GUERRA, S.R.Y. et al. A informatização da mapoteca do Instituto de Geociências da USP: relato de experiência. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo, **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

RIBEIRO, Antonia Motta de Castro Memória. **Catalogação de recursos bibliográficos**: AACR2 em MARC 21. 3. ed. Brasília: Edição do Autor, 2008.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS. DEPARTAMENTO TÉCNICO. **MARC 21**: manual para uso no Dedalus. Versão 2010. Disponível em: http://www.sibi.usp.br/areatecnica/manuais/MANUAL_MARC_2010.pdf. Acesso em: 02 abr 2012.

CORRELAÇÃO LÉXICO-ONTOLOGIA: DISTANCIAMENTOS E APROXIMAÇÕES

Valdirene P. da Conceição

Doutora em Linguística e Língua Portuguesa.

Universidade Federal do Maranhão. São Luís, Maranhão

Resumo

Abordagem exploratória da relação léxico-ontologia. Trata-se de um estudo de natureza analítico-descritiva que tem como objetivo identificar e analisar os fundamentos lingüísticos, relevantes para o estudo das formas lexicais e da sua relação com sentidos e conceitos ancorados em ontologias. Destaca-se os três ramos do saber que ocupam-se dos estudos do léxico: a Lexicologia, a Lexicografia e a Terminologia, que, embora complementares, possuem objetos de estudos, metodologia e pressupostos teóricos distintos. Afirma-se que o conhecimento ontológico diz respeito aos conceitos que estruturam um domínio do conhecimento ou da experiência e o conhecimento lexical diz respeito à parte desse conhecimento que é “lexicalmente revestida”, ou seja, linguisticamente representada por unidades do léxico. Exemplifica-se a relação léxico-ontologia por meio de informação estruturada nas redes *WordNet* e *FrameNet*, apresentando uma amostragem das correlações estruturais e semântico-conceituais que se pode estabelecer entre os conceitos (ontologia) e as unidades lexicais (léxico) que os lexicalizam no português e no inglês. Aponta a contribuição da Teoria do Léxico Gerativo (TLG), modelo proposto por Pustejovsky (1995), especificamente do construto “Estrutura *Qualia* (do inglês *Qualia Structure*), para a descrição de quatro papéis que caracterizam os aspectos relacionais do significado de uma unidade léxica: **O papel formal; o papel constitutivo (ou de partes constituintes); o papel télico e o papel agentivo.**

Palavras-chave: Léxico e Ontologia; Estudos do Léxico; Conhecimento ontológico; Conhecimento lexical.

Abstract

Exploratory approach to the relationship lexicon-ontology. It is a study of analytical-descriptive nature that aims to identify and analyze the linguistic foundations, relevant to the study of lexical forms and meanings and their relationship with concepts grounded in ontologies. We highlight the three branches of knowledge which are concerned with studies of the lexicon: a Lexicology, Lexicography and the terminology which, although complementary, are objects of study, methodology and theoretical assumptions distinct. States that the ontological knowledge concerns the concepts that structure a field of knowledge or experience and lexical knowledge

refers to that portion of knowledge that is "lexically coated", ie, linguistically represented by units of the relationship lexicon. Exemplifies lexical ontology by means of structured information WordNet and FrameNet networks, presenting a sampling of structural correlations and semantic-conceptual can be established between the concepts (ontology) and the lexical units (lexicon) that lexicalize in Portuguese and English. Points out the contribution of the Theory of Generative Lexicon (TLG), the model proposed by Pustejovsky (1995), specifically the construct "Qualia Structure" for describing four roles that characterize the relational aspects of the meaning of a lexical unit: the formal role, the role of incorporation (or constituent parts), the role telic and agentive role.

Keywords: Lexicon and Ontology; Studies Lexicon; Ontology, Knowledge lexical

1 Introdução

As discussões acerca da complexa relação entre léxico e ontologia há muito atravessaram a barreira do domínio linguístico e passaram (pelo menos tende) a fazer parte do cotidiano de outros domínios como a Arquitetura da Informação e a Representação do Conhecimento, a Ciência da Informação, a Terminologia, dentre outros. Tal discussão apóia-se, em seu aspecto mais elementar e inegável, nos estudos teóricos realizados pela Linguística - notadamente pela Semântica Lexical - destinados à compreensão e organização do léxico.

Esses estudos assumem relevante papel no desenvolvimento de sistemas inteligentes e de inúmeras aplicações em Inteligência Artificial que necessitam processar a linguagem humana, a exemplo de bases de conhecimento lexical (WordNet), sumarização, tradução automática, PLN e tantos outros que se beneficiam dos conhecimentos gerados por tais empreendimentos.

A complexa relação entre léxico e ontologia é analisada por Hirst (2004) como um processo de constituição e permanente reconstituição do significado e uso da palavra e passa, portanto, pela relação linguagem, cognição e mundo. Passa também pela melhor caracterização do que se consideram léxico e ontologia.

Se o conhecimento ontológico diz respeito aos conceitos que estruturam um domínio do conhecimento ou da experiência e o conhecimento lexical diz respeito à parte desse conhecimento que é "lexicalmente revestida", ou seja, linguisticamente representada por unidades do léxico, quais as aproximações e os distanciamentos entre esses dois construtos ?

Compreender os fundamentos lingüísticos, relevantes para o estudo das formas lexicais e da sua relação com sentidos e conceitos ancorados nas ontologias é o objetivo central do estudo, ora em tela.

2 Sobre os Estudos do Léxico: revisitando conceitos

O léxico de uma língua natural constitui acervo em que se registra o conhecimento de mundo percebido pela comunidade linguística, como concebe Biderman (2001, p. 155). Logo, o seu estudo configura-se como uma necessidade de conhecer e compreender o repertório cultural da sociedade.

Três ramos do saber ocupam-se dos estudos do léxico: a Lexicologia, a Lexicografia e a Terminologia, que, embora complementares, possuem objetos de estudos, metodologia e pressupostos teóricos distintos (BARBOSA, 1995; KRIEGER; FINATO, 2004).

Krieger e Finato (2004, p. 43), entretanto, enfatizam que a diferença entre as especificidades epistemológicas dessas ciências, reside principalmente, em seus objetos, ou seja, na

[...] propriedade que possuem as unidades lexicais chamadas de termos de estruturas lingüísticas que, em sua dualidade significa, denominam e circunscrevem cognitivamente objetos, processos e conceituações pertinentes ao universo das ciências, das técnicas e das tecnologias; enquanto as palavras, realizando o mesmo processo denominativo e conceitual, recobrem toda a abrangência da realidade cognitiva e referencial apreendida e construída pelo homem.

A Lexicologia, ainda segundo Krieger e Finato (2004, p. 45), “[...] se ocupa de aspectos formais e semânticos das unidades lexicais de uma língua [...]”, isto é, dos aspectos teóricos que embasam o estudo científico do léxico – a palavra, a categorização lexical e a estruturação do léxico constituem seus objetos básicos de análise – tanto do ponto de vista sincrônico como diacrônico. Por conseguinte, cabe à Lexicologia, entre outras tarefas: definir conjuntos e subconjuntos lexicais; examinar as relações de conjuntos e subconjuntos lexicais; examinar as relações do léxico de uma língua com o universo natural, social e cultural; conceituar e delimitar a unidade lexical de base – a lexia; abordar a palavra como instrumento de construção e detecção de uma “visão de mundo”, de uma ideologia, de um sistema de valores, como geradora e reflexo de sistemas culturais (BARBOSA, 1995).

Definida por Krieger e Finato (2004, p. 47), como “[...] arte ou técnica de compor dicionários [...]”, a lexicografia, por sua vez, está voltada para as seguintes frentes de estudos: a prática lexicográfica (estudos teóricos do dicionário); e a técnica de elaboração dos dicionários (compilação, classificação, recuperação, análise e processamento) de suas unidades lexicais com vistas a explicá-las por meio de uma metalinguagem definitória.

No entender ainda das autoras, o aprimoramento do fazer lexicográfico é pautado no paradigma teórico-metodológico tanto na perspectiva semântica assim como no funcionamento morfossintático do léxico

[...] não apenas confere a Lexicografia um caráter descritivo, como é uma das importantes tarefas de uma efetiva teoria lexicográfica autônoma, vale dizer, aquela que define seu objeto, postula princípios e descreve os problemas e métodos envolvidos nas aplicações lexicográficas (KRIEGER; FINATO, 2004, p. 48).

Ao compilar um imenso conjunto das palavras de uma língua, analisando em primeiro plano, a frequência e os usos dos itens lexicais, a Lexicografia deixa

evidente sua natureza semasiológica, partindo da forma (lexema) para o conteúdo, ou seja, a busca dos sentidos orienta-se do significante ao significado.

A Terminologia, compreendida como o léxico dos saberes técnicos e científicos como dizem Krieger e Finato (2004, p. 26) se ocupa do estudo do termo, fraseologia e definição dos conceitos inerentes às diversas áreas de especialidade. Cabe-lhe, portanto, o estudo das relações de significação (denominação e noção) do signo terminológico. Entre os objetivos da terminologia destacam-se a produção e difusão de dicionários, glossários, vocabulários e bancos terminológicos. Todos esses produtos reúnem o conjunto de termos de uma área especializada, ou seja, terminologia específica de um domínio.

No que diz respeito aos objetivos, a Terminologia estuda os termos a fim de estabelecer uma forma de referência, para isso utiliza métodos de busca, seleção e ordenação de termos de um determinado campo de especialidade com o fim de normalizar sua forma e conteúdo. A Lexicologia estuda as palavras para explicar a competência léxica dos falantes, descrevendo não apenas as suas várias acepções, mas também seus exemplos de uso.

De acordo com Cabré (1993; 1999), a Lexicologia concentra-se na análise e na descrição da competência do falante, partindo, portanto, do princípio que todo falante conhece: (i) uma lista de palavras que lhe permite trocar informações com outros falantes da mesma língua; (ii) um conjunto de regras de formação de palavras; (iii) um conjunto de dados lingüísticos e enciclopédicos de cada palavra. Tal conhecimento é que torna possível a adequação das palavras às situações de comunicação correspondentes. Desse ângulo, a lexicologia descreve o conhecimento lingüístico de um falante sob a perspectiva do universo léxico, isto é, o conjunto total das palavras que o falante de uma língua conhece e utiliza nas variadas situações.

Não obstante a clareza das explicações acima, é pertinente lembrar que nos trabalhos lexiográficos e terminológicos, apesar dos objetivos bem demarcados, que visam a sua distinção imediata, nem sempre essa distinção fica muito clara, pois os dicionários de língua, de certa forma, exercem um caráter prescritivo, notadamente do ponto de vista ortográfico bem como morfológico. De outro lado, os dicionários, vocabulários e glossários terminológicos podem apresentar variantes denominativas de um mesmo conceito com indicação de uso, de forma que, às vezes, esses tipos de trabalhos também podem assumir características descritivas.

Nessa perspectiva, os aspectos pragmáticos, são verdadeiramente os que melhor diferenciam os **termos** das **palavras**, é o que sintetizam Krieger e Finato (2004, p. 133):

[...] as circunstâncias que determinam um recorte de uma realidade e de um vocabulário, o tipo de destinatário da obra e as condições de comunicação são os principais fatores a considerar quando se estabelece a nomenclatura de um dicionário terminológico.

De acordo com o princípio comunicativo das linguagens especializadas preconizado pela Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), uma unidade lexical pode assumir o caráter de termo em função de seu uso em um contexto e situação determinados (KRIEGER; FINATO, 2004, p. 35). E acrescentam:

[...] o conteúdo de um termo não é fixo, mas relativo, variando conforme o cenário comunicativo em que se inscreve. Tais proposições levam a TCT a postular que *a priori* não há termos, nem palavras, mas somente unidades lexicais, tendo em vista que estas adquirem estatuto terminológico no âmbito das comunicações especializadas.

As palavras da língua comum – por meio do processo de terminologização – sofrem uma ressignificação e adquirem o estatuto de termo de um determinado ramo do conhecimento.

Ainda segundo a perspectiva da TCT mais do que elementos naturais dos sistemas lingüísticos, um termo é um elemento da linguagem em funcionamento, dada a sua presença em textos e em discursos especializados. É, por assim dizer, “[...] itens lexicais que não se distinguem da palavra do ponto de vista de seu funcionamento” (KRIEGER; FINATO, 2004, p. 78 - 79).

Dessa forma, o termo como lembram Krieger e Finato (2004, p. 80):

Compreende tanto uma vertente conceitual, expressando conhecimento e fundamentos dos saberes, quanto uma face linguística, determinando sua naturalidade e integração aos sistemas lingüísticos, além dos aspectos que se agregam a suas funcionalidades comunicacionais básicas: fixar e favorecer a transferência de conhecimento.

Da ampla gama de estudos e modelos teóricos e práticos que foram consolidando as ciências da palavra (do léxico) ao longo de sua história, convém dizer que não há neste estudo, o propósito de fazer uma incursão teórica sobre tais ciências, para, assim expor a distinção entre seus objetos de estudos: termo e palavra. Objetiva-se tão somente caracterizar tais objetos, com vista a uma melhor compreensão, análise e descrição das unidades lexicais que revestem os conceitos ancorados em ontologias.

A propósito das distinções entre termo, palavra e unidade lexical, Barbosa (1995, p. 24), informa que de acordo com o tipo de obra, a língua, apresenta diferentes unidades - padrão e níveis de atualização:

O dicionário de língua, por exemplo, tende a reunir o universo dos lexemas/**itens lexicais** da língua geral com suas diferentes acepções; os vocabulários técnico-científicos e especializados por sua vez, situam-se no nível de uma norma linguística e sócio-cultural, processam **termos** representativos dessa norma; o glossário, cuja unidade padrão é a **palavra**, resulta do levantamento das palavras-ocorrência e de suas acepções em um texto. O quadro 1, sintetiza essa reflexão.

Quadro 1: Níveis de atualização da língua

Níveis de atualização	Unidades-padrão	Tipos de obra
Sistema	Lexema	Dicionário de Língua

Norma(s)	Termo	Vocabulário
Falar	Palavra	Glossário

Fonte: Barbosa (1995, p. 24)

A título de ilustração das diferenças das unidades-padrão, o exemplo que segue com a unidade lexical *miolo* pertencente ao universo do Bumba-meu-boi como forma de expressão do patrimônio cultural imaterial do Maranhão, evidencia essa atualização:

a) **Nível do sistema** (lexema)

“**Miolo** (o) *subst.masc.* 1. A parte inferior do pão, de alguns frutos, etc. 2. *Popular* O cérebro, a massa encefálica. 3. *Popular* Medula (1) ou tutano. 4. *Figurado* A parte essencial, fundamental. 5. *Popular* Inteligência, juízo. 6. O conjunto das páginas de uma publicação impressa, enfeixado pela capa. [Plural: *miolos(o)*. De miolo mole. *Popular* Amalucado” (FERREIRA, 2004, p. 590).

b) **Nível da norma** (termo) – DCPCSL/ Bumba-meu-boi

Ex.: “**Miolo** s.m. Homem que fica sob a armação do boi para dar movimentos à alegoria (CARVALHO, 1995, p. 192).

c) **Nível da fala** (palavra);

Ex.: “A parte interior de qualquer coisa: *o miolo do livro*”.

Como se pode observar, cumpre reiterar que *miolo*, enquanto lexema, possui um conjunto semêmico variado que possibilita sua atualização em vários contextos diferentes, configurando-se polissêmico. Entretanto, essa mesma unidade lexical, considerada nos textos/discursos do Bumba-meu-boi do Maranhão, deve ser analisada como termo monossêmico, que aqui neste estudo denominamos **unidade lexical ou unidade léxica**, uma vez que seu emprego se dá em um contexto específico, caracterizando-se como uma marca daquele domínio de especialidade. Ademais, *Miolo*, enquanto termo, apresenta traços conceituais distintos dos observados no dicionário de língua. Isto se deve ao recorte cultural feito pelo domínio de especialidade, o que resulta na especialização do termo. A esse respeito Krieger e Fianto (2004, p. 79), dizem “[...] as palavras da língua comum – por meio do processo de terminologização – sofrem uma ressignificação e adquirem o estatuto de termo de um determinado ramo do conhecimento”.

Enquanto palavra, *miolo* permite apenas a atualização da acepção 1 do dicionário da língua.

Nesse contexto, Andrade (1999, p. 9) observa que:

É portanto, o uso consensual dos falantes que normaliza o emprego das virtualidades do sistema. Por outro lado, cada grupo de falantes, segundo suas necessidades, retira do léxico geral da língua os elementos de que necessita para elaborar o que se poderia chamar de sub-léxicos ou léxicos das línguas de especialidades.

3 Caracterizando a relação Léxico - Ontologia

Conforme aludido anteriormente, as ontologias definem-se como especificações de estruturas de conceitos que caracterizam domínios do conhecimento ou da experiência, incluindo, entre seus constructos, um vocabulário descritivo para a definição de classes/subclasses, de relações e de funções, ou seja, é uma estrutura que pode ser utilizada para descrever o significado das unidades lexicais em contextos específicos. O léxico por sua vez, pode ser concebido como uma estrutura constituída de unidades léxicas e por relações de natureza semântica entre essas unidades.

Pode-se notar que a relação entre léxico e ontologia se estabelece pelo fato de que ambos os constructos manipulam conceitos, posto que:

- a) as unidades lexicais associam-se a conceitos;
- b) uma ontologia é constituída de conceitos e de relações formais entre eles;
- c) as unidades lexicais estruturam-se no léxico da língua por meio de relações de sentido (sinonímia, antonímia, hiponímia, etc.), que, como já se mostrou, são contrapartidas aproximadas de relações lógico-conceituais que se estabelecem entre os conceitos de uma ontologia;
- d) os conceitos estruturam-se na ontologia por meio de relações lógico-conceituais específicas (taxonomia e partonomia).

Já que as palavras denotam conceitos e estes são os elementos básicos que estruturam/constituem uma ontologia, questiona-se porque não se utilizam as palavras da língua para descrever a ontologia. A resposta está na nossa subseção 4.5: a polissemia e a homonímia precisariam ser eliminadas da língua, pois em uma ontologia não há lugar para esses fenômenos. Questiona-se também como é possível, a partir de palavras, se construir uma ontologia, pela mesma razão apontada.

Acrescente-se a esse fato a distinção fundamental entre léxico e ontologia. Lembremos, com Hirst (2004), que uma ontologia não é um objeto linguístico, mas uma estrutura formal de representação de um conjunto de categorias de entidades do mundo e das relações que se estabelecem entre elas. Já o léxico é um objeto linguístico, é parte de uma língua natural e constitui-se das unidades mínimas significativas que a compõem. Porém, embora o léxico contenha as unidades lexicais que representam categorias conceituais, as quais são representadas na ontologia, há categorias que não são lexicalizadas, dado que uma língua não comporta todas as categorias, pois “[...] cada língua exhibe lacunas lexicais em relação a outras línguas” (HIRST, 2004, p. 221). A esse respeito, Hirst (2004, p. 221) destaca a relação intrínseca entre linguagem, cognição e mundo, apresentando a tese de que o pensamento está refletido na linguagem (por extensão, no léxico), que se estrutura a partir de processo de cognição. Essa relação, portanto, deve ser considerada na análise da relação léxico/ontologia, pois além dos elementos denotativos do significado que se referem ao mundo, os sentidos das unidades lexicais também têm conotação, vinculada, por sua vez, ao contexto atitudinal de quem a utiliza. Esse fenômeno é sublinhado na seção 5, em que se apresentam os tipos de significado.

Como concepção final, Hirst (2004, p. 22) diz que a fragilidade na distinção entre esses dois construtos teóricos (léxico e ontologia) em nada deve impedir que um auxilie na elaboração e/ou desenvolvimento do outro, pois “[...] um léxico com organização hierárquica em muito pode auxiliar na construção de ontologia, da mesma forma que uma ontologia pode servir de base para a construção de um léxico”. Acrescenta ainda o autor, que a ontologia pode auxiliar na interpretação dos significados dos itens lexicais, uma vez que tem o papel de espelhar os conceitos (de um dado domínio) do mundo. E onde há uma ontologia, conseqüentemente, há uma estrutura conceitual por ela estruturado

Entretanto, numa ontologia, ao invés de se utilizarem palavras, podemos utilizar ULs, ou seja, formas monossêmicas ou artificialmente “monossemizadas” da língua. Assim, é possível utilizarem-se ULs para se descrever conceitos de uma ontologia, já que, por definição, o sentido de uma unidade lexical associa-se a um conceito específico e determinado.

Pode-se, assim, depreender que o imbrincamento entre léxico e ontologia passa pela compreensão de que o primeiro – o léxico – trata de um aspecto eminentemente da língua, da significação de uma unidade lexical, enfim do aspecto semântico; a segunda – a ontologia – trata da interpretação e à representação dessa unidade lexical em um domínio do conhecimento humano.

Por isso é que se pode dizer que há uma aproximação desses dois construtos: os tipos de relações, ou seja, as relações lógico-conceituais que se estabelecem numa ontologia podem ser também observadas de modo particular nas relações léxico-semânticas que se estabelecem entre as unidades do léxico, a exemplo da paronómia, nas línguas, poder manifestar-se na meronímia. Daí, como argumenta Hirst (2004, tradução nossa), ser possível a construção de ontologias a partir da investigação das relações que se estabelecem entre os itens lexicais de uma língua natural.

Para ilustrar a correlação entre léxico e ontologia, o quadro 2, valendo-se de informação estruturada nas redes *WordNet* e *FrameNet*, apresenta uma amostragem das correlações estruturais e semântico-conceituais que se pode estabelecer entre os conceitos(ontologia) do domínio patrimônio cultural e as unidades lexicais (léxico) que os lexicalizam no português e no inglês. Nesse quadro, depreende-se, por exemplo, que o conceito IGREJA, caracteriza-se como um artefato, lexicaliza-se nos substantivos “church” e “church building” (no inglês) e “igreja”, “santuário” e “templo” (no português) e evoca o *frame* semântico *Building*.

Quadro 2: Exemplificação de correlações estruturais e semântico-conceituais entre conceitos (ontologia) e unidades lexicais (léxico)

Conceitos da Ontologia	WordNet			FrameNet	
	Conceitos Lexicalizados (WordNet.Pr)	Conceitos Lexicalizados (WordNet.Br)	Tipo Semântico	Frame Semântico	Tipo Semântico
IGREJA	{church, church building}	{igreja, santuário, templo}	<noun. artifact>	Buildings	Artifact

FLORESTA	{forest, woodland, timberland, timber }	{bosque, floresta, mata, selva}	<noun.object >	Biologica-area	Location
FESTIVIDADE	{celebration, festivity}	{festa, festejo, festividade}	<noun. act>	Social-event	-
MONUMENTO	{memorial, monument}	{monumento}	<noun. artifact>	Create-physical-artwork	Sentient
ARTESÃO	{craftsman, crafter}	{artesão, artífice, artista}	<noun.person>	Create-physical-artwork	Sentient
PARQUE	{park, parkland}	{parque}	<noun. location>	Locale-by-use	Location

Fonte: Conceição (2011, p. 68).

As relações e constructos até aqui abordadas possibilitam o estabelecimento de uma estruturação das unidades lexicais e conceitos por elas lexicalizados em termos de estruturas e relações gerais, ou seja, em termos de campos lexicais/semânticos, de conexões entre unidades léxicas e conceitos e de relações entre unidades léxicas.

4 Resultados Parciais/Finais

Para se apreciar relações mais específicas que se estabelecem no núcleo de significação de uma unidade léxica, conta-se, hoje, com contribuições da Teoria do Léxico Gerativo (TLG), modelo proposto por Pustejovsky (1995), em particular, com o construto “Estrutura *Qualia* (do inglês *Qualia Structure*). Na TLG, propõe-se que a Estrutura *Qualia* deve descrever estes quatro papéis que caracterizam os aspectos relacionais do significado de uma unidade léxica (PUSTEJOVSKY, 1995, p. 85-86):

- a) **papel formal** – que permite distinguir o objeto denotado pela unidade léxica dentro de um domínio maior: i. Orientação, ii. Magnitude, iii. Forma, iv. Dimensionalidade, v. Cor, vi. Posição;
- b) **O papel constitutivo (ou de partes constituintes)** – que permite **estabelecer** a relação entre o objeto denotado pela unidade léxica e os seus constituintes (suas partes próprias): i. Material, ii. Peso, iii. Partes e elementos componentes;
- c) **O papel télico** – que permite descrever o propósito e a função do objeto denotado pela unidade léxica: i. Propósito que um agente tem ao

realizar uma ação, ii. Função integrada ou objetivo que especifica certas atividades;

- d) **O papel agentivo** – que permite descrever os fatores envolvidos na origem ou na ‘causa’ do objeto denotado pela unidade léxica: i. Criador, ii. Artefato, iii. Classe natural, iv. Cadeia causal.

Com essa possibilidade de estruturação sistemática do significado contextual mínimo da unidade léxica, reunimos mais esse instrumental descritivo para melhor descrever as relações que estruturam os elementos constitutivos de um ontoléxico, como ilustra o quadro 3, em que se apresenta uma descrição parcial e ilustrativa dos papéis *quale* que podem ser propostos para as unidades léxicas “azulejo”, “bumba- meu- boi”, “igreja”, “festividade” e “praia”.

Quadro 3: Descrição ilustrativa de papéis *quale* que se associam a unidades léxicas

Unida des Lexicais	Estrutura Qualia (papéis <i>quale</i>)			
	Formal	Constitutivo	Télico	Agentivo
“azulejo”	[objeto,...]	[cerâmica,...]	[ornamentar, revestir,...]	[artefato]
“bumba-meu- boi”	[ritual,...]	[ator, adorno, música...]	[entreter,...]	[manifestação cultural]
“igreja”	[edificação]	[nave, pórtico, altar,...]	[orar, reunir,...]	[artefato]
“festividade”	[comemoração,. ..]	[música,fato, ...]	[entreter,...]	[manifestação cultural]
“praia”	[acidente geográfico,...]	[mar, areia,...]	[entreter,...]	[configuração natural]

Fonte: Conceição (2011, p. 80).

A partir das informações do quadro 3 é possível inferir, por exemplo, que azulejo é um objeto, artefato, constituído por cerâmica e que tem como função revestir e ornamentar ambientes. o sentido das expressões linguísticas constrói-se a partir de relacionamentos léxicos que efetivam conexões de sentidos (inclusão, equivalência e oposição), principalmente, de parte-todo e de oposição, espelhando, assim, relações que se constroem no domínio cognitivo

Recorde-se que, num domínio recoberto por unidades léxicas, as relações que se estabelecem entre elas podem ser sistematizados na dimensão paradigmática, como enfatizam, Hirst (2004) e Lôbner (2002). Dentre elas, estão as relações de inclusão, equivalência e oposição. No caso da inclusão, as relações hierárquicas de destaque são a hiperonímia, e a sua inversa hiponímia, e a meronímia, e a sua inversa holonímia.

5 Considerações Parciais/Finais

Com base nos pressupostos teórico-metodológicos dos estudos do Léxico e de Ontologias aqui empregados, possibilitaram esboçar algumas observações conclusivas, seja do ponto de vista teórico, seja do ponto de vista prático.

Como foi discutido, o significado de uma unidade lexical é determinado pela relação que se estabelece entre as demais unidades lexicais dentro de um mesmo campo, ou seja, a afinidade semântica entre tais unidades, permite a sua inserção em um determinado domínio. Em uma estruturação ontológica, esse aspecto é determinante para validar sua consistência ou não, pois a inserção de um conceito que não tenha relação quer de subordinação ou de outro tipo) com o domínio, revela falha na sua estruturação.

O imbrincamento entre léxico e ontologia passa, portanto, pela compreensão de que o primeiro – o léxico – trata de um aspecto eminentemente da língua, da significação de uma unidade lexical, enfim do aspecto semântico; a segunda – a ontologia – trata da interpretação e à representação dessa unidade lexical em um domínio do conhecimento humano.

Na busca de compreender e distinguir a relação entre léxico e ontologia, o conhecimento de constructos assim como o acesso à informações léxico-conceituais já estruturadas(a exemplo da rede Word Net), são de fundamental importância para caracterizar tal relacionamento, o que exige aprofundamento destes e a investigação de outros aspectos relacionados à temática em estudo.

6 Referências

BARBOSA, Maria. Contribuição ao estudo de aspectos da tipologia de obras lexicográficas. **Revista Brasileira de Linguística da SBPL**. São Paulo, v. 8, n. 1, p. 15-29, 1995.

BIDERMAN, Maria Tereza C. **Teoria linguística: teoria lexical e lingüística computacional**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.353p.

CABRÉ, M. T. **La terminología: teoria, metodología, aplicaciones**. Barcelona: Antártida/Empúries.1993.

CARVALHO, Michol P. Matracas que desafiam o tempo. **O Estado do Maranhão**. São Luís, 5 jul.1995. Alternativo, p.3

CONCEIÇÃO, V.P. da. **Modelagem léxico-ontológica do domínio patrimônio cultural de São Luís do Maranhão**, 2011, 235f. Tese (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho, Araraquara, 2011.

HIRST, Graeme. Ontology and the lexicon. In: STAAB, S.; STUDER, R. (Eds.). **Handbook on ontologies: international handbooks on information systems**. Berlin: Springer –Verlag, 2004. p. 209 - 229.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

KRIEGER, M. G, FINATTO, M. J. B. **Introdução à terminologia: teoria e prática.** São Paulo: Contexto, 2004.

LÖBNER, Sebastian. **Understanding semantics.** Nova York: Oxford University Press, 2002. 259p.

PUSTEJOVSKY, James. **The Generative lexicon.** [S.l.]: MIT Press, 1995.

PLANO DE INOVAÇÃO PARA O VOCABULÁRIO CONTROLADO DO SIBIUSP: RELATO DE EXPERIÊNCIA.

*Juliana de Souza Moraes¹, Adriana Flamino², Hálida Fernandes³,
Isabel Cristina Calherani⁴*

¹Mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Bibliotecária do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo - ICMC/USP. Campus de São Carlos, SP.

²Mestre em Ciência da Informação. Diretora da Divisão de Gestão e Tratamento da Informação (DGTI) do Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (DT/SIBIUSP). São Paulo, SP.

³Mestranda em Saúde Pública. Bibliotecária da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo - FSP/USP. São Paulo, SP.

⁴Bibliotecária da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo - EE/USP. São Paulo, SP.

Resumo

Os vocabulários controlados são ferramentas de representação de informação necessárias para padronizar a descrição de conteúdos e a classificação da informação, tornando os sistemas de informação consistentes e também minimizando a dispersão de informação. Um dos pontos mais críticos dos vocabulários controlados é a necessidade de permanente atualização, tanto da sua terminologia como do sistema computacional. O propósito desse artigo é compartilhar a experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo - (SIBIUSP) no planejamento e desenvolvimento de um plano de inovação para o seu Vocabulário Controlado, relatando suas pretensões e ações definidas para concretizá-las. Tais ações estão em diferentes estágios de encaminhamento, portanto, existem resultados provisórios. O artigo traz, contudo, a descrição de seus andamentos e das dificuldades encontradas também como forma de colaboração e conhecimento para os profissionais que trabalham com ou pesquisam sobre o tema vocabulários controlados.

Palavras-chave: Vocabulário controlado; Plano de inovação; Linguagens documentárias; Tesouro.

Abstract

Controlled vocabularies are tools of representation of information necessary to standardize the content description and classification of information, making information systems consistent and also minimizing the dispersion of information. One of the most critical points of controlled vocabularies is the need to constantly update, in terminology and the computer system. The purpose of this paper is to share the experience of the Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de

São Paulo - (SIBiUSP) in planning and developing an innovation plan for your Controlled Vocabulary, reporting their goals and actions. Such actions are in different stages of referral, so there are provisional results. The article also brings the description of his movements and the difficulties encountered as collaboration and knowledge for professionals that working and researching with the theme controlled vocabularies.

Keywords: Controlled vocabulary; Innovation plan; Documentary languages; Thesaurus.

1 Apresentação

Os vocabulários controlados são ferramentas de representação de informação necessárias para padronizar a descrição de conteúdos e a classificação da informação, tornando os sistemas de informação consistentes e também minimizando a dispersão de informação, tanto no momento do armazenamento quanto da recuperação.

Em outras palavras, os vocabulários controlados são um tipo de linguagem documentária e construídos para promover a organização e a busca da informação em sistemas de recuperação, sistemas de navegação da internet e outros ambientes de pesquisa para identificação e localização de conteúdos. Eles podem estar na forma de uma simples lista de termos, uma taxonomia ou um extenso tesauro com complexa estrutura hierárquica e diversos tipos de relacionamentos entre os termos (NATIONAL, 2005).

É importante citar também que, além do uso nos tradicionais sistemas de informação, atualmente as áreas de arquitetura da informação e personalização de portais corporativos descobriram nos vocabulários controlados a saída para as questões de organização, busca, navegação e filtragem da informação, afirmando que o controle do vocabulário agrega valor a esses sistemas na medida em que fornece ao usuário respostas precisas e diferenciadas durante a navegação e a busca por informações (SOUZA, 2010).

Por terem a função de representar conteúdos, essas ferramentas devem refletir a política da instituição em questão, devem conter a terminologia das áreas do conhecimento que pretendem representar, bem como as sinonímias na linguagem do público alvo.

Segundo Fagerberg (2012) o conhecimento, assim como o modo de organizá-lo se modifica com o passar do tempo à medida que os produtores de conhecimento respondem aos desafios postos pela sociedade em contínuo movimento. Por isso uma linguagem documentária é um instrumento vivo, em constante mutação.

Um dos pontos mais críticos dos vocabulários controlados é a necessidade de permanente atualização, que engloba a constante revisão e atualização da terminologia existente no vocabulário e a vigilância permanente sobre o sistema

computacional que dá suporte ao vocabulário. Esses dois pontos podem ser entendidos como os principais pilares no desenvolvimento e manutenção de um vocabulário controlado atual e de qualidade.

Nesse sentido, a equipe gestora de um vocabulário controlado deve ser multidisciplinar, envolvendo especialistas de áreas de domínio, bibliotecários, analistas de sistemas, técnicos, escolas e instituições que estudem, pesquisem e promovam cursos na temática e, não menos importante, permitam a colaboração de usuários do próprio sistema de informação.

O propósito desse artigo é compartilhar a experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo - (SIBiUSP) no planejamento e desenvolvimento de um plano de inovação para o seu Vocabulário Controlado como contribuição a outros profissionais e instituições que tem seus próprios vocabulários, que trabalham com esse contexto, ou que estudam e pesquisam esse assunto.

2 O Vocabulário Controlado do SIBiUSP

O Vocabulário Controlado do SIBiUSP é a atualização e expansão da antiga Lista de Assuntos da USP e que passou por um processo de mudança acompanhando o projeto de modernização do SIBiUSP na década de 90. O vocabulário foi desenvolvido em parceria entre o SIBiUSP e a Escola de Comunicações e Artes, que ofereceu o aporte metodológico. Ele está disponível na web (<http://www.sibi.usp.br/Vocab>) e apresentado em lista sistemática ou hierárquica e também em lista alfabética, ambas dispõe de tabela complementar e opcional de qualificadores, geográfica, gênero e forma, e de profissões (VOCABULÁRIO, 2001).

Considerando a permanente necessidade de atualização de instrumentos dessa natureza, o Vocabulário Controlado passa de projeto a processo sistêmico, contando com equipe permanente e trabalhos contínuos.

A equipe permanente é chamada de Grupo de Gerenciamento e é composto por três bibliotecários de cada área do conhecimento, um bibliotecário coordenador de conteúdo, um bibliotecário coordenador do processo, um analista de sistema, um professor especialista em Linguagens Documentárias da ECA/USP e todos os bibliotecários indexadores do SIBiUSP como colaboradores.

A renovação do Grupo se dá parcialmente a cada dois anos como forma de garantir a continuidade dos trabalhos e ao mesmo tempo a renovação da equipe. Ao término desses dois anos é elaborado um relatório de atividades do biênio para apreciação da diretoria técnica do SIBiUSP. Nessa ocasião são identificados pontos a serem trabalhados nos próximos anos, bem como são incluídos novos direcionamentos ou, ainda, reformulados em função dos objetivos do Sistema.

Já os trabalhos de atualização e revisões terminológicas são realizados, em grande parte, por meio de um sistema de gestão via web, com a participação da equipe de bibliotecários indexadores e com a moderação dos integrantes do Grupo de Gerenciamento (SANTOS, 2010).

A partir da apresentação do relatório de atividades do Vocabulário Controlado no biênio 2009-2011 para a diretoria técnica do SIBiUSP várias questões foram tratadas, mas especial enfoque foi dado ao debate sobre as mudanças e as tendências para os vocabulários controlados e qual seria o posicionamento do Vocabulário Controlado da USP nesse cenário.

Desse debate foram identificadas as seguintes demandas para o gerenciamento automático do Vocabulário Controlado da USP: a) busca semântica e por equivalência de idiomas simultaneamente; b) indicação da possibilidade de busca através da relação de associação; c) compatibilidade com ALEPH ou, ao menos, possibilidade de transcrição direta ('copiar e colar') para os registros do banco de dados, no intuito de que os bibliotecários indexadores não precisem digitar um a um os termos do Vocabulário durante a tarefa de indexação, e d) agilidade na atualização do repertório terminológico do Vocabulário.

Além destas é importante salientar que algumas ações já estavam formalizadas no relatório de atividades 2009-2011, estando previstas também para o biênio seguinte.

Desse modo, entendeu-se que era necessário um plano de ações pontuais e focadas para orientar análises, identificar estudos e iniciativas existentes e para prospectar possibilidades tecnológicas para atender e, se possível, concretizar as pretensões identificadas.

O plano de inovação para o Vocabulário Controlado da USP, na ocasião chamado de 'Proposta de ações para o biênio 2011-2013', surge então como resposta aos novos anseios e como instrumento norteador dos próximos trabalhos do Grupo de Gerenciamento, cujo objetivo principal é aperfeiçoar o Vocabulário, considerando o atual patamar tecnológico e as possibilidades existentes na área de vocabulários controlados, taxonomias e ontologias.

Crossan e Apaydin (2010, p.1155) após revisão sistemática sobre inovação nas organizações conceituam inovação como:

Produto ou adoção, assimilação ou exploração de uma novidade que agregue valor na esfera econômica ou social; que renove ou amplie produtos, serviços e mercados; o desenvolvimento de um novo método de produção, ou a implantação de uma nova gestão de sistemas. É ao mesmo tempo produto e resultado.

O ato de inovar está vinculado à introdução de novidades na forma de realizar determinadas tarefas e estabelecer processos, bem como à capacidade de produzir novos e bem sucedidos produtos e serviços. Entretanto, mais do que projetar um ou outro bom produto e introduzir novos elementos no dia a dia, a inovação é considerada característica de uma organização, um traço da sua cultura organizacional, cuja busca é permanente e sempre apoiada pelos pilares do conhecimento e da pesquisa.

De acordo com o SEBRAE e a Confederação Nacional das Indústrias (2010,

p.42), “um plano de inovação é um documento detalhado onde estão descritos os objetivos, as metas e a maneira como estas serão atingidas, isto é, quais os projetos que serão implantados para se atingir os objetivos gerais do plano”. A cultura organizacional, o conhecimento aprofundado sobre a organização e o uso de métodos, ferramentas e tecnologia disponíveis são elementos cruciais para a elaboração de tal documento e do sucesso na execução das suas ações.

Nesse sentido, o plano de inovação do Vocabulário Controlado do SIBiUSP formalizou as pretensões, as prioridades e ações necessárias, de maneira a contemplar todas as questões colocadas pela diretoria técnica do SIBiUSP, aquelas debatidas na reunião de apreciação do relatório de atividades do biênio 2009-2011, as necessidades identificadas pelo Grupo de Gerenciamento no referido relatório, pelos bibliotecários indexadores do Sistema e, por fim, os anseios por novas funcionalidades na área de vocabulários e ontologias.

3 O Plano de Inovação do Vocabulário Controlado do SIBiUSP e seus grupos de trabalho

A Divisão de Gestão de Tratamento da Informação do SIBiUSP (DGTI) elaborou um primeiro método de trabalho para estruturar o plano de inovação. Esse método identificou os aspectos a serem tratados no plano de inovação e reuniu as demandas e ações de mesmo aspecto em grupos de trabalho, formando três grupos distintos, quais sejam: Grupo de Inovação, Grupo de Diagnóstico e Avaliação e o Grupo de Manutenção.

A partir dessa divisão, os membros do Grupo de Gerenciamento se candidataram aos grupos de trabalho segundo interesse, conhecimentos específicos e habilidades.

O plano de inovação conta com a seguinte estrutura: uma apresentação relatando o início dos debates e a identificação das novas necessidades para o Vocabulário, uma seção com as propostas preliminares segundo cada grupo de trabalho e suas respectivas ações, um quadro-síntese das propostas juntamente com as primeiras soluções viáveis identificadas e os prazos para realização de cada uma e, por fim, a contrapartida solicitada ao departamento técnico do SIBiUSP.

A contrapartida em questão engloba, por exemplos, o suporte de um analista de sistema para essa fase de análise e implementação das ações do plano de inovação, a disponibilização de uma amostra dos conteúdos dos bancos de dados bibliográficos da USP para uso em caráter de testes, o apoio financeiro e de infraestrutura para contratação de consultores especialistas, participação em cursos e eventos da área e recursos para a aquisição e implementação das soluções encontradas.

A parte central do plano de inovação está na apresentação dos grupos de trabalho e na proposição de ações. Cabe salientar que o Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado do SIBiUSP coloca-se à disposição dos interessados em obter o plano de inovação na íntegra, bastando, para tanto, entrar em contato com

um dos autores desse artigo.

3.1 O Grupo de Inovação

Grupo que visa pesquisar as tendências teóricas na área de vocabulários, taxonomias e ontologias, bem como identificar práticas e aplicações bem-sucedidas, viabilidade das soluções para a atualização conceitual e funcional do Vocabulário e dos processos envolvidos no uso, na gestão, na disponibilização e visualização do mesmo. Após ricas e extensas discussões acerca do novo direcionamento para a gestão do Vocabulário, três ações foram levantadas como prioridade desse grupo, sendo elas:

- a) Mudança ou atualização do sistema computacional do Vocabulário Controlado.

Essa ação pretende identificar possibilidades de melhoria no atual banco de dados do Vocabulário, visando ampliar possibilidades de remodelagem da estrutura e implementação de outros relacionamentos entre os campos existentes. Pretende-se, assim, o enriquecimento semântico e maior eficiência na recuperação da informação.

- b) Migração da matriz de termos do Vocabulário para um novo formato de vocabulário (tesauro, ontologia, mapa conceitual, etc.).

A intenção dessa ação é levantar possibilidades e iniciativas de novos formatos de vocabulários controlados, considerando o desenvolvimento dessa área, dos sistemas computacionais e com o uso do repertório terminológico existente. A princípio uma pesquisa bibliográfica foi realizada para análise teórica sobre a construção e a atualização de vocabulários e, ainda, para a identificação de especialistas para posteriores consultas.

- c) Implementação de método semiautomático para revisão e atualização do repertório terminológico do Vocabulário.

Essa ação pretende pesquisar a possibilidade de enriquecimento do repertório terminológico do Vocabulário Controlado por meio de softwares processadores de texto e de técnicas semiautomáticas de extração de termos a partir do uso de corpus. Intenta agilizar as tarefas de gestão, manutenção e atualização do Vocabulário, que englobam a inserção de novos termos, inserção de novos relacionamentos entre os termos, alterações dos termos, exclusões e, ainda, validação através da garantia literária.

3.2 O Grupo de Diagnóstico e Avaliação

Grupo responsável por levantamentos de dados a respeito do Vocabulário Controlado, com ênfase para análises de uso na web, uso pelas unidades e bibliotecários da USP e, especialmente, pelos usuários do SIBiUSP. As ações

prioritárias são:

- a) Implementação do *Google Analytics* para observação das transações no site do Vocabulário Controlado.

O objetivo dessa ação é analisar o acesso às páginas do Vocabulário Controlado na web e na pesquisa dos usuários feitas no Banco de Dados Bibliográficos da USP - Dedalus através dos descritores de assunto. Como diagnóstico inicial permitirá o levantamento de uso do Vocabulário Controlado por usuários web, quantidade de acessos tanto em âmbito nacional como internacional, áreas geográficas onde é mais acessado, comparação entre termos pesquisados e termos contemplados no Vocabulário, entre outros.

- b) Estudo sobre a percepção dos bibliotecários indexadores, de referência e dos usuários sobre o Vocabulário Controlado.

Essa ação pretende realizar uma ampla pesquisa junto aos bibliotecários indexadores e bibliotecários de referência do SIBiUSP, bem como junto aos usuários do Sistema para conhecer qual é a percepção deles sobre o Vocabulário Controlado, sob diversos aspectos. O resultado dessa pesquisa ilustrará o cenário atual do Vocabulário Controlado em diferentes perspectivas e contribuirá para a definição da sua nova diretriz.

- c) Estudo da compatibilização dos descritores da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (BDTD) no Vocabulário Controlado.

O objetivo desse estudo é a compatibilização dos descritores existentes na BDTD com aqueles já existentes no Vocabulário Controlado e, paralelamente, a utilização deles como uma das formas de atualização do Vocabulário com novos termos. Os termos presentes na BDTD tem a validação através da garantia de uso ou endosso do usuário, uma vez que são escolhidos pelos próprios autores das teses e dissertações.

3.3 O Grupo de Manutenção

Grupo responsável por manter as atividades de atualização, alterações, traduções e revisões de áreas de domínio e, também, de divulgação do Vocabulário Controlado. São as ações prioritárias desse grupo:

- a) Elaboração da versão em inglês do Vocabulário Controlado.

Essa ação prevê a tradução do atual repertório terminológico do Vocabulário Controlado para o idioma inglês. A versão em inglês proporcionará maior visibilidade e acesso aos acervos do SIBiUSP em nível internacional.

- b) Revisão dos procedimentos de trabalho para indexadores e bibliotecários de referência.

Considerando as mudanças para a área de vocabulários, taxonomias e ontologias, bem como as diretrizes atuais sobre indexação, essa ação tem o objetivo de rever os procedimentos adotados pelo SIBiUSP e atualizá-los de acordo com as mudanças concretizadas para o Vocabulário Controlado da USP e as novas diretrizes para os procedimentos de indexação. Essa ação, como se observa, somente será realizada ao final das mudanças propostas no plano de inovação ou quando houver o entendimento de que todas as mudanças possíveis foram realizadas.

- c) Elaboração de novos treinamentos para indexadores e bibliotecários de referência.

Na sequência da revisão dos procedimentos de trabalho, as equipes de bibliotecários indexadores e de referência serão capacitados por meio de treinamentos presenciais, novamente enfocando diretrizes para a indexação e uso de novas ferramentas, à medida que venham a ser implementadas.

- d) Divulgação contínua do Vocabulário Controlado (redes sociais, materiais de divulgação do SIBiUSP, eventos, etc.).

4 Resultados parciais e dificuldades encontradas

Considerando a apresentação desse plano de inovação em meados de 2011, é fato que algumas ações foram iniciadas, outras estão aguardando os trâmites burocráticos para serem disparadas e outras, ainda, estão à espera daquelas prioritárias e ou estão sob nova análise. Dessa maneira, os resultados aqui apresentados estão em caráter parcial, portanto, provisório.

As ações para o Grupo de Inovação se concentraram na consulta a diferentes especialistas, tanto em bancos de dados para uma análise da atual estrutura do banco de dados do Vocabulário Controlado do SIBiUSP, assim como nas áreas de vocabulários, taxonomias e ontologias e, também, na área de processamento automático de linguagem natural para uma análise sobre o atual formato do Vocabulário Controlado e a possível migração para outro, talvez com estrutura de tesouro ou ontologia.

Quanto à implementação de um método semiautomático para a revisão e atualização do repertório terminológico do Vocabulário, um projeto-piloto realizado com um subdomínio será apresentado com a parceria de especialistas em Linguística e em Processamento de Linguagem Natural para estudo de viabilidade e eficiência. A ideia é identificar e analisar vantagens e desvantagens desse método e propô-lo como método alternativo para captação de termos candidatos e atualização da terminologia.

Nesse primeiro grupo a principal dificuldade encontrada tem sido o contato com os especialistas, a compreensão deles sobre as demandas para o Vocabulário Controlado e sobre a importância e uso dessa ferramenta nos sistemas de informação. Estabelecer um contrato de trabalho com os especialistas externos à universidade tem sido outra grande dificuldade enfrentada devido a observação necessária dos aspectos burocráticos e legais exigidos para as instituições públicas, o que tem acarretado em atrasos no cronograma estabelecido para as ações.

O Grupo de Diagnóstico e Avaliação implementou o *Google Analytics*, uma ferramenta de análise do tráfego dos dados na web, para o levantamento de vários indicadores de uso do Vocabulário Controlado em nível nacional e internacional. A respeito dessa ação observou-se, por exemplo, que o Vocabulário tem sido acessado em diversas partes do mundo, além do Brasil, com acessos vindos de todos os estados, tem-se um grande número de visitas vindas dos Estados Unidos, Canadá, Portugal, França dentre outros. Abaixo segue figura com informações sobre as visitas ao Vocabulário Controlado por país e no período de agosto de 2011 a abril de 2012.



Figura 1 - Tela do *Google Analytics* com os resultados das visitas ao Vocabulário Controlado do SIBiUSP por país.

Outra ação já iniciada por esse grupo é o estudo da compatibilização dos descritores existentes na BDTD com aqueles já existentes no Vocabulário Controlado e, paralelamente, a utilização deles como uma das formas de atualização do Vocabulário com novos termos.

O Grupo de Manutenção, por sua vez, iniciou os trabalhos de tradução do Vocabulário Controlado para o idioma inglês, cujo método contempla primeiro as

áreas das exatas e ciências da saúde, tanto pela consolidação no uso das traduções como também pela existência de muitos materiais de apoio para essa atividade, tais como dicionários e glossários especializados bilíngues. A área das ciências humanas, dada a sua natureza e aplicação, será contemplada em momento posterior.

São várias as dificuldades encontradas nessa ação, tais como a falta de conhecimento dos membros do Grupo de Gerenciamento de todos os domínios sob suas responsabilidades, a ausência de materiais de apoio bilíngues e com credibilidade para alguns domínios, falta de conhecimento profundo da língua inglesa no âmbito técnico-científico propriamente e a demanda por disponibilidade de longo tempo da equipe para a realização dessa tarefa. Diante disso, uma solução que se apresenta é a contratação de tradutores especializados ou empresas do ramo para a realização dessa tarefa. A validação de tal tarefa seria realizada por pesquisadores de cada domínio traduzido com o acompanhamento da equipe do Grupo de Gerenciamento.

5 Considerações finais

A intenção desse artigo era relatar a experiência do Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado na elaboração de um plano de inovação, desde o debate sobre as diretrizes, as novas demandas, a transformação desses elementos em ações para melhoria e inovação e, por fim, apontar divulgar o que se vislumbra para o futuro.

As ações estão sendo encaminhadas, portanto, é fato que não houve avaliação, tampouco resultados conclusivos frutos do plano de inovação, contudo, pretende-se compartilhar a experiência com outros profissionais que atuam e desenvolvem ferramentas de mesma natureza e para os mesmos objetivos e, quem sabe, estabelecer parcerias nessas iniciativas.

O plano de inovação do Vocabulário Controlado do SIBiUSP não é um roteiro de ações inflexível, mas sim uma proposta aberta de ações, pois considera-se a possibilidade de que no decorrer dos trabalhos elas possam ser continuamente ajustadas de acordo com a necessidade e o entendimento do SIBiUSP, e conforme se apresentem novas soluções tecnológicas.

Considerando o objetivo dos vocabulários controlados, seu papel nos sistemas de informação, a necessidade premente de gestão e constante atualização dessas ferramentas, não apenas quanto ao repertório terminológico, mas também quanto ao seu sistema computacional, o planejamento de melhorias e inovação torna-se essencial para a organização das atividades do Grupo de Gerenciamento, para o estabelecimento das prioridades e demandas e para a efetiva concretização delas. O plano de inovação do Vocabulário Controlado do SIBiUSP é, nesse raciocínio, a formalização desse planejamento, focado nas diretrizes estabelecidas para o sistema de bibliotecas da USP. Faz-se importante mencionar que o departamento técnico do SIBiUSP tem fornecido todo apoio necessário e estímulo às

mudanças propostas.

Sendo o Vocabulário Controlado um representante do universo do conhecimento, é fundamental que haja períodos destinados à análise crítica sobre o seu estado e a sua atuação e a conseqüente prospecção de novas soluções, métodos e teorias que o (re)direcione. É justamente esse período que o Vocabulário Controlado do SIBiUSP tem vivenciado e para o qual há grandes e boas perspectivas.

6 Referências

CROSSAN, M. M.; APAYDIN, M. A multi-dimensional framework of organizational innovation: a systematic review of the literature. **Journal of Management Studies**, Oxford, v. 47, n. 6, p. 1154-1191, Sep. 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6486.2009.00880.x>>. Acesso em 26 abr. 2012.

FAGERBERG, J. et al. Innovation: exploring the knowledge base. **Research Policy**, Amsterdam, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.respol.2012.03.008>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION. **Guidelines for the construction, format, and management of monolingual controlled vocabularies**, 2005. (ANSI/NISO Z39.19-2005).

SANTOS, C. A C. M. et al. Sistema de gestão para linguagem documentária: metadados e rede colaborativa no Vocabulário Controlado do SIBiUSP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro, RJ. **Anais...** Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_230.pdf>. Acesso em 17 abr. 2012.

SEBRAE; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS INDÚSTRIAS. **Cartilha Gestão da Inovação**. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/50786879/20/O-Plano-de-Inovacao-da-Empresa>>. Acesso em 18 abr. 2012.

SOUZA, G.M. **Taxonomias: o que são e para que servem (1)**. 2010. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/2010/05/11/taxonomias-o-que-sao-e-para-que-servem-1/>>. Acesso em 25 abr. 2012.

VOCABULÁRIO Controlado USP: base de dados em língua portuguesa para indexação e recuperação da informação. São Paulo: USP/SIBi, c2001. ISBN 85-7314-018-6.

A CONSTRUÇÃO DE MICROTESAURO DE CINEMA EM AMBIENTE COLABORATIVO WEB: O USO DO E-TERMS COMO SOFTWARE DE GESTÃO TERMINOLÓGICA

**Rodrigo Eduardo dos Santos¹, Vera Regina Casari Boccato²,
Juliana de Souza Moraes³**

¹Graduando. Curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos, UFSCar - São Carlos, SP.

²Professora Adjunta. Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, São Carlos, SP.

³Bibliotecária. Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, Universidade de São Paulo – USP, São Carlos, SP.

Resumo

Esta pesquisa em desenvolvimento tem por objetivo construir um microtesauro de Cinema, diante das tecnologias de construção de sistemas de organização do conhecimento em ambiente *web*, no contexto dos usuários especializados ou não e pelas perspectivas teórico-metodológicas das áreas de Organização e Representação do Conhecimento e da Terminologia, vista como campo interdisciplinar da Ciência da Informação. Dentro dessa proposição, o tesauro é apresentado e discutido, com ênfase para sua conceituação, finalidades, estrutura, princípios, métodos e *softwares* de construção e aplicações de uso, diante da literatura científica das áreas de Organização e Representação do Conhecimento em Ciência da Informação e da Terminologia. A partir dessa perspectiva é proposta a construção um microtesauro em Cinema a partir da realização de coleta de termos em fontes de informação especializada e colaborativas com o uso do *software E-Terms*, ambiente colaborativo *web* de gestão terminológica.

Palavras-Chave:

Linguagem documentária; Microtesauro; Organização e Representação do Conhecimento; Terminologia; Ambiente colaborativo *web* de gestão terminológica.

Abstract

The research project aims to contribute in the organization to recovery by subject in cinematographic information environments on the web for expert users or not, as well as local and remote. It is presented and discussed inside this issue on the application of thesaurus, identified as systems of knowledge organization for the organization and retrieval of specialized information in a web environment, with emphasis on its concept, objectives, structure, principles, methods and construction and use applications software, facing scientific and technical literature in the areas of Organization and Representation of Knowledge in Information Science and Terminology. From this perspective it is proposed to construct a micro thesaurus on cinema from the terms of sources of specialized information and collaborative collection data with the use of terminology management software E-Terms (Electronics Terms).

Keywords:

Indexing language; Microthesaurus; Knowledge of organization and representation; Terminology; Collaborative environment web terminology management.

1 Introdução

Esta pesquisa, no contexto da área de Organização e Representação do Conhecimento, tem por temática a construção de um microtesauro de Cinema, no contexto dos usuários especializados ou não para a recuperação em ambientes informacionais na *web*.

“A era digital provoca mudanças de perfis referentes aos profissionais que selecionam, organizam, recuperam e disseminam a informação” (BLATTMANN, 2009, p. 1). Todavia, grande parte dessa informação encontra-se sem a representação temática adequada que possibilite a sua recuperação e (re)utilização por parte do usuário que dela necessita.

Um recurso que propicia representar a informação para torná-la acessível por assunto é o uso de linguagens documentárias que segundo Boccato (2011) têm sua aplicabilidade na indexação, realizada pela representação sintética das ideias dos autores presentes nos conteúdos documentários por termos que propiciam a elaboração de estratégias de busca que satisfaçam as necessidades investigativas dos usuários na recuperação da informação. “Observa-se que além do conhecimento técnico e profissional tais linguagens têm grande responsabilidade pela seleção dos pontos de acesso à informação de determinado objeto, uma vez que têm a função primordial de orientar a seleção desses pontos de acesso considerando n variáveis” (MORAES, 2010, p.2). Com isso, identificamos uma dupla função das linguagens documentárias (listas de cabeçalhos de assunto, tesauros, ontologias, entre outras), isto é, representar o conhecimento e promover a interação entre o usuário e a informação.

Uma vez que o interesse de nossa pesquisa recai sobre os tesauros, é imprescindível sua definição, bem como sobre seu processo de construção. Existem inúmeras conceituações que, dentre elas, se destacam as de Motta (1987, p.25) e de Boccato, Ramalho e Fujita (2008, p. 201).

Motta (1987, p. 25) expõe que o tesauro:

[...] é um Sistema de vocabulário baseado em conceitos, incluindo termos preferidos (descritores), termos não preferidos (não descritores) e suas inter-relações, que se aplica a um determinado ramo do conhecimento e que se destina a controlar a terminologia utilizada para a indexação/recuperação de documentos.

Para Boccato, Ramalho e Fujita (2008, p. 201) os tesauros são:

[...] linguagens de estruturas combinatórias e pós-coordenadas, constituídas de termos - unidades linguísticas provenientes da linguagem de especialidade e da linguagem natural -, denominados de descritores, providos de relações sintático-semânticas, referentes a domínios científicos especializados, possibilitando a representação temática do conteúdo de um documento, bem como a recuperação da informação.

Como visto, a base de um tesouro são os termos, representativos de determinados conceitos, e suas relações sintático-semânticas. A garantia literária e a de uso são identificadas como princípios norteadores para a sua construção. Associada a elas, a garantia cultural é assegurada quando se reconhece que as classificações e as relações semânticas são o reflexo do contexto cultural, ou seja, o tesouro é o produto de uma realidade específica podendo ser um meio de interlocução entre a informação e seus integrantes.

Nesta pesquisa os termos são específicos da área de Cinema, isto é, sobre a qual o tesouro abrange. Pode-se definir um termo como um símbolo (ou conjunto de símbolos ou sinais) com que se expressa um conceito, é portador de informação (CURRÁS, 1995). Nas ciências eles podem ter formatos diferentes dependendo da área em que se situam como um código, uma fórmula, ou outro símbolo qualquer.

A Terminologia, ciência que dialoga com a Ciência da Informação e estuda os termos técnicos, colabora na construção de tesouros, a partir de teorias e metodologias expressas em suas diversas correntes teóricas. A Teoria Geral da Terminologia, mais conhecida como TGT, propõe, no seu cerne, que determinado termo é capaz de expressar apenas um conceito dentro de uma determinada área, como enfatizado por Oliveira (2009, p. 2):

Em outras palavras, a ideia de monovalência prevê que um determinado termo possua somente um significado em uma determinada área do conhecimento em um discurso específico. Dessa forma, a TGT, também conhecida como terminologia de orientação prescritiva ou normalizadora, apresenta concepções muito produtivas em relação ao valor terminológico de um determinado item lexical.

Embora a TGT tenha contribuído muita para a Terminologia, tal posicionamento fez com que ela sofresse questionamentos, dentre eles os proferidos por Cabré (1993), dando origem ao surgimento da Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT). A TCT enquanto teoria preconiza que um determinado termo pode assumir várias significações dentro de um mesmo contexto.

Podemos dizer que a TCT tem como pilar base de sua teoria a valorização “dos aspectos comunicativos das linguagens especializadas, compreendendo que os termos fazem parte da língua natural e que uma determinada unidade lexical pode assumir caráter terminológico em situações e conceitos particulares” (CABRÉ, 2005).

Ao compararmos o TGT com a TCT fica evidente que o pilar de sustentação da primeira fica profundamente abalado pelo cerne da segunda, onde ela prega que os termos não possuem conceitos fixos, aproximando-os da linguagem natural atribuindo-lhes características que TGT não permite, sendo a principal delas a polissemia.

Com relação à formação dos tesouros podemos dizer que eles “são formados por uma base léxica (descritores e não descritores) estruturada em relações hierárquicas (termos genéricos e específicos), não hierárquicas (associativos – termos relacionados) e de equivalência (não descritores – sinônimos ou quase sinônimos)”. (BOCCATO, 2008, p. 273).

Quanto as relações hierárquicas elas apresentam-se de duas formas: 1) genéricas que indicam a relação gênero/espécie; e 2) partitivas representando as relações todo/parte, ou seja, “o conceito da parte depende do conceito do todo e não pode ser definido previamente à definição do conceito do todo”. (CINTRA et al., 2002, p. 45).

As relações de equivalência podem ser caracterizadas como a “relação entre o termo preferido (descriptor) e o não preferido (não descriptor) onde dois ou mais termos são considerados, para fins de indexação, como referentes ao mesmo conceito”¹. Ou seja, os termos não descritores são considerados como sinônimos ao termo descriptor componente do repertório terminológico do tesauro.

Sobre as relações não hierárquicas ou associativas elas ocorrem quando as famílias ou grupos de termos encontram-se em campos semânticos distintos, porém com significações próximas, podendo pertencer à mesma categoria ou não.

Todavia, no processo de construção de um tesauro, antes de realizarem-se os relacionamentos sintático-semânticos entre os termos é necessário a formação do repertório terminológico a partir de uma base léxica representativa da área do conhecimento em foco.

A área de Cinema, interesse de nossa pesquisa, é um universo do conhecimento científico que retrata “[...] a técnica e a arte de fixar e de reproduzir imagens que suscitam impressão de movimento” (WIKIPÉDIA, 2012).

Ao longo dos poucos mais de cem anos de existência essa área gerou uma vasta gama de termos que muitas vezes aos ouvidos mais desatentos pode levar a interpretações equivocadas quanto ao seu real significado. Nas últimas décadas esse processo ganhou ainda mais velocidade com o advento principalmente da internet, que fez com que as pessoas se comunicassem e trocassem informações a grandes distâncias.

O rompimento da barreira física quanto à dinamização das informações possibilitou ao Cinema em suas diversas facetas ampliar ainda mais o surgimento de termos na área. Entendemos, pois, o quão importante são as linguagens documentárias especializadas no âmbito da recuperação da informação e como elas devem estar atualizadas.

Nesse sentido, o nosso problema de pesquisa versa sobre a necessidade de construção de microtesauro na área de Cinema, a partir da coleta de vocabulário advindo de fontes de informação científicas e colaborativas, no contexto dos usuários especializados ou não para a recuperação e uso da informação cinematográfica em ambiente *web*.

O tesauro figura como uma escolha adequada em relação as demais linguagens documentárias existentes (lista de cabeçalho de assunto, ontologia, entre outras), pois sua estrutura pós-coordenada baseia-se na categorização de termos representativos de conceitos e seus relacionamentos. Assim, “no processo de recuperação, o potencial informativo deve ser avaliado não só pela quantidade, mas, sobretudo pela qualidade e possibilidades de acesso à informação, pois, a rapidez com que se pode obter a informação, depende do uso de instrumentos adequados à realidade da clientela”. (JESUS, 2002, p. 4).

Diante do exposto, o objetivo desta pesquisa é construir um microtesauro de Cinema, diante das tecnologias de construção de sistemas de organização do conhecimento em ambiente *web*, no contexto dos usuários especializados ou não e pelas perspectivas teórico-metodológicas das áreas de Organização e Representação do Conhecimento e da Terminologia, vista como campo interdisciplinar da Ciência da Informação.

¹ AUSTIN; DALE, 1993 apud BOCCATO, 2005, p. 60.

2 O uso do *e-Termos* como *software* de gestão terminológica na construção de tesouros em ambiente *web*

O processo de construção de linguagens documentárias requer a elaboração de um planejamento, bem como a participação de uma equipe multidisciplinar com bibliotecários (gestores, indexadores e de referência), especialistas de áreas, analistas de sistemas, usuários e demais parceiros. A decisão sobre a elaboração de um tesouro conduz à uma ação conjunta entre instâncias administrativo/gerenciais, sócio-culturais, tecnológicas, entre outras (BOCCATO, 2009, p. 241-242).

Dessa forma, o primeiro passo para a construção de um tesouro, depois de definida a área de especialidade, é a elaboração do seu *corpus* terminológico. Entendemos por *corpus* terminológico o

[...] conjunto de dados linguísticos (pertencentes ao uso oral ou escrito da língua, ou a ambos), sistematizados segundo determinados critérios, suficientemente extensos em amplitude e profundidade, de maneira que sejam representativos da totalidade do uso linguístico ou de algum de seus âmbitos, dispostos de tal modo que possam ser processados por computador, com a finalidade de propiciar resultados vários e úteis para a descrição e análise. (SANCHEZ; CANTOS, 1996. p. 8-9).

Uma vez definido o conceito de *corpus*, torna-se necessário montá-lo e, para tanto, alguns critérios básicos devem ser seguidos para garantir que ele se constitua numa “matéria-prima” de qualidade na construção do tesouro. A escolha do *corpus* deve ser muito criteriosa e ter como foco principal o objetivo da pesquisa.

Dada essa característica, faz-se necessário, nesse instante, a colaboração de terceiros, ou seja, de especialistas da área de pesquisa que possam nos indicar, também, possíveis fontes para a montagem do *corpus*, visto que muitas vezes o produtor do tesouro não é um especialista da área.

O material de que é composto o *corpus* deve ser preferencialmente escrito em linguagem natural (autenticidade) por falantes nativos (autêntico) e escolhido, como já mencionado, seguindo critérios que garantam a sua representatividade. Segundo Moraes (2010) a representatividade está associada à questão do tamanho do *corpus* e de sua extensão; supõe-se que quanto maior o *corpus*, maiores são as chances de abranger as possibilidades existentes da área estudada.

Quanto a sua seleção alguns critérios devem ser obedecidos de acordo com o tipo de pesquisa, podendo ser, por exemplo, um *corpus* de amostragem que é formada por textos ou por várias unidades textuais de forma a contemplar uma amostra da totalidade da área pesquisada.

Um ponto muito discutido, atualmente, refere-se ao tamanho que o *corpus* deve ter para que possa ser representativo o bastante na construção de produtos terminológicos. No caso específico do tesouro, Sardinha (2004, p.24-25) nos fornece uma visão em que:

A extensão do *corpus* comporta três dimensões. A primeira é o número de palavras, uma medida da representatividade do *corpus* no

sentido de que quanto maior o número de palavras maior será a chance de *corpus* conter palavras de baixa frequência, que formam a maioria das palavras de uma língua. A segunda é o número de textos, que se aplica a corpora de textos específicos. Um número de textos maior garante que esse gênero, registro ou tipo textual esteja mais adequadamente representado. A terceira é o número de gêneros, registros ou tipos textuais. Essa dimensão se aplica a corpora variados, criados para representar uma língua como um todo. Aqui, um número maior de textos de vários tipos permite uma maior abrangência do espectro genérico da língua.

Apreendemos, então, que a escolha da extensão do *corpus* está diretamente ligada a sua representatividade e qualidade, no entanto existe um debate a respeito sobre a existência (ou não) de um tamanho de *corpus* ideal. Sardinha² “menciona patamares que caracterizariam um *corpus* pequeno (20 a 200 mil palavras) e um grande (100 milhões ou mais); o mesmo autor³ “fala de um milhão de palavras como a taxa usual sugerindo o patamar mínimo”. Mediante alguns estudos sobre a linguística de *corpus* foi elaborado um quadro com a classificação dos *corpus* mediante seu tamanho.

Estabelecido o tamanho do *corpus* e realizada a sua coleta, iniciamos a segunda etapa e a mais trabalhosa da construção dos tesauros que é a preparação dos textos coletados para fins de extração dos termos. Todavia, o que a primeira vista pode parecer uma tarefa simples, ela envolve uma série de procedimentos e profissionais de áreas distintas, constituindo-se num trabalho minucioso e demorado.

Como estamos trabalhando com um *corpus em que* grande parte dele foi compilado da internet, torna-se necessário a conversão de arquivos para o formato ‘.txt’ e depois a limpeza dos mesmos⁴. Um bom exemplo é o bloco de notas (da *Microsoft*) e o *Emacs* ou *Kate* (do *KDE/Linux*), ou mesmo editores de texto on-line disponíveis na *web*, como o existente no *corpógrafo*⁵.

Com os textos limpos começa-se o processo de extração dos termos do *corpus* para a formação do tesauro, etapa que exige o transporte dos textos compilados e limpos para outro *software* realizar esse trabalho. Esses *softwares* são conhecidos como extratores que, segundo Oliveira (2009), podem ser de três tipos: estatísticos, linguísticos ou híbridos.

Os sistemas estatísticos de extração utilizam-se dos dados de frequências de ocorrência das unidades lexicais do *corpus* para elencar os possíveis candidatos a termos, dentre os extratores dessa linha podemos citar o Pacote NSP (*N-gram Statistics Pack-age*), que contém dois programas principais (*Count* e *Estatistic*) que são os responsáveis pelos cálculos estatísticos.

Os sistemas linguísticos selecionam os termos considerando informações linguísticas tais como análise morfológica, morfossintática, sintática, semântica e

² ASTON, 1997 apud SARDINHA, 2004, p.25.

³ LEECH, 1991 apud SARDINHA, 2004, p.26.

⁴ Entenda-se como limpeza de texto a preparação do *corpus* referente a extração de quaisquer formas de pontuação existente, restando somente a parte textual.

⁵ SARMENTO et al., 2004 apud OLIVEIRA, 2009, p. 51.

pragmática, sendo exemplos de extratores dessa linha o *TERMS*, *DEFENDER* e o *Dexter*.

Por último, os sistemas híbridos mesclam aspectos estatísticos e linguísticos para executarem a extração dos termos, exemplo desse segmento é o *ACABIT*, “onde a ideia básica é combinar o conhecimento linguístico com cálculos estatísticos”. (OLIVEIRA, 2009, p. 64).

Após isso e numa terceira etapa, é realizada a escolha dos termos previamente analisados pelos especialistas quanto as suas relações e representatividade na área para que se possa elaborar o tesauro almejado. Elencado os termos, será feita a ficha terminológica de cada um.

A ficha terminológica é um elemento muito importante na organização de repertórios terminológicos e um dos itens fundamentais para a geração de um tesauro. Pode ser definida como um registro completo e organizado de informações referentes a um dado termo.

Nela constam informações indispensáveis tais como a fonte textual de coleta de um termo, segmentos de texto onde esse termo ocorre, seus contextos de uso. A ficha também reúne informações operacionais ao trabalho, tais como o nome do responsável pela coleta, dados do registro e revisão. (COLLAÇO, 2008, p. 86).

Ficha de Termo do Tesouro			
TERMO		SIGLA	
1	Número da ordem alfabética		
2	Número da ordem sistemática		
3 ÁREA:			
4 DOMÍNIO:			
5 SUB-DOMÍNIO:			
6	CONCEITO		
7 ESCOPO			
8 RELACIONAMENTO HIERÁRQUICO			
TERMO GERAL			
TERMO(S) ESPECÍFICO(S)			
9 RELACIONAMENTO EQUIVALÊNCIA OU SINONÍMIA			
TERMO PREFERIDO			
TERMO(S) NÃO PREFERIDO(S)			
10 RELACIONAMENTO ASSOCIATIVO			
11 Observações e Fontes			
12 Montagem das Remissivas			
13	Data do primeiro registro	Nome analista	
14	Data última atualização	Nome analista	

FIGURA 1 - Ficha de caracterização de termo do tesouro.

FONTE: MORAES, J. de S. **Ficha de termo do tesouro**: material didático. [S.n.t.], 2011.

Vimos sumariamente que a construção de um tesouro não é uma tarefa fácil, e que a partir de etapas planejadas e definidas, demanda da utilização de ferramentas diversas, *softwares* especializados, e o envolvimento de profissionais de diversas áreas, dentre eles, o bibliotecário.

Acerca da instância tecnológica e visando a agilização do processo de construção de tesouros, o *software e-Termos*, acrônimo de Termos Eletrônicos, torna-se uma opção viável, pois “[...] seu principal objetivo é viabilizar a criação de produtos terminológicos, sejam eles para os fins de pesquisa acadêmica ou de divulgação, por meio da (semi) automatização das etapas do trabalho terminológico” (E-TERMOS, 2012).

O *e-Termos*⁶ foi desenvolvido mediante projeto acadêmico realizado em parceria entre a Embrapa Informática Agropecuária (CNPTIA), Universidade de São

⁶ Disponível em: <http://www.etermos.cnptia.embrapa.br/>

Paulo (USP - *campus* de São Carlos) e Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). É uma ferramenta baseada nos princípios teóricos da Teoria Comunicativa da Terminologia e no *CSCW (Computer Supported Colabotative Work/Trabalho Cooperativo Assistido por Computador)*, sistema computacional multiusuário que possibilita à “[...] todos os profissionais trabalhem de forma simultânea no projeto ou atividade em que estão envolvidos [...]” (JAMIL, 2001, p. 326), isto é, na resolução de problemas, na realização de comunicações, no desenvolvimento de tarefas, entre outras. A aplicação do *CSCW* no *e-Termos* permite agregar todas as etapas apresentadas anteriormente num único “[...] ambiente computacional colaborativo web de acesso livre e gratuito dedicado à gestão terminológica” (E-TERMOS, 2012).

O *e-Termos* está configurado em duas partes:

- a) O Portal do *e-Termos*: de acesso gratuito e livre, voltado para o público em geral que deseja conhecer o *e-Termos*. Nesse ambiente pode-se obter informações gerais do sistema, seus objetivos e funcionalidades, bem como usufruir de serviços como “Fale conosco”, “Formulário de cadastro”, “Serviço de autenticação ao usuário cadastrado para acesso ao *e-Termos*”, entre outros elementos que compõem o Sistema. A figura 2 nos mostra a página principal do Portal do *e-Termos*:

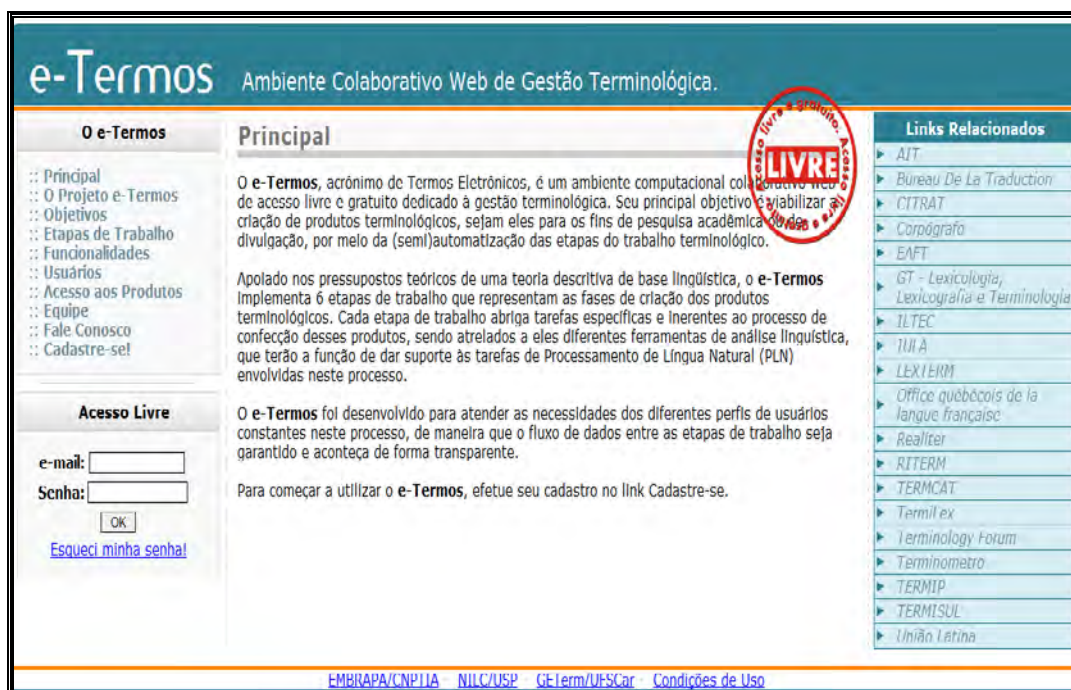


FIGURA 2 – Página principal do portal *e-Termos*.

FONTE: E-TERMOS: ambiente colaborativo web de gestão terminológica, 2012.

- b) O Sistema *e-Termos*: acesso gratuito e regulamentado, isto é, mediante a realização do cadastrado de usuários no Portal *e-Termos* (parte 1). Com isso, o usuário terá a possibilidade de usufruir de um ambiente que integra “[...] ferramentas linguísticas e colaborativas interligadas a uma estrutura modular dedicada às tarefas e pesquisas terminológicas” (OLIVEIRA, 2009, p. 8). O

Sistema *e-Termos* é composto por seis módulos. São eles: (E-TERMOS, 2012, OLIVEIRA; ALMEIDA, 2012, p. 160-161)

- Módulo 1 – Compilação Automática de *Corpus*: este módulo é responsável pela compilação automática do *corpus*. É responsável pelo estabelecimento das relações de confiança e compartilhamento de *corpus*. Corresponde a primeira etapa do trabalho terminológico,
- Módulo 2 – Compilação e Suporte para Análise de *Corpus*: módulo responsável pela compilação e análise quantitativa e qualitativa do *corpus*. Oferece um conjunto variado de ferramentas linguísticas que auxiliam o terminólogo a avaliar a qualidade do *corpus*. Também serve para a compilação de *corpus* feita pelo próprio usuário (sem passar pelo Módulo 1), através das ferramentas de inclusão e junção dos textos. Corresponde à segunda etapa do trabalho terminológico,
- Módulo 3 – Extração Automática de Candidatos a Termos: é o módulo responsável pela extração de candidatos a termos a partir do *corpus* compilados nos Módulos 1 e /ou 2. Embora tenha a capacidade para a expansão no nível da análise linguística, atualmente, o *e-Termos* disponibiliza o método estatístico de extração automática de termos. Corresponde à terceira etapa do trabalho terminológico,
- Módulo 4 – Edição do Mapa Conceitual e Categorização de Termos: este Módulo abriga as ferramentas de criação, edição e visualização da ontologia da área de especialidade, além dos recursos computacionais para a caracterização dos termos na ontologia e avaliação pelos usuários especialistas dos termos candidatos na estrutura ontológica. Também abriga as funcionalidades de controle e manutenção das Relações Conceituais específicas de cada projeto. Corresponde à quarta etapa do trabalho terminológico,
- Módulo 5 – Criação e Gerenciamento de uma Base de Dados Terminológica: este módulo é responsável pela criação e preenchimento da Ficha Terminológica e da elaboração da Base Definicional que serve de suporte para a redação das definições terminológicas. Neste contexto, o Módulo 5 abriga um conjunto de ferramentas cuja finalidade é a gerência de uma base de dados que representa os produtos terminológicos que estarão disponíveis. Corresponde à quinta etapa do trabalho terminológico,
- Módulo 6 – Edição de Verbetes e Intercâmbio dos Produtos Terminológicos: Módulo responsável pela edição dos verbetes e pela difusão, intercâmbio e consulta dos produtos terminológicos finalizados e disponíveis no *e-Termos*. Para tal, agrupa um conjunto de ferramentas de exportação de dados terminológicos para os fins de disseminação, bem como interfaces para edição e consulta dos verbetes armazenados na base terminológica.

A figura 3 demonstra os recursos disponíveis no Módulo 5 - Gerenciamento de uma Base de Dados Terminológica, a partir de cadastro de usuário realizado previamente.

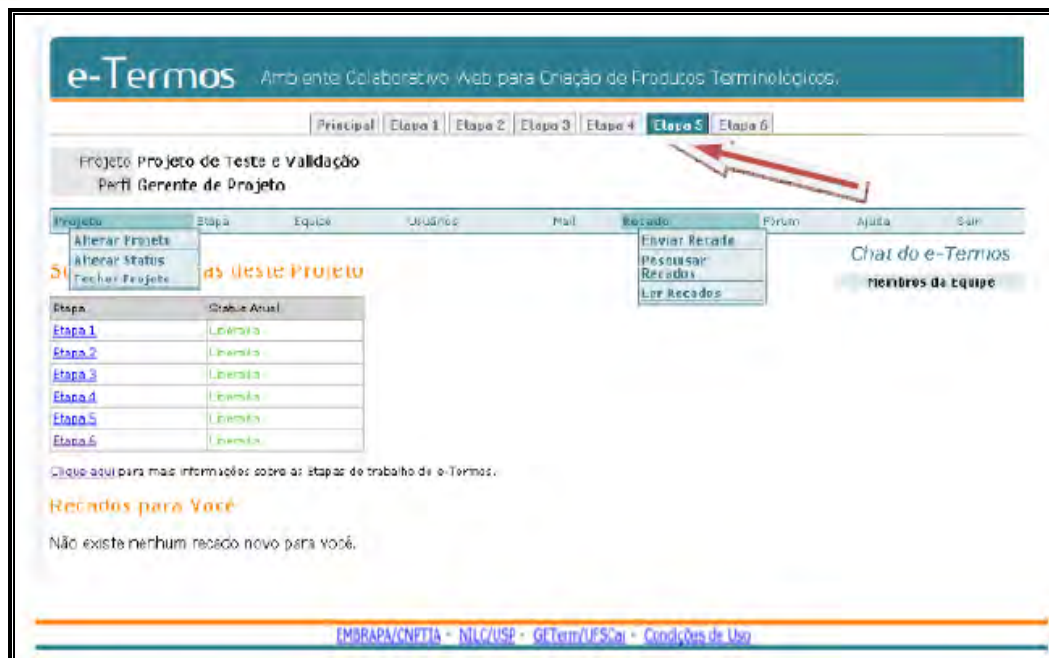


FIGURA 3 – Módulo 5 - Gerenciamento de uma base de dados terminológica do e-Termos

FONTE: E-TERMOS: ambiente colaborativo web de gestão terminológica, 2012.

Todavia, ressaltamos que o *e-Termos*, se destina, *a priori*, para a construção de repertórios terminológicos (dicionários, glossários, etc.) e não propriamente para um tesauro. Dessa forma, será empregado outro *software* para a elaboração final do microtesauro.

3 Materiais e Métodos

A pesquisa versa sobre a construção de um microtesauro de Cinema envolvendo o uso de dois *softwares*: 1) *e-Termos*: *software* colaborativo de gestão terminológica em ambiente *web* para a realização da coleta automática de termos; 2) *software* de construção de tesauros: utilizado para a montagem final da linguagem, a ser escolhido, posteriormente, diante dos referências teóricos e metodológicos em Ciência da Informação. Para tanto, serão realizadas as seguintes etapas metodológicas de construção:

- a) Composição do *corpus*: elaboração a partir da extração automática dos termos, compreendendo:
 - Seleção de gêneros textuais (artigos, Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's), teses e dissertações, livros eletrônicos, textos de blogues, outras linguagens documentárias existentes no assunto) que já estejam disponíveis em ambiente on-line,
 - Definição do volume de textos e da ponderação entre os gêneros textuais (quantos de cada tipo...),
 - Conversão dos textos digitais em formato '.txt'.
- b) Inserção dos textos do *corpus* no *e-Termos*;

- c) Levantamento e análise dos termos candidatos por meio das funcionalidades do *e-Termos*;
- d) Etapas do *e-Termos*:
 - Compilação automática do *corpus*,
 - Compilação e Suporte para análise de *corpus*,
 - Extração automática de candidatos a termos,
 - Edição de mapa conceitual e categorização de termos,
 - Criação e gerenciamento da base de dados terminológica,
 - Edição dos verbetes e intercâmbio do produto terminológico.
- e) Validação:
 - Validação dos termos por especialistas: tal etapa visa a estabelecer a garantia de uso, que remete a percepção de que o “repertório terminológico da linguagem documentária represente de maneira mais real e precisa possível a forma como determinada comunidade busca a informação desejada” (MORAES, 2010),
 - Escolha dos juízes: devem pertencer a área abordada pelo microtesauro,
 - Elaboração de material a ser encaminhado aos juízes para validação.
- f) Definição dos critérios para a escolha dos termos definitivos;
- g) Escolha de um *software* para a elaboração final do microtesauro em Cinema;
- h) Exportação do repertório terminológico do *e-Termos* para o *software* de construção de tesauros;
- i) Identificação das relações;
- j) Montagem e apresentação do microtesauro de Cinema.

4 Resultados Parciais

Uma vez que a pesquisa encontra-se em desenvolvimento, os resultados parciais versam sobre as contribuições teórico-metodológicas provenientes da literatura científica em Ciência da Informação e sua interdisciplinaridade com a área de Terminologia.

Os princípios das garantias literária, de uso e cultural são diretivos para a coleta de termos e para a sistematização dos conceitos, visando a elaboração das relações sintático-semânticas entre os termos.

No campo da Terminologia, a Teoria Comunicativa da Terminologia delinea a construção de um tesauro flexível em sua significação e estruturação hierárquica. A Linguística de *Corpus*, também é colaborativa nesse, ocupando-se, dentre outras funções, “da coleta e da exploração de corpora, ou conjuntos de dados linguísticos textuais coletados criteriosamente, com o propósito de servirem para a pesquisa de uma língua ou variedade linguística. Como tal dedica-se a exploração da linguagem por meio de evidências empíricas, extraídas por computador” (SARDINHA, 2004, p. 18).

Sobre o *e-Termos*, os termos obtidos por meio do uso do software serão validados, ou não, por três juízes (especialistas da área de cinema), com quatro possíveis formas de análise ou na combinação de todas ou parte delas:

- a) Os termos elencados que constarão do tesauro deverão constar na literatura consultada e ter a aprovação de ao menos um dos três juízes;

- b) Os termos elencados que constarão do tesauro podem ser somente obtidos através da literatura mesmo não sendo validados por nenhum dos juízes, partindo-se da premissa de que se ele existe na literatura, logo deve constar do tesauro;
- c) Os termos elencados que constarão do microtesauro deverão constar da linguagem de busca do usuário e ter a aprovação de ao menos um dos três juízes;
- d) Os termos elencados que constarão do tesauro podem ser somente obtidos através do uso, no momento da recuperação da informação, mesmo não sendo validados por nenhum dos juízes, partindo-se da premissa de que se o usuário utiliza determinado termo, ele faz parte do seu repertório de busca por assunto, representando sua cultura terminológica e, dessa maneira, deve constar do tesauro.

5 Considerações Parciais

A internet tem se consolidado, cada vez mais, como o maior repositório de informação já disponível para inúmeros usuários, localizados em diferentes partes do mundo, falantes de distintas línguas e representativos de diversas culturas.

Nesse contexto, o profissional bibliotecário tem a responsabilidade de organizar essa informação a fim de que ela possa ser acessível e recuperada com precisão. Para isso, tais profissionais devem possuir instrumentos adequados que possibilitem a representação temática condizente com a necessidade informacional de sua comunidade usuária. Nessa perspectiva, vimos os tesauros como um sistema de organização do conhecimento possível e compatível com tal realidade informacional em ambiente web.

6 Referências

BLATTMANN, U. Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente web. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2009, Florianópolis. **Anais...** Disponível em: <www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/arquinfo.html>. Acesso em 26 jul. 2011.

BOCCATO, V. R. C. **Avaliação de linguagem documentária em Fonoaudiologia na perspectiva do usuário**: estudo de observação da recuperação da informação com protocolo verbal. 2005. 239 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/index.php?CodigoMenu=363&CodigoOpcao=2809>>. Acesso em 20 mar. 2012.

BOCCATO, V. R. C. A linguagem documentária como instrumento de organização e recuperação da informação: conceitos, tipologias e estrutura. In: HOFFMANN, W. A. M.; FURNIVAL, A. C. (Org). **Olhar**: ciência, tecnologia e sociedade. São Paulo: Ed. Pedro e João, 2008. p. 269-78.

BOCCATO, V. R. C. **Avaliação do uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de bibliotecas universitárias**: um estudo sociocognitivo com protocolo verbal. 2009. 301 f. Tese (Doutorado e Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <http://unesp.br/cgb/int_conteudo_imgcentro.php?conteudo=562>. Acesso em 13 dez. 2009.

BOCCATO, V. R. C. Linguagem documentária na representação e recuperação da informação pela perspectiva sociocognitiva em ciência da informação. In: BOCCATO, V. R. C.; GRACIOSO, L. de S. **Estudos de linguagem em ciência da informação**. Campinas: Alínea, 2011. p. 9-34.

BOCCATO, V. R. C.; RAMALHO, R. A. S.; FUJITA, M. S. L. A contribuição dos tesauros na construção de ontologias como instrumento de organização e recuperação da informação em ambientes digitais. In: GARCÍA MARCO, F. J. (Ed.). **Avances y perspectivas en sistemas de información y documentación - IBERSID, 2008**. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2008. p. 199-209. Disponível em: <www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/.../453>. Acesso em 14 dez. 2011.

CABRÉ, M. T. **La terminología**: teoría, metodología, aplicaciones. Traducción castellana de Carles Tebé. Barcelona: Ed. Antártica/Empúres, 1993.

CABRÉ, M. T. **La terminología**: representación y comunicación: elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos. Barcelona: Institut Universitari de lingüística Aplicada; Universitat Pompeu Fabra, 2005.

CINTRA, A. M. M. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. São Paulo: Pólis, 2002.

COLLAÇO, T. W. G. G. **Microestrutura para um glossário bilíngue de termos jurídico-comerciais de contratos internacionais**. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 2008. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/59812426/30/Ficha-Terminologica>>. Acesso em 01 abr. 2012.

CURRÁS, E. **Tesauros**: linguagens terminológicas. Brasília: IBICT, 1995.

E-TERMOS: ambiente colaborativo web de gestão terminológica. Disponível em: <<http://www.etermos.cnptia.embrapa.br/>>. Acesso em 08 abr. 2012.

JAMIL, G. L. **Repensando a TI na empresa moderna**. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.

JESUS, J. B. M. Tesauro: um instrumento de representação do conhecimento em sistemas de recuperação da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2002.



MORAES, J. S.; CRISTIANINI, G. M. S. Revisão de vocabulário controlado e critérios para a seleção de literatura: o caso da área de Estatística e Probabilidade do ICMC/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_296.pdf>. Acesso em 17 de abril de 2012.

MOTTA, D. F. da. **Método relacional como nova abordagem para a construção de tesauros**. Rio de Janeiro: SENAI/DN/DPEA, 1987.

OLIVEIRA, L. H. M. **e-Termos**: um ambiente colaborativo web de gestão terminológica. 2009. 243 p. Tese (Doutorado em Ciências de Computação e Matemática Computacional) - Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, Universidade de São Paulo, São Carlos.

OLIVEIRA, L. H. M.; ALMEIDA, G. M. B. de. E-Termos: um ambiente colaborativo web de gestão terminológica. In: CABRÉ, M. T. et al. (Org.). **La terminología**: puente ineludible de una sólida mediación cultural. Buenos Aires: Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, 2012. p. 154-169.

SARDINHA, T. B. **Linguística de corpus**. São Paulo: Manole, 2004.

SANCHEZ, A.; CANTOS, P. C. **Curso de español**. Madri: SGEL, 1996.

WIKIPEDIA: a enciclopédia. **Cinema**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Cinema>>. Acesso em 08 abr. 2012.



LEITURA DOCUMENTÁRIA NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB: PERSPECTIVA DO BIBLIOTECÁRIO

Rosângela Alves da Silva Magalhães¹, Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento²

¹Bacharel em Biblioteconomia, UFPB, João Pessoa, PB

²Mestre em Ciência da Informação, UFPB, João Pessoa, PB

Resumo

Este trabalho visa estudar as práticas de leitura documentária do Bibliotecário no momento da indexação dentro da Biblioteca Universitária. Fornece informações sobre como os bibliotecários estão indexando e se estes utilizam os vários instrumentos e linguagens documentárias existentes como classificação bibliográfica, cabeçalho de assunto e tesouros. Optou-se pela pesquisa qualitativa descritiva. Foi utilizada a técnica da coleta de dados através da entrevista. O universo da pesquisa constituiu-se de cinco bibliotecários da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central (BC) da UFPB. A BC da UFPB foi escolhida por ser uma biblioteca de referência do campus I, contando com profissionais qualificados na área da Biblioteconomia que realizam atividades específicas como a indexação. Esta pesquisa mostrou que alguns fatores como a falta de uma política de indexação e o domínio de línguas dificulta a indexação. Sendo assim, sugere-se, dentre outras coisas, uma política de capacitação para os profissionais bibliotecários e o estabelecimento de uma linguagem de indexação para otimizar a recuperação da informação.

Palavras-chave: Indexação; Linguagens documentárias; Leitura Documentária; Bibliotecário – Indexador.

Abstract

This paper aims to study the practice of reading the documentary Librarian at indexing within the University Library. Provides information about how librarians are indexing and if they use the various tools and indexing languages as existing bibliographical classification, and subject heading thesauri. We opted for descriptive qualitative study. Technique was used in data collection through interviews. The research consisted of five librarians of the Technical Processes Division of the Central Library UFPB. The UFPB was chosen as a reference library on campus I, with qualified professionals in the field of librarianship that perform specific activities such as indexing. This research showed that some factors such as lack of an indexing policy and language skills difficult to index and that the reader is totally oblivious to all this. Therefore, it is suggested, among other things, a policy of training for professional librarians and the establishment of an indexing language to optimize the retrieval of information.

Keywords: Indexing; Indexing languages; Read Documentary; Librarian - Index.

1 Introdução

A informação é uma das necessidades primordiais para a tomada de decisões e para a viabilização de processos de conhecimento nos dias de hoje e seu valor, em qualquer tipo de atividade, como numa decisão administrativa, econômica, de pesquisa científica ou tecnológica, está diretamente relacionado à sua capacidade de orientar de forma econômica o dispêndio de energia para a realização dessa atividade.

Para que possa cumprir este potencial, a informação relevante a um dado problema precisa, antes de tudo, estar disponível, pois além de sua existência, é necessário que ela também seja conhecida e que possa ser encontrada. Deste modo, e diante da profusão informacional dos dias atuais, não há outro meio de comunicar a alguém a informação de que necessita e de garantir seu acesso intelectual senão através da construção de uma representação.

A atividade de representação da informação, como a classificação e a catalogação, por exemplo, é uma atividade rotineira, entre outras desenvolvidas pelos bibliotecários. Em sua formação, o bibliotecário cursa disciplinas teóricas e práticas que visam instruí-lo na organização e no tratamento da informação, como também nas atividades a serem executadas no processamento técnico dos documentos em sistemas de organização da informação.

No entanto, apesar deste treinamento, em sua busca por termos significativos para representar o conceito expresso pelo autor do documento, o indexador baseia-se no discernimento próprio e na prática adquirida no exercício da profissão, o que, além de tornar o processo de indexação subjetivo, questiona a eficácia da formação profissional recebida.

O conhecimento que o indexador tem sobre o assunto indexado determina o grau de consistência atingido; Tem-se ainda, a dinamicidade do conhecimento, que exige do indexador permanente atualização; Outro aspecto a considerar refere-se à inconsistência (diferentes indexadores atribuindo diferentes termos-índice a um mesmo conceito/documento e o mesmo indexador atribuindo diferentes termos-índice a um mesmo conceito/documento, em diferentes momentos); A possibilidade do indexador não dominar o idioma do documento também é um fator que prejudica a qualidade da indexação.

No cenário da representação temática de recursos e da recuperação de informações, o Indexador tem um papel primordial. Como responsável pela criação de registros que descrevem a representação, e considerando-se que esses registros detêm o resultado do processo de análise e de tradução de assuntos, cabe a esse profissional uma real contribuição para a melhoria das formas de representar o conhecimento.

Diante do exposto, percebemos a importância de estudar as práticas de leitura documentária do Bibliotecário no momento da indexação, dentro do contexto da Biblioteca Universitária, analisando como tais sujeitos estão indexando.

Optamos por trabalhar com a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba por ser uma biblioteca de referência do campus I, contando com profissionais qualificados na área da Biblioteconomia que realizam atividades específicas, incluindo a Indexação.

Dessa forma, justifica-se a escolha do tema pela possibilidade de fornecer valiosas informações sobre como os bibliotecários estão indexando, e se os mesmos, utilizam-se dos vários instrumentos e linguagens documentárias

desenvolvidas ao longo do tempo para agilizar seu trabalho, como as classificações bibliográficas - Classificação Decimal Universal -, os cabeçalhos de assunto, e os, mais modernos, tesauros. Portanto, desta observação origina-se a questão da pesquisa: Qual será o comportamento de um bibliotecário ao indexar um documento?

Assim, dentro deste contexto delineamos o objetivo para a elaboração da pesquisa: analisar as práticas de leitura documentária do Bibliotecário no momento da indexação.

2 Revisão de Literatura

A atividade da indexação é realizada desde o aumento das publicações periódicas e da literatura técnico-científica, surgindo assim, a necessidade de criação de mecanismos de controle bibliográfico em centros de documentação especializados. Dentro da perspectiva evolutiva do tratamento da informação, surge a indexação para o tratamento da informação, que inclui análise, síntese e representação.

Uma das missões da Biblioteconomia e da Documentação é tratar e organizar informação para sua difusão. Para cumprir tal missão, o bibliotecário ou profissional da informação desenvolve atividades que envolvem a seleção de documentos e seu tratamento, tendo em vista as necessidades dos usuários. Para atender aos usuários, é necessário também promover a adaptação contínua dos sistemas de informação.

Dentre as atividades bibliotecárias típicas, a indexação se constitui em uma das formas mais importantes de representar informação. Indexar consiste no ato de identificar e descrever um documento de acordo com o seu assunto, e seu objetivo principal consiste em orientar o usuário sobre esse conteúdo intelectual, permitindo, dessa forma, a sua recuperação.

A indexação surgiu com a atividade de elaboração de índices. Gomes e Gomes e Gusmão (1983, p.12) afirmam que o índice como instrumento de armazenagem e recuperação da informação, tem sua origem a partir do momento em que o homem passou a se preocupar em tornar acessível a informação registrada em um documento e para isso, resolve ordená-la de alguma forma.

Robredo e Cunha (1986 apud ARAÚJO JUNIOR, 2007), afirmam que

[...] a indexação é o processo pelo qual se identificam os conceitos de que trata o documento, expressando-os na terminologia usada pelo autor (linguagem natural) ou com o apoio de vocábulos ou termos de significação unívoca ou, ainda, por meio de códigos (linguagens documentárias, descritores, sistemas de classificação, etc.).

O conceito de indexação surgiu a partir da elaboração de índices e atualmente está mais vinculada ao conceito de análise de assunto.

Navarro (1999 apud SILVA e FUJITA, 2004) tem o seguinte conceito sobre indexação:

A indexação consiste em um processo destinado a identificar e descrever ou caracterizar o conteúdo informativo de um documento mediante a seleção das matérias sobre as quais versa (indexação sintética) ou dos conceitos presentes (indexação analítica) para sua expressão da língua natural e sua reunião em índice, com o objetivo de permitir posterior

recuperação dos documentos pertencentes a uma coleção documental ou conjunto de referências documentais como resposta a uma demanda acerca do tipo de informação que este contém.

Ainda para Navarro (1999 apud SILVA e FUJITA, 2004) o objetivo da indexação é:

[...] representação do conteúdo dos documentos que formam parte de um conjunto para garantir sua eficaz recuperação durante o processo de busca nesse grupo. Para o autor, o processo de indexação se constrói a partir do exame tanto da atividade que é realizada durante o exercício dessa técnica, como também em um sistema de informação documentária.

A indexação conforme caracterizada por Lancaster (2004) é um processo no qual é determinado um tema principal, ou assunto, e os sistemas/ou assuntos secundários, tratados em um documento que são posteriormente, traduzidos para uma linguagem documentária. Tal tipo de linguagem pode ser definido como um sistema de signos estruturados, cuja finalidade é a de representar e recuperar as informações registradas nos documentos.

Apesar das diferentes correntes teóricas que conceituam a indexação, se aceita aqui, que ela é uma operação de representação documentária com a finalidade de recuperar informação, localizando-se a Indexação dentro da área de “Análise Documentária” (CINTRA et al, 2002, p.33).

Por “análise documentária” compreende-se, no sentido apresentado por Silva e Fujita (2004, p. 138) como:

[...] área teórica e metodológica com o objetivo de tratamento temático de documentos, que abrange as atividades de Indexação, Classificação e elaboração de resumos, considerando as diferentes finalidades de recuperação da informação.

A indexação sendo processo de análise documentária, definido como ato de descrição ou identificação em um documento de termos de seu conteúdo temático, consiste na representação dos documentos por meio de termos (descritores ou palavras-chaves) extraídos tanto do texto original quanto dos termos escolhidos através de uma linguagem de informação ou indexação. Torna-se aqui, importante ressaltar que a indexação trata-se de um processo subjetivo, pois lida com análise, interpretação e definição do que será indexado, ou seja, com a tomada de decisão, envolvendo inclusive o contexto para o qual o documento está sendo indexado.

2.1 O Indexador como agente no processo de representação da informação

O termo indexador refere-se a todos aqueles que fazem o tratamento do assunto (catalogação, classificação, indexação), que tem a tarefa de analisar o assunto de um documento, descrevê-lo em termos próprios e traduzi-los para a linguagem específica do sistema. Para Fujita e Rubi (2006)

O indexador é um leitor que interage com o texto para cumprir o objetivo da indexação [...] é um leitor com conhecimento prévio lingüístico, textual, de mundo, profissional e, também, específico, no caso de indexadores especialistas. As dificuldades existem porque a leitura é um processo de

interação com o texto escrito visando a sua compreensão e isso significa um processo de cognição. O processo de análise de assunto para indexação, dessa forma, envolve a compreensão do texto mediante processos cognitivos, realizados com base em esquemas mentais.

O objetivo principal da formação do indexador é capacitá-lo para uma leitura com objetivos profissionais. O sucesso ou fracasso na recuperação da informação deve-se em parte ao indexador, pois no enfoque de sua atuação profissional em serviços de análises de sistemas utiliza de estratégias para esse fim, além do seu conhecimento prévio que envolve conhecer a política e os objetivos da instituição a qual faz parte e as necessidades dos usuários. Além do mais, o indexador deve ser imparcial, não deixando seus gostos pessoais interferir no seu trabalho.

Lancaster (2004, p.10) diz:

[...] o desafio para o indexador é tentar antecipar quais os termos que as pessoas que possuem lacunas de informação de vários tipos procurariam nos casos em que o registro de que dispõem, de fato, fica a meio caminho de satisfazer a necessidade de informação do usuário. Quando se pensa em tal desafio, é possível perceber que se trata de algo muito peculiar. Quais os tipos de necessidades de informação que as pessoas teriam e as levariam a querer informações que o registro, de fato, contém?

Para o profissional da informação, seu cotidiano é decodificar o escrito, buscar conceitos, a partir do texto de um autor, e viabilizar o acesso à(s) informação(ões) nele contida(s) àqueles que a(s) buscam. Nesse sentido, como a leitura de todo o documento demandaria um tempo que o indexador não possui, este é instruído a ater-se a algumas partes do documento, como recomenda a norma da ISO 5963 - 1985 e sua equivalente nacional NBR 12676 de 1992:

- a) *título e subtítulo;*
- b) *resumo (se houver);*
- c) *sumário;*
- d) *introdução;*
- e) *ilustrações, diagramas, tabelas e títulos explicativos;*
- f) *palavras ou grupos de palavras em destaque (sublinhadas, impressas em tipo diferente, etc.);*
- g) *referências bibliográficas.*

No que diz respeito aos estudos sobre a leitura no processo de indexação, a pesquisadora Neves (2004), têm buscado caminhos que indiquem um itinerário mais seguro aos indexadores, abordando o processo de indexação como um todo, desde a leitura até a atribuição de conceito, sem particularizar etapa alguma. Nesse processo de atribuição de conceitos, o indexador lança mão de estratégias de leitura, cuja operacionalização exige:

- a) *leitura rápida (além do processo de indexação, o bibliotecário geralmente exerce outras atividades); e*
- b) *habilidade no uso da linguagem de indexação e domínio da área do conhecimento abrangida pelo sistema de informação, quando esse sistema é especializado.*

O indexador, após o exame do texto, passa a abordá-lo de uma forma mais lógica a fim de selecionar os conceitos que melhor representem seu conteúdo. Para isso, recomenda que a identificação de conceitos seja feita obedecendo a um esquema de categorias existente na área coberta pelo documento, como por ex.: o fenômeno, o processo, as propriedades, as operações, o material, o equipamento, etc.

Destaca-se, portanto, que o processo de análise de assunto reveste-se de uma subjetividade característica dada as circunstâncias e elementos envolvidos, pois, a partir da leitura do documento pelo indexador, é realizado um processo de comunicação interativo entre três variáveis: leitor, texto e contexto. Cada uma dessas variáveis estará sujeita a diferentes condições, mas é o indexador como leitor a variável mais influente nessa interação para análise de assunto, porque precisa realizar a compreensão da leitura mediante sua cognição.

Destacamos que, como o indexador tem o objetivo de tornar o assunto conhecido pelos usuários interessados, a função desse profissional é “[...] aumentar a visão do que os outros podem ler em um texto” (SMIT, 1989, p. 19).

Sendo o assunto a informação relevante abordada no texto, é preciso ressaltar, ainda, que a seleção do assunto ou informação relevante sofre a influência da política de indexação do sistema de informação ao qual se insere o indexador. A instituição decidirá se o tema extraído do documento será o mais específico, ou se considerará um nível mais genérico, baseando-se no perfil do usuário que estabeleceu atender.

Conforme Vickery (1980), dependendo dos objetivos institucionais, percebe-se qual a concepção de análise de assunto que o sistema de informação segue e, conseqüentemente, o indexador levará esse aspecto em questão. Consideram-se, assim, diferentes concepções de análise que, certamente afetam o desempenho do indexador enquanto leitor. A esse respeito, Vickery (1980, p. 220) classifica os diferentes pontos de vista em três tipos de concepções:

- a) concepção simplista: considera os assuntos como entidades objetivas absolutas, que podem derivar de uma abstração lingüística do documento ou de somas usando métodos estatísticos de indexação. De acordo com essa concepção a indexação pode ser totalmente automatizada;
- b) concepção orientada para o conteúdo: envolve uma interpretação do conteúdo do documento que vai além dos limites da estrutura superficial léxica e gramatical. A análise de assunto do conteúdo de documentos envolve identificação de tópicos ou assuntos que não estão explicitamente colocados na estrutura textual superficial do documento, mas que são facilmente percebidos por um indexador humano. Envolve, portanto, uma abstração indireta do documento.
- c) concepção orientada pela demanda: considera o assunto como instrumento para transferência de conhecimento, portanto, direcionado para uma finalidade pragmática de informação e conhecimento. Conforme esta concepção, documentos são criados para comunicação do conhecimento, e assuntos devem, portanto, ser ajustados para funcionar como instrumentos de mediação e transmissão desse conhecimento para qualquer pessoa interessada. Dessa forma, quando o indexador analisa um documento não se concentra em representar ou resumir a informação explícita ou implícita, mas questiona-se: como eu poderia tornar esse conteúdo ou parte dele, visível

para o usuário potencial? Que termos deverei utilizar para levar esse conhecimento até o leitor interessado?

Neste contexto, o olhar bibliotecário tem que dar conta dos diferentes mecanismos que permeiam a relação entre diferentes olhares e não lidar somente com os conteúdos; de certa forma, o Bibliotecário, através de seus catálogos, de seus descritores, tenta dirigir o olhar leitor, inscrevendo cada texto em uma determinada formação.

Lancaster (2004) ao analisar os fatores que influenciam a qualidade da indexação, e baseando-se (ele mesmo afirma) mais no senso comum e na intuição do que em provas concretas, levantou os seguintes fatores:

1. Fatores ligados ao indexador:

- a) . conhecimento do assunto;
- b) . conhecimento das necessidades dos usuários;
- c) . experiência;
- d) . concentração;
- e) . capacidade de compreensão de leitura.

2. Fatores ligados ao vocabulário:

- a) . especificidade/ sintaxe;
- b) . ambigüidade ou imprecisão;
- c) . qualidade do vocabulário de entradas;
- d) . qualidade da estrutura;
- e) . disponibilidade de instrumentos auxiliares e afins.

3. Fatores ligados ao documento:

- a) . conteúdo temático;
- b) . complexidade . língua e linguagem;
- c) . extensão;
- d) . apresentação e sumarização.

4. Fatores ligados ao “processo”:

- a) . tipo de indexação;
- b) . regras e instruções;
- c) . produtividade exigida;
- d) . exaustividade da indexação.

Observando os fatores acima listados, podemos aí detectar o encontro de várias posições de leitura: a) a do indexador-leitor, b) aquela que esta sedimentada no vocabulário que servirá como fonte de descritores, e c) a do documento a ser indexado.

Do encontro destas distintas posições de leitura, permeado pelas condições de produção, pela tensão da polissemia dos sentidos, das várias memórias atuando em paralelo (o interdiscurso); deste movimento de justaposição e interação decorrerão os descritores.

Os bibliotecários atuam neste entremeio com sua capacidade de compreensão, seu conhecimento dos assuntos: o que chamamos de histórias de leitura.

Merece realce também o fato de Lancaster (2004) listar como fatores ligados ao documento a língua e a linguagem em apenas um tópico, referindo-se ao idioma, a clareza da linguagem do autor, a ambigüidade de títulos e a qualidade dos sumários. Sabemos que a materialidade da língua é bem mais rica do que transparece neste tópico.

Considerando o esclarecimento sobre a função das etapas da indexação, é possível afirmar que uma das etapas consideradas mais importantes do trabalho do indexador é a Análise de assunto, que tem como objetivo identificar e selecionar os conceitos que representam a essência de um documento. Trata-se de um processo complexo, pois exige esforços do profissional (indexador) para seguir uma metodologia adequada a fim de obter resultados satisfatórios. A eficácia desse trabalho pode ser avaliada pelos resultados obtidos pelo usuário no momento da recuperação da informação.

3 Abordagem metodológica

Uma pesquisa é sempre, de alguma forma, um relato de longa viagem empreendida por um sujeito cujo olhar vasculha lugares muitas vezes já visitados. Nada de absolutamente original, portanto, mas um modo diferente de olhar e pensar determinada realidade a partir de uma experiência e de uma apropriação do conhecimento que são, aí sim, bastante pessoais.

Diante do exposto, optamos pela pesquisa qualitativa que, compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social trata-se de reduzir a distância entre indicadores e indicados, entre teoria e dados, entre contexto e ação (CHRISTIANS, 2006).

O método escolhido para a realização da investigação é a pesquisa descritiva (MINAYO, 2008, p. 20) por permitir a observação, o registro, à análise e a correlação dos fatos.

A técnica de coleta de dados eleita foi a entrevista por permitir a proximidade da pesquisa com a atuação do profissional na área de indexação. Com o objetivo de uma abordagem social, a entrevista permite a coleta dos dados para a resolução de um problema social.

O universo da pesquisa constituiu-se de 5 bibliotecários que trabalham na Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central da UFPB.

4 Análise dos dados

Após definida a população, realizamos a análise qualitativa descritiva que foi baseada em dois aspectos. Primeiramente, a análise dos descritores utilizados pelos bibliotecários. Para tanto, selecionamos quatro títulos baseados em Lucas (2000) (sendo três de áreas diversas do conhecimento e um na área de Biblioteconomia). Como pré-requisito os títulos deveriam estar classificados no sistema automatizado da Biblioteca Central, Ortodocs, que é um software que adota o padrão MARC (Machine Readable Cataloging) como modelo fundamental, O MARC é o padrão internacional com o maior número de obras catalogadas. Os títulos escolhidos foram:

“Cartas do cárcere” de Antonio Gramsci:

“O que é isso, companheiro?” de Fernando Gabeira

“As veias abertas da América Latina” de Eduardo H. Galeano

“Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação”

Em outro segundo aplicamos o instrumento de coleta de dados (entrevista estruturada) que foi organizado de tal forma que seu conteúdo foi estruturado baseando-se nas questões da pesquisa.

Como você analisou as obras que foram indicadas em nossa pesquisa, ou seja, como você fez a indexação, quais instrumentos você utilizou...?

“Bem... (risos) pergunta difícil! Quando estamos acostumadas a fazer o mesmo trabalho durante anos, tudo parece ser automático. Mas antes de definir quais termos serão inseridos no sistema, ou seja, antes de fazer o último passo da indexação, eu consulto o próprio sistema, o título, o sumário e quando o assunto é complexo, leio a introdução e no caso de dúvidas procuro alguém que saiba do assunto. No caso dos livros que você me deu para indexar, eu apenas fiz uma leitura rápida do sumário, título, orelha e ficha catalográfica”. (BI 1)

“Confesso que senti alguma dificuldade no momento de indexar os livros que você me pediu, pois não sabia se você queria uma indexação exaustiva, geral... mas quando vi que o campo para os descritores eram de três, tentei ser o mais exata possível. As coisas acontecem automaticamente, convivo tanto com a indexação que é inerente ao meu dia a dia. Fiz o que aprendi na graduação em mil novecentos e cacetadas (risos) traduzi uma imensidão de informações em três descritores. O livro que achei mais difícil foi o ... deixa eu filar ...“As veias abertas da América Latina”, tive que ler a introdução, perguntar a uma das meninas sobre algo do livro e ainda consultei o Ortodocs pra saber como tinham indexado o mesmo. No meu dia a dia é assim, quando não conheço o assunto procuro alguém que saiba e se ninguém souber eu consulto outras bibliotecas. Isso faz o processo ser demorado e as vezes falho, acredito que deveria existir uma política de indexação no setor”. (BI 2)

“A indexação dos livros não foi difícil, mas quando você limita o número de descritores faz você pensar bem mais no momento de indexar. Eu procuro ser o mais objetiva possível nas minhas representações, é muito título pra ser indexado e pouca gente pra fazer isso. Utilizo muito a classificação que é dada ao livro. No caso dessa pesquisa eu tive que além de consultar a classificação, ler os sumários e as orelhas de alguns livros. O que eu achei mais fácil foi o de nossa área, talvez por está inserida nela. Diz pra diretora colocar mais bibliotecários pra indexar (risadas)”. (BI 3)

“Depois de analisar a obra e levantar alguns descritores, procurei no próprio Ortodocs como o livro tinha sido indexado. Tentei indexar com outros termos. Analisei o título, a ficha catalográfica, as orelhas e ainda dei uma olhada no sumário e introdução. Utilizei a indexação partindo do Geral para o particular. O livro que tive maior dificuldade foi “Cartas de um cárcere” não gosto de indexar livros de literatura, acho complexo... sempre tenho que consultar alguém quando não encontro o livro no sistema da biblioteca. A classificação ajuda muito, mas nem sempre podemos indexar o livro pela classificação, e também tudo vai depender do ponto de vista de quem está indexando”. (BI 4)

“Lembro quando minha professora dizia que a indexação é a alma da biblioteca, eu nunca entendia até fazer parte do processo. Alma, porque sem a indexação não existe uma boa recuperação. Eu tenho muito cuidado no momento da indexação, sei que a escolha de um termo de maneira errada compromete toda a recuperação daquele documento ou de uma determinada informação. Procuro ser o mais específica possível, sempre consultando a obra como um todo, claro que de maneira rápida. Utilizo as informações do sumário, do título, da ficha catalográfica, as referências... tudo que me ajude a decidir quais termos inserir no sistema. Os livros que você me deu para indexar foram de fácil compreensão, embora em alguns momentos eu tenha ficado confusa na hora de decidir qual termo inserir, pois eu só tinha três opções. Eu nunca tinha pensado sobre minhas leituras como indexador, se eu tinha cuidado, se eu estava fazendo certo, quem eu consultava, acabava fazendo tudo automaticamente sem nunca ter refletido sobre a importância do meu trabalho e das minhas formas de representar a informação. Quando se conhece um assunto fica mais fácil de indexar e quando o assunto é desconhecido tenho que procurar as mais experientes pra me orientar e até mesmo consultar o Google pra saber sobre determinado tema. Nunca confio na classificação, embora seja uma grande aliada no momento de indexar”. (BI 5)

O trabalho de indexar é importante dentro da biblioteca?

“Considero o mais importante, pois o termo é importante para recuperação da informação. A classificação é importante para a localização física do material, mas é indexação que faz com que o usuário recupere a informação”. (BI 1)

“Porque é através da indexação que o usuário consegue recuperar a informação e sanar sua necessidade informacional, é mais uma forma de busca, além de título, autor”. (BI 2)

“Sem indexação pode não haver recuperação da informação com especificidade”. (BI 3)

“Porque é através dela que a obra se torna realmente acessível ao usuário. Uma boa indexação permite uma recuperação satisfatória. De nada adianta atribuir uma infinidade de assunto a uma obra se eles são apenas superficialmente mencionadas na mesma, criando uma falsa impressão de qualidade”. (BI 4)

“Para recuperação da informação”. (BI 5)

O que mais dificulta a indexação de documentos?

“Muitas vezes precisa-se buscar conhecimentos sobre o autor, para saber qual é o tipo de literatura, sobre o assunto, consultar outras bases, especialistas (aff) muita coisa”. (BI 1)

“A falta de uma política de indexação”. (BI 2)

“A falta de tempo, a falta de conhecimentos específicos na área e a inexistência de um instrumento, como um vocabulário controlado ou tesouro, da área”. (BI 3)

“A falta de informações nas publicações quando fazemos a pesquisa no ortodocs, pois a maioria não traz o registro”. (BI 4)

“Eu nunca tinha pensado nas dificuldades de indexar, talvez a falta de conhecimento sobre a área em questão, o domínio de línguas estrangeiras sejam barreiras no momento de indexar”. (BI 5)

As respostas foram coerentes e ricas em detalhes, onde descobrimos um Bibliotecário com reflexões a cerca do seu trabalho como indexador. Em suas respostas os indexadores nos revelaram que a indexação é uma das atividades mais importantes na Biblioteca, pois ela permite a recuperação da informação, e conseqüentemente a satisfação do usuário. Entre os fatores que dificultam a indexação destacam-se a: que a falta de uma política de indexação dificulta a escolha dos termos adequados para determinados assuntos; o domínio de línguas; falta de conhecimento sobre determinado assunto e a ausência de um instrumento de controle terminológico. Sobre a leitura nos documentos sugeridos por essa pesquisa, não foi utilizado nenhuma técnica específica de indexação, utilizou-se do uso da classificação, Google, Ortodcs (software utilizado pela biblioteca em estudo), leitura (título, ficha catalográfica, sumário, introdução...). A dificuldade encontrada foi a pesquisa ter delimitado a quantidade de descritores, o que fez os bibliotecários refletirem sobre quais termos escolherem para representar os assuntos dos livros propostos.

Esta pesquisa nos mostra, como os bibliotecários indexadores praticam a *sua* interpretação e os seus olhares em relação às suas leituras de um mesmo documento.

5 Considerações

Nossa análise explicitou a variação dos sentidos nas diferentes leituras de um mesmo documento, observamos que o leitor escapa à todos estes mecanismos de controle de sua interpretação, mas não escapa de suas determinações históricas.

Relevante também é, para nós, o que a define, o aspecto da capacidade de compreensão da leitura do Bibliotecário - e algumas de nossas análises estabelecem o limite entre aquilo que é o mínimo e o máximo que ele chegou a compreender, apontando para a contradição do modelo de leitura (teoricamente) desejado para o Bibliotecário: se esta leitura se quer rápida, produtiva, ela sacrifica a reflexão, impossibilita a interpretação, sem a qual este leitor não consegue interpretar o documento e, por sua vez, encontrar os descritores que seriam as palavras indicadoras das múltiplas possibilidades de leitura.

As metodologias da teoria da indexação - quer sejam atreladas ao texto ou as tradicionais, baseadas no bom senso e na intuição, não podem dar conta deste sujeito intérprete que emerge a partir da leitura.

Estes leitores ocupam diferentes estatutos: a leitura do bibliotecário não visa a produção de conhecimentos, a crítica; visa sim, o pré-tratamento dos documentos para os leitores das bibliotecas.

Como reflexão proveniente do estudo dessa pesquisa apresentamos as seguintes sugestões:

- a) O estabelecimento de um plano de educação continuada para os profissionais bibliotecários da Biblioteca Central da UFPB para atualização e contato com novas áreas de interface com a Ciência da Informação;



- b) O estabelecimento de uma linguagem de indexação para atender sua realidade e otimizar a recuperação da informação de seus acervos;
- c) Uma política de capacitação em indexação para os bibliotecários;
- d) A criação de uma proposta para o mercado editorial brasileiro que oriente a impressão de obras com as informações necessárias e relevantes para análise documental.

Esperamos que futuros estudos possam avançar mais nessa área possibilitando, não apenas avanços teóricos e práticos, mas avanços sociais para a geração de conhecimentos.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro, 1992.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

CHRISTIANS, Clifford G. A ética e a política na pesquisa qualitativa. IN: Denzin, Norman K.; Lincoln, Yvona S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

CINTRA, Ana Maria Marques et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. São Paulo: Polis, 2002.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; RUBI, Milena Polsinelli. Um modelo de leitura documentária para a indexação de artigos científicos: princípios de elaboração e uso para a formação de indexadores. **Rev. De Ciência da Informação**, v. 7, n.3, jun. 2006. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/jun06/art04.htm>. Acesso em: 07 out. 2011.

GOMES, H. E.; GUSMÃO, H. R. **Guia prático para a elaboração de índices**. Niterói: GBIDCSH da APB-RJ, 1983.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. **ISO 5963**: Documentation - methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms. [S.l.], 1985.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. **Leitura e interpretação em Biblioteconomia**. Campinas, SP: Ed. da Unicamp, 2000.

MINAYO, Maria C. de S. et al. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 27. ed. Petrópolis : Vozes, 2008.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

NEVES, Dulce Amélia de Brito. **Aspectos metacognitivos na leitura do indexador**. 2004. 131 f. Tese (Doutorado em ciência da informação)–Escola de ciência da informação, Universidade Federal de MinasGerais, Belo Horizonte, 2004.

SILVA, Maria dos Remédios da; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A prática de indexação. Análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transformação**, Campinas, v.16, n. 2, p. 131-161, maio/ago., 2004. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=65> Acesso em: 07 out. 2011.

SMIT, J. W. (Coord.) **Análise documentária: a análise da síntese**. 2.ed. Brasília, DF: IBICT, 1989.

VICKERY, B. C. **Classificação e indexação nas ciências**. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1980.



PADRÃO MARC 21 E CATALOGAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE SÃO LUIS/MA

Silvana Maria de Jesus Vetter¹, Leonardo Pinto Araujo²

¹Mestre, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão

²Graduado, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão

Resumo

Estudo sobre o padrão MARC 21 e a catalogação em Bibliotecas Universitárias de São Luís/MA. Possui característica descritiva e explicativa e se desenvolve a partir de: pesquisa bibliográfica para a fundamentação teórica e pesquisa de campo, na qual utiliza como instrumento a entrevista estruturada realizada com os bibliotecários das cinco Bibliotecas Universitárias envolvidas, sendo três de instituições públicas e duas de instituições privadas. Apresenta como objetivo: refletir sobre o padrão MARC 21 enquanto ferramenta de auxílio no processo de catalogação de diversos registros do conhecimento e verificar a relação das Bibliotecas Universitárias de São Luis com esse padrão, a partir do ponto de vista dos bibliotecários que nelas atuam. Discorre a respeito do padrão MARC, abordando desde sua origem (Projeto MARC pela LC) nos Estados Unidos ao MARC 21 utilizado internacionalmente. Consta que nem todas as Bibliotecas Universitárias integrantes da pesquisa utilizam *softwares* baseados no padrão MARC 21 para a catalogação de suas obras e que os bibliotecários que nelas atuam procuram formas de atualizar seus programas, mas, demonstraram ter pouco conhecimento a respeito do padrão MARC. Conclui que é necessária uma capacitação efetiva dos bibliotecários das Bibliotecas pesquisadas, para o uso desse padrão, que é utilizado por muitas instituições, principalmente porque facilitam o compartilhamento de dados bibliográficos, permitindo, desse modo, a agilidade nos serviços e evitando a duplicação de trabalho.

Palavras-Chave:

Catalogação; Padrão MARC 21; Bibliotecas Universitárias de São Luis/MA.

Abstract

Study on the standard MARC 21 cataloging and University Libraries in São. Luis/MA. It has characteristic descriptive and explanatory and develops from: bibliographical research for the theoretical and field research, which uses as an instrument structured interview conducted with the librarians of the five university libraries involved, and three public institutions and two institutions private. Its objective: to reflect on the MARC 21 standard as a tool to aid in the process of cataloging records of several of knowledge and the relation of the University Libraries in São Luis with this standard, from the standpoint of librarians who work in them. It talks about the MARC standard, addressing since its inception (Project MARC by LC) in the United States to the MARC 21 used internationally. Notes that not all members of the research university libraries use software based on standard MARC 21 for cataloging of his works and that the librarians who serve them are seeking ways to



upgrade their programs, but have demonstrated little knowledge about the MARC standard. Concludes that effective training is required of librarians of libraries surveyed, for the use of this standard, which is used by many institutions, especially in facilitating the sharing of bibliographic data, allowing thereby the agility in services and avoiding duplication of work.

Keywords:

Cataloging; MARC 21 Standard; University Libraries of São Luis/MA.

1 Introdução

A catalogação - processo que descreve o documento para identificá-lo entre tantos outros, mantendo suas características individuais e ao mesmo tempo possibilitando sua relação com outros documentos - tem como objetivo atender às necessidades do usuário no que se refere à recuperação da informação disponível em diversos registros do conhecimento, independente do tipo, forma, meio ou suporte em que se encontra. Tal objetivo mostra os novos caminhos que a catalogação vem trilhando, passando pela descoberta dos primeiros catálogos em tabletes de argila a 4000 a.C. aos padrões automatizados utilizados neste século XXI.

Partindo desse pressuposto, e, com a propagação das tecnologias de informação e comunicação é exigido das bibliotecas, em especial as Universitárias, a adoção de padrões – como o *Machine Readable Cataloging (MARC)*, por exemplo - para a representação descritiva de suas coleções. Uma vez que as práticas biblioteconômicas mais tradicionais, centradas na organização e tratamento técnico de registros em meio impresso, não estão conseguindo atender às necessidades dos usuários que passaram a demandar serviços e produtos praticamente no momento em que são produzidos.

Nessa perspectiva, estudos que explorem a temática catalogação em bibliotecas e padrões de descrição como o MARC 21, no Brasil, são necessários por contribuírem com reflexões em torno das vantagens e benefícios que o uso desses padrões pode trazer às bibliotecas e demais unidades de informação. A pesquisa pauta-se nas seguintes indagações: Qual a origem do padrão MARC, como ele funciona e de que forma ele pode auxiliar no processo de catalogação de diversos registros do conhecimento? As Bibliotecas Universitárias de São Luis utilizam o padrão MARC 21 para a catalogação de suas coleções? Em caso negativo, que padrões, *softwares* etc. utilizam para esse fim? Os bibliotecários conhecem o MARC 21 e estão preparados para o seu uso?

Considerando que o MARC 21 é um dos padrões mais utilizados no mundo para o compartilhamento de recursos bibliográficos entre bibliotecas, este artigo fundamenta-se em obras de autores como Zafalon, (2010); Mey e Silveira (2009); Modesto (2007); Furrie, (2000) entre outros estudiosos desta temática. Tem por objetivo geral: refletir sobre o padrão MARC 21 enquanto ferramenta de auxílio no processo de catalogação de diversos registros do conhecimento e verificar a relação das Bibliotecas Universitárias de São Luis/MA com esse padrão, a partir do ponto de vista dos bibliotecários que nelas atuam. E, como objetivos específicos: enfatizar as contribuições e influências do MARC 21 para o desenvolvimento de novas ferramentas de descrição, tendo em vista a recuperação da informação em

bibliotecas; verificar se as Bibliotecas Universitárias envolvidas na pesquisa utilizam o padrão MARC 21, e, em caso de resposta negativa, que outros tipos de padrões, *softwares* etc. utilizam na descrição das obras de seu acervo, tendo por base as respostas obtidas em entrevista com os bibliotecários dessas instituições.

Inicia-se por apresentar a origem do MARC, bem como o seu aperfeiçoamento ao longo dos tempos. Prossegue-se com os materiais e métodos adotados, seguidos dos resultados obtidos a partir da pesquisa de campo e das considerações finais do estudo.

2 Revisão de Literatura

A origem do padrão *Machine Readable Cataloging* (MARC) – no Brasil, conhecido como registro bibliográfico legível por computador, como informa Zafalon (2010) - se deu nos Estados Unidos por volta dos anos 1960, quando a *Library of Congress* (LC) - que comercializava fichas catalográficas para várias bibliotecas - desenvolveu o Projeto MARC com o objetivo de armazenar, em computadores, informações bibliográficas referentes a diversos tipos de registros do conhecimento, no intuito de automatizar o processamento técnico. Tal fato representa a transição da catalogação manual, feita em fichas, para a catalogação realizada por meio de computador (MEY; SILVEIRA, 2009; FURRIE, 2000).

Esse período é marcado pelo desenvolvimento de recursos computacionais, que exercem influência em vários setores, principalmente no que se refere à produção e disseminação de informação, onde mudam-se as formas e os suportes para registros do conhecimento, que passam a envolver o impresso, o vídeo e o sonoro, contribuindo, dessa forma, para o aumento da demanda dos usuários. Por isso, as bibliotecas, em especial as universitárias, devido ao público que atende ter necessidades informacionais em diversas áreas, procuram agregá-los ao seu acervo.

Tal situação criou a necessidade de discussões em torno do processamento técnico desses registros, com o objetivo de facilitar a recuperação das informações neles disponíveis e dar mais autonomia aos usuários de bibliotecas e demais unidades de informação no momento da busca. Assim, em 1961, em Paris, foi realizada a *Conference on Cataloguing Principles* (Conferência Internacional sobre Princípios de Catalogação), mais conhecida como Conferência de Paris, onde a LC apresentou um sistema que utilizava números curtos, letras e símbolos dentro do registro bibliográfico, que ficou conhecido como formato LC MARC, o qual evoluiu para o formato bibliográfico USMARC (SANTOS; CORRÊA, 2009; MEY; SILVEIRA, 2009; FURRIE, 2000).

Considerado um acrônimo de *MAchine-Readable Cataloging*, o MARC, conforme descreve a *Library of Congress* (apud ALVES; SOUZA, 2007, p. 25), trata-se de “[...] um conjunto de padrões para identificar, armazenar e comunicar informações bibliográficas em formato legível por máquina [...]” isso, no intuito de que computadores e programas diversos reconheçam, processem e criem pontos de acesso dos elementos que compõem a descrição bibliográfica.

A partir daí, outras reuniões foram realizadas, mas a Conferência de Paris, conforme explicitam Santos e Corrêa (2009, p. 22), “[...] é considerada a precursora da padronização das entradas, mais tarde denominadas pontos de acesso, e dos cabeçalhos das obras existentes passíveis de serem catalogadas.” Paralelamente ao estudo do MARC, um grupo de escolas e universidades de Ohio foi formado para



estudar a informática no âmbito da cooperação entre bibliotecas, o que deu origem, em 1967, ao *Ohio College Library Center*, que mais tarde foi denominado *Online Computer Library Center (OCLC)*.

Na realização da 4ª Conferência sobre Catálogos Mecanizados foi discutido o formato MARC II, onde foram apresentados caracteres gráficos para dados bibliográficos e uma estrutura para um sistema MARC operacional. Em 1968, a LC publicou um relatório sobre sua experiência, que mais tarde passou a ser operacionalizada em todas as monografias em língua inglesa, que ela mesma catalogou. Essa experiência acabou se estendendo e foi implantada para testes em outras instituições, fazendo com que as fichas impressas fossem substituídas pela descrição feita em fitas magnéticas. Com isso, o MARC II passou a ser considerado como uma linguagem padrão para o intercâmbio de informações bibliográficas, e, diversos países começaram a desenvolver seus próprios formatos, baseados nele, a exemplo do ANNMARC (Itália); AUSMARC (Austrália); CANMARC (Canadá); CATMARC (Espanha/Barcelona, Catalunha); FINMARC (Finlândia); HUNMARC (Hungria); IBERMARC (Espanha); INDIMARC (Índia); INTERMARC (França); JPNMARC (Japão); LibrisMARC (Suécia); MAB (Alemanha); RUSMARC (Rússia); UKMARC (Reino Unido), entre outros que possibilitaram agilidade e otimização no processo de descrição bibliográfica.

No Brasil, na década de 1970, desenvolveram-se estudos relacionados ao projeto Catalogação Legível por Computador (CALCO), baseados no MARC II, merecendo destaque a dissertação defendida por Alice Príncipe Barbosa que tinha como objetivo a transformação do Serviço de Intercâmbio de Catalogação (SIC) em uma central de catalogação automatizada (MEY; SILVEIRA, 2009). Esses estudos evoluíram para o Formato de Intercâmbio Bibliográfico e Catalográfico, conhecido como Formato IBICT, por ter sido criado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), antes denominado Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD). Isso se constituiu em mais um passo na conscientização da comunidade para a necessidade de padronização e do trabalho cooperativo (MODESTO, 2007)

De acordo com Mey e Silveira (2009), em 1980, inúmeras bibliotecas já estavam aderindo aos formatos, gerando uma rede que foi coordenada pelo IBICT e pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), chamada Bibliodata/CALCO, a qual, após ter deixado o formato CALCO e passado a utilizar o formato USMARC, mudou seu nome para Rede Bibliodata (entre 1994 e 1996), abrangendo, hoje, aproximadamente 1 milhão e 800 mil registros e congregando 34 instituições cooperantes. Esta Rede tornou-se compatível com sistemas internacionais de intercâmbio de registros bibliográficos, a partir do momento em que adotou como padrões as AACR2R e o formato MARC 21.

Dessa forma, a Rede Bibliodata vem contribuindo cada vez mais para a padronização da catalogação no Brasil, respeitando às normas internacionais e os meios de difusão. Outra iniciativa brasileira que merece destaque nessa área é o Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP), o qual tem se demonstrado de grande relevância no trabalho em prol de padronização na descrição bibliográfica, com um considerável número de registros e bibliotecas cooperantes.

Apesar das diversas iniciativas desses países, em prol de uma catalogação mais organizada voltada para as suas realidades, a necessidade de um padrão internacional se intensificou, pois a variedade de formatos fez com que divergências

fossem surgindo e dificultassem a comunicação entre as bibliotecas. Algo que pode ser comprovado nas palavras de Almeida (2010) a qual enfatiza que assim como o CALCO tornou-se obsoleto para a rede Bibliodata, o USMARC, utilizado pela *Library of Congress*, passou também por transformações, resultando na sua junção com o CANMARC utilizado pela *National Library of Canada*, no final da década de 1990, formando o MARC 21.

Isso não impediu que outras derivações baseadas no MARC, que obtiveram um nível expressivo no âmbito do intercâmbio de registros bibliográficos, continuassem existindo, pois também serviram de base para a criação dos padrões existentes hoje, a exemplo do *Resource Description and Access* (Recursos Descrição e Acesso) (RDA) apresentado no *Joint Steering Committee for Revision of Anglo-American Cataloguing Rules*, em 2005 (SANTOS; CORRÊA, 2009).

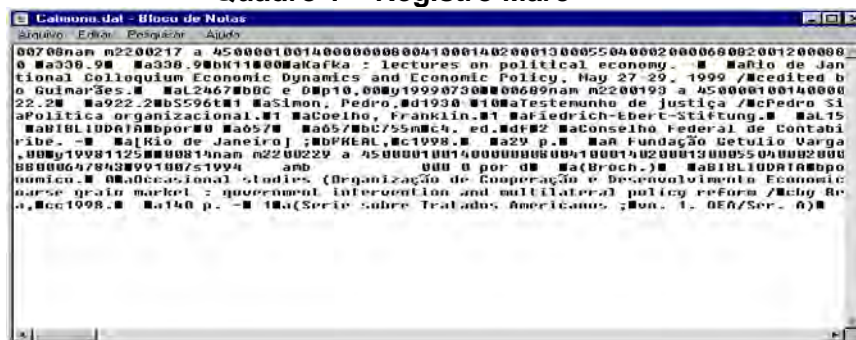
No MARC 21 são definidos padrões para cinco tipos de dados: Bibliográfico, Autoridade, Coleção, Classificação e Informação à Comunidade, onde os mais usados pelos catalogadores são os registros relacionados aos dados Bibliográficos e de Autoridades. O formato para dados Bibliográficos inclui informações sobre: materiais impressos, materiais manuscritos, arquivos de computador, mapas, músicas, periódicos, materiais visuais, materiais diversos, entre outros. Estas informações bibliográficas podem incluir, por exemplo: títulos, nomes, assuntos, notas, dados de publicação, e informação sobre a descrição física de um item, entre outros (FERREIRA, 2005).

Entre os benefícios do uso de padrões nas bibliotecas para a descrição de registros do conhecimento, Rosenberg (2001 apud VOSGRAU, 2002) destaca: a possibilidade de transferência da base de dados de sistema para sistema; a aquisição, por meio de compra, de registros prontos ao invés da criação de novos registros; o barateamento dos custos e a presença de elementos de dados corretos, o que otimiza a capacidade de importar ou exportar dado e de migrar de um sistema para outro.

O padrão MARC 21 oferece todas essas vantagens porque possui inúmeras finalidades, funções e características que o particularizam. Atualmente é utilizado em várias bibliotecas nacionais e internacionais e considerado essencial para a representação e troca de informações bibliográficas. Sua composição envolve três elementos: estrutura do registro, indicação do conteúdo e conteúdo propriamente dito (ZAFALON, 2010).

A estrutura do registro é uma implementação dos padrões internacionais ANSI Z39.2 e ISO 2709. As indicações de conteúdo são códigos e convenções estabelecidos para identificar dados dentro do registro. Os conteúdos dos dados que compõem um registro MARC geralmente são definidos por padrões externos ao formato, como: *International Standard Bibliographic Description* (ISBD), *Anglo-American Cataloguing Rules* (AACR), *Library of Congress Subject Headings* (LCSH) entre outros. Os arquivos MARC no formato de comunicação ISO 2709 são destinados para serem lidos por computador que, por estarem codificados, não podem ser legíveis por um simples editor de texto (Quadro 1).

Quadro 1 – Registro Marc



Fonte: ALMEIDA, Maria do Socorro. **Marc 21**. 2010. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010. Rio de Janeiro/RJ. Informação Verbal.

Quanto ao registro bibliográfico no MARC 21, o Quadro 2 apresenta os três elementos principais de sua estrutura: o Líder, o Diretório e os Campos Variáveis:

Quadro 2 – Registro Marc 21 em ISO 2709

```
01041 $am#2200265#a14500 (Líder)
00100200000003000400020005001700024008004100041 (Início do diretório)
010002400082020002500106020004400131040001800175
050002400193082001800217100003200235245008700267
246003600354250001200390260003700402300002900439
500004200468520022000510650003300730650001200763^ (Fim do diretório)
###89048230#/AC/r91^DLC^19911106082810.9^891101s 1990 ###
mauá###j#####000#0#eng#####$a###89048230#/AC/r91^## $a 0316107514 :
Sc$12.95^##$a0316107506 (pbk.) : $c$5.95 ($6.95 Can.)^##$aDLC$eDLC$dDLC^
00$aGV943.25$b.B74 1990^00$a 796.334/2$220^10$aBremer, Richard J., $d1941-
^10$aMake the team. $pSoccer : $ba heads up guide to super soccer! /$cRichard J.
Brenner.^## $a1st ed.^## $aBoston : $bLittle, Brown, $c1990.^##$a127 p. : $bil. ; $c19
cm.^## $a"Um livro ilustrado de esportes para crianças."^##$aInstruções para aprimorar
habilidades no futebol. Discute drible, cabeçada, jogada, defesa, condicionamento físico,
condicionamento psicológico, como lidar com problemas com técnicos, pais, e outros
jogadores, e a história do futebol.^#0$aFutebol$VLiteratura infanto-juvenil.^#1$aFutebol.
^30$aHeads up guide to super soccer.^<—>
```

Fonte: MESSINA-RAMOS, Maria Angélica Ferraz. **Manual para entrada de dados bibliográficos em formato MARC 21**: ênfase em obras raras e especiais. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011.

O Líder contém informações que possibilitam o processamento do registro, apresenta números e códigos que são identificáveis pela sua posição e compreende as 24 primeiras posições de um registro. O Diretório apresenta uma série de entradas de tamanho fixo, uma para cada campo variável do registro. Cada entrada possui 12 posições e apresenta três partes: a tag ou etiqueta do campo, o tamanho do campo e a posição inicial do campo. O Diretório vem em seguida ao Líder e está localizado na posição 24 do registro, sendo gerado automaticamente.

Nos Campos Variáveis, as informações do registro estão organizadas em campos variáveis, cada um identificado por uma tag composta por três caracteres numéricos. Esses campos se dividem em dois: campos de controle, que são os campos 00X, os quais não contêm indicadores nem subcampos; campos de dados que são agrupados em blocos, de acordo com o primeiro caractere da tag, onde o

tipo de informação no campo é identificado pelos caracteres restantes da *tag*. Esse campo apresenta dois tipos de designação de conteúdo: indicadores, que correspondem às duas primeiras posições no campo de dados variáveis e são representados por um caractere numérico ou alfabético minúsculo; códigos de subcampos que são representados por dois caracteres que distinguem as informações dentro do campo e apresenta um delimitador (\$) e um identificador de dados, que pode ser um caractere numérico ou alfabético minúsculo.

Em um domínio de registros MARC há uma sequência de *tags*, indicadores e subcampos. Nas *tags*, cada domínio (campo) é associado a um número de 3 dígitos. Uma etiqueta identifica o campo e o tipo de dado que se segue. As *tags* são divididas em centenas e no MARC 21 a notação XX é usada para fazer referência a um grupo de etiquetas relacionadas. Assim, a divisão básica de uma descrição em MARC 21, segundo Zafalon (2010) informa, é: 0XX - Informações de controle, números e códigos; 1XX - Entrada principal; 2XX - Título, edição, impressão; 3XX - Descrição física etc.; 4XX - Designação de série; 5XX - Notas; 6XX - Entradas adicionais de assunto; 7XX - Entradas adicionais; 8XX - Entrada adicional de série.

Quanto ao grupo 9XX, este tem sido utilizado pelas unidades de informação conforme suas necessidades, por exemplo, como número de código de barras para empréstimo. “A lista das etiquetas mais comuns mostra como cada etiqueta se encaixa em uma destas divisões: 100 é uma entrada principal de autor, 520 é uma nota de resumo, e assim por diante.” (FURRIE, 2000, p. 27). Desse modo, as etiquetas identificam os campos variáveis e são agrupadas numericamente por função e, na lista acima, XX indica um valor numérico entre 00 e 99. As *tags* ou etiquetas mais utilizadas são: 020 – *International Standard Book Number* (ISBN); 100 – Entrada principal pelo nome pessoal (autor); 245 – Informação de título; 250 – Edição; 260 – Publicação e distribuição; 300 – Descrição física; 440 – Título da Série; 500 – Notas Gerais; 650 – Cabeçalho de assunto; 700 – Entrada secundária para nome pessoal (ZAFALON, 2010; RIBEIRO, 2006).

No que se refere aos pontos de acesso, Furrie (2000) explica que a maioria deles está presente nos campos: 1XX (entrada principal); 4XX (série); 6XX (cabeçalhos de assunto); 7XX (entradas secundárias, exceto assunto e série) e 8XX (entrada secundária de série). Tais campos são sujeitos ao controle de autoridade, isto é, os dados que os compõem não são elaborados aleatoriamente, pois são retirados de listas de cabeçalhos oficiais. Exemplificando a entrada principal para um nome pessoal, tem-se a etiqueta 100, sendo que o primeiro dígito 1 representa o agrupamento principal e o segundo e terceiro dígitos 0, representam o agrupamento de nome pessoal. Caso o ponto de acesso principal fosse uma entidade a etiqueta seria 110 e assim por diante.

Quanto aos indicadores, estes são representados por duas posições após cada *tag*. Em alguns domínios, só a primeira ou a segunda posição é usada. Quando a posição de um indicador não é utilizada, o mesmo é referido como “indefinido”, por convenção, representado com um indicador branco, ou com o caractere “#”. O primeiro indicador de valor 1 no campo título indica que deve haver uma entrada de título separada para inscrição no catálogo. O segundo indicador mostra o número de caracteres no início do campo (incluindo espaços) a serem ignorados pelo computador no processo de triagem e depósito.

Exemplificando, tem-se, no Quadro 3 um registro representado em ficha catalográfica tradicional e, em seguida, o mesmo registro em padrão MARC 21:

Quadro 3 – Descrição em ficha catalográfica tradicional

Receitas Caseiras II / Regina Elena Beltrão e Irmã Bernadette
(orgs.). – 5. ed. – Petrópolis, RJ : Vozes, 1995.
207 p. : il.
Inclui glossário e índice.
ISBN 85-326-0768-3

1. ASSUNTO. I. Fonseca, Regina Elena Beltrão, *coord.*. II.
Bernadette, irmã, *coord.*

Fonte: Adaptação de Mey (2003)

Exemplo de registro representado em MARC 21 a partir da obra de Mey (2003):

```
020 [##] $a 8532607683 (broch.)
041 [0#] $a por
245 [00] $a Receitas caseiras II /
      $c Regina Elena Beltrão e Irmã Bernadette (orgs.)
250 [##] $a 5. ed.
260 [##] $a Petrópolis, RJ :
      $b Vozes,
      $c 1995.
300 [##] $a 207 p. :
      $b il.
500 [##] $a Inclui glossário e índice
650 [4] $a ASSUNTO.
700 [1#] $a Fonseca, Regina Elena Beltrão, $e coord.
700 [0#] $a Bernadette,
      $c Irmã, $e coord.
```

Observando-se este exemplo, percebe-se que o MARC 21 apresenta um número relevante de etiquetas, indicadores e subcampos que podem variar de uma descrição para outra, dependendo dos dados referentes a cada obra. Desse modo, a indicação de um campo e subcampo poderá se analisada quanto a sua indicação na ficha de registro, variando de obrigatório representado pela letra 'M' (*mandatory*); obrigatório, se aplicável – 'A' (*applicable*) e não obrigatório, mas aplicável – 'O' (*optional*). (MODESTO, 2007). É por meio destas informações que demonstra-se a viabilidade do MARC21 para a descrição de registros do conhecimento, em especial em Bibliotecas Universitárias, que devem agregar em seus acervos informações registradas em diversos tipos de formato, suportes e meios, para várias áreas do conhecimento, com o objetivo de atender às necessidades da comunidade acadêmica.

3 Materiais e Métodos

Esta pesquisa é caracterizada como descritiva porque dá lugar à descrição das características de determinada população ou fenômeno (GIL, 2009) e explicativa porque imprime explicações a respeito dos “[...] ‘porquês’ que fundamentarão o conhecimento científico.” (GONÇALVES, 2005, p. 99, grifo do autor). As etapas que permeiam o seu desdobramento incluem pesquisa bibliográfica em livros, textos etc.,

os quais foram estudados e utilizados na sua fundamentação teórica e estudo de campo em Bibliotecas Universitárias de São Luís/MA, sendo três originárias de instituições públicas e duas de instituições privadas, totalizando cinco unidades de informação, as quais autorizaram a realização da pesquisa junto aos seus funcionários. Sendo assim, o campo de pesquisa compreende as Bibliotecas Universitárias que seguem, cujas informações foram obtidas a partir de consulta em seus *sites* oficiais e durante a entrevista com os bibliotecários que aceitaram responder aos questionamentos a partir do termo de consentimento livre e esclarecido:

- a) *Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)* – foi instalada em 1978, no Campus Universitário Paulo VI. Incorporou gradativamente as coleções das Unidades Isoladas das Escolas de Engenharia, Agronomia, Administração e Medicina Veterinária da “Federal das Escolas Superiores do Maranhão.” Seu acervo é formado por livros, periódicos, folhetos e recursos audiovisuais nas mais variadas áreas do conhecimento humano. Seu Sistema é composto pelas bibliotecas dos Polos de Bacabal, Caxias, Santa Inês, Balsas e Imperatriz. Oferece serviços de empréstimo, elaboração de ficha catalográfica para acadêmicos, com base na Classificação Decimal Universal (CDU), comutação bibliográfica, levantamento bibliográfico e visitas orientadas, que tem por objetivo, proporcionar aos alunos da UEMA, orientação sobre recursos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central, mediante agendamento.
- b) *Biblioteca da Faculdade Santa Terezinha (CEST)* – funciona nas instalações do prédio da Faculdade. Possui, em sua estrutura, sala de leitura externa, com capacidade para atender a 133 usuários por turno, sala de leitura interna, seção de periódicos, área do acervo de livros, multimídia e videoteca, além de salas de estudos em grupo e individual. As informações constantes do acervo são recuperadas por meio do sistema de gerenciamento que permite ao usuário acessar as bases locais por autor, título e assunto, recuperando a informação *on-line*, através de telas de computadores e identificando o documento no acervo, verificando inclusive sua disponibilidade. Os sistemas têm como produtos: relatórios por autor, título e assunto, também por tipo de material disponível na Biblioteca, a qual também dispõe de uma rede de comunicação científica através da Internet, permitindo o acesso remoto às redes locais, nacionais e internacionais, destacando-se ainda, a disponibilidade de acesso às bases locais, através da *homepage* da Faculdade, além de realizar empréstimo domiciliar.
- c) *Biblioteca Presidente José Sarney (UNICEUMA)* – é integrante da própria história da instituição. Foi implantada em 1990, juntamente com as Faculdades Integradas do Centro de Ensino Unificado do Maranhão (FICEUMA), que foram incorporando, gradativamente as coleções das Faculdades de Filosofia, Letras, Ciências Contábeis, Econômicas, Ciências Jurídicas e Administrativas. Amplia o seu acesso à informação em seus mais variados suportes, com produtos e serviços que promovam e disponibilizem informação aos discentes, docentes e funcionários do UNICEUMA. Os principais serviços oferecidos pela biblioteca são: empréstimo domiciliar; levantamentos bibliográficos, orientação de

normalização de trabalhos acadêmicos, elaboração de fichas catalográficas, orientação ao usuário, internet grátis, entre outros. O acervo é formado por livros e materiais especiais (com acesso restrito aos discentes e livre aos docentes e técnicos) e periódicos especializados nas diversas áreas de atuação (acesso livre à comunidade acadêmica), que estão relacionados nas bibliografias básicas e complementares dos cursos de graduação e pós-graduação do UNICEUMA.

- d) *Biblioteca Tebyreça de Oliveira (IFMA)* – presta apoio ao processo de ensino e aprendizagem do Instituto Federal de Educação Tecnológica do Maranhão, pois está diretamente subordinada ao Departamento de Apoio ao Ensino. Também atua como depositária legal de todo o material informacional produzido na instituição. Tem como usuários os discentes, docentes e funcionários do IFMA, além de pesquisadores e técnicos. Entre os principais serviços que oferece está o Serviço de Referência, por meio do qual presta auxílio à comunidade usuária.
- e) *Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA)* – nasceu entre as décadas de 1950 e 1960. Possui um projeto para o resgate de sua história por meio de pesquisa documental e história oral, objetivando coletar informações sobre o ano e condições em que o Núcleo iniciou suas atividades junto à UFMA. Tem por missão: apoiar a universidade nas funções de ensino, pesquisa e extensão, bem como preservar a informação, possibilitando a sua recuperação e difusão, através de serviços e produtos ofertados à comunidade acadêmica. Oferece como serviços: atendimento aos usuários (levantamento bibliográfico, elaboração de ficha catalográfica e normalização), circulação; entre outros, que visam atender às necessidades dos usuários.

O instrumento utilizado na coleta de informações foi a entrevista estruturada com bibliotecários atuantes nessas Bibliotecas Universitárias, os quais foram entrevistados em seus próprios ambientes de trabalho, isto é, nas bibliotecas onde atuam e tiveram suas vozes gravadas e transcritas para a análise. A utilização da técnica de entrevista possibilita a interação humana, pois “[...] quem entrevista tem informações e procura outras, assim como aquele que é entrevistado também processa um conjunto de conhecimentos e pré-conceitos sobre o entrevistador, organizando suas respostas para aquela situação [...]” (SZYMANSKI et al., 2002, p. 11).

Optou-se por entrevistar somente um bibliotecário de cada instituição, considerando que nem todos se dispuseram a responder às questões, ficando o quadro de pesquisados composto por cinco entrevistados, aos quais foram feitas as seguintes questões: Você conhece o padrão MARC? Você o utiliza? Caso o utilize, quais atividades você executa com ele? Na sua opinião, o padrão MARC causa impactos significativos nas atividades desenvolvidas na biblioteca? Quais? (Justifique sua resposta) Quais os tipos de dados que o MARC descreve em uma instituição? O *software* utilizado nessa instituição passa por atualizações periódicas? Como é feita essa atualização? Qual versão do padrão MARC é utilizada em sua instituição? Caso não utilize o padrão MARC, que tipo de formato, padrão, programa etc. você utiliza em sua biblioteca? Explique? Quais atividades você realiza com esse padrão, formato, programa etc. em sua biblioteca? Que impactos o padrão, formato, programa etc. causa nos serviços da biblioteca?

Após coleta de informações junto aos bibliotecários, estes receberam pseudônimos (Bibliotecário A, Bibliotecário B etc.) a fim de que não fossem identificados, em cumprimento ao que foi explicitado no termo de consentimento livre e esclarecido, e, as respostas foram analisadas, discutidas e comparadas com a literatura sobre a temática, a fim de mostrar a realidade das Bibliotecas Universitárias maranhenses em relação ao uso ou não uso do padrão MARC 21 em seus processos técnicos.

4 Resultados Finais

Os resultados da pesquisa foram organizados a partir das indagações feitas durante a entrevista, priorizando-se a interpretação das respostas do grupo de bibliotecários entrevistado.

Somente dois, dos cinco bibliotecários entrevistados, informaram ter conhecimento e utilizarem o padrão MARC, por ser “*Um formato que permite a padronização dos campos da catalogação através de números.*” (Bibliotecário A). Informaram, também, que os *softwares* das instituições atendem aos padrões presentes no MARC através dos campos para descrição de dados bibliográficos e possibilitam que os registros sejam disponibilizados em interfaces na *Web*. Por meio dessas descrições, as bibliotecas começaram a avaliar o uso do padrão para importação e exportação de registros bibliográficos de coleções, autoridades, classificação e informações à comunidade. Dois outros entrevistados relataram que conhecem o padrão, mas não o utilizam porque os sistemas usados pelas bibliotecas não são baseados no MARC e somente um entrevistado informou não ter nenhum conhecimento acerca deste formato.

Questionou-se aos bibliotecários, que declararam utilizar o MARC como padrão, sobre a versão adotada na biblioteca, sendo que os mesmos não souberam dar essa informação. Vale ressaltar que, o conhecimento da versão MARC que se utiliza é de responsabilidade do profissional e que várias tecnologias estão sendo desenvolvidas e, com elas, padrões e linguagens de programação que servem para complementar ou corrigir falhas nos programas já existentes. Portanto, cabe ao profissional bibliotecário uma capacitação periódica, com relação às atualizações disponíveis em seus sistemas, possibilitando, assim, uma melhor compreensão de todo o seu funcionamento, inclusive dos padrões, formatos e normas que utilizam.

Considerando que o MARC 21 dá às bibliotecas a possibilidade de “[...] adicionar informações, definir campos para uso local, atualizar informações existentes, atribuir pontos de acesso recuperáveis [...]” (DZIEKANIAK et al., 2008, p. 2) tendo em vista a catalogação cooperativa e sua flexibilização, é válido indagar aqui, por que somente duas Bibliotecas Universitárias, a partir das informações de seus bibliotecários, adotam o padrão MARC como base para *softwares* que utilizam? Acredita-se que fatores como o desconhecimento do padrão, a falta de treinamento dos profissionais que trabalham nas bibliotecas pesquisadas, bem como o pouco interesse pelo uso do MARC contribuam para isso. Também há que se considerar o custo da manutenção desse padrão nas bibliotecas, pois além de pessoal capacitado, é necessária a manutenção dos computadores e a constante alimentação do sistema.

Quando questionados a respeito das atividades executadas em *softwares* que têm por base o MARC, os entrevistados responderam que realizam exportação e importação de registros bibliográficos, de coleções, autoridades, classificação e

informações à comunidade, porém, não foi relatado com quais bibliotecas interoperam para a efetuação desses serviços. Tais atividades são frequentemente realizadas por catalogadores que utilizam a versão MARC 21, as quais garantem melhoria na qualidade dos serviços executados pela instituição. É por esses motivos que o MARC é definido como um padrão com múltiplas finalidades e funções, que possibilita o intercâmbio de registros e o compartilhamento de informações entre sistemas de gerenciamento de bibliotecas.

Ao serem indagados a respeito dos impactos significativos que o MARC causa nas bibliotecas, três entrevistados responderam que há impactos principalmente na padronização, na importação de dados e na catalogação, contribuindo dessa forma para facilitar a troca de informações entre as Bibliotecas Universitárias, em especial, àquelas que possuem uma política clara para uso do padrão, visto que o MARC diminui o tempo que se leva na catalogação de obras e evita a repetição de tarefas. Os outros dois bibliotecários relataram que o MARC não causa nenhum tipo de impacto significativo na biblioteca. Isso, porque não utilizam *softwares* baseados no MARC e, por acreditarem que mesmo não sendo baseados nesse padrão esses *softwares* suprem as necessidades da instituição, embora não tenham relatado se foram eles mesmos que escolheram esses programas.

A esse respeito Levacov (1997) comenta que os bibliotecários devem participar do desenvolvimento de metaferramentas que irão possibilitar aos usuários, com variadas habilidades computacionais, recuperarem as informações de que necessitam, em um ambiente informacional complexo. Logo, é válido destacar que a participação do bibliotecário na escolha do *software* para a instituição deve se dar de forma efetiva, tendo em vista a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos, e o compartilhamento de recursos, que viabilize parcerias com outras instituições, com o objetivo de racionalizar as operações e aumentar o acesso à informação aos usuários. Vale ressaltar que, ao utilizar o MARC 21 a biblioteca não se torna isolada, porque ele pode facilitar o intercâmbio com outras instituições, o que não se pode dizer daquelas bibliotecas que utilizam outros métodos não padronizados, aumentando, assim, o seu fluxo de trabalho.

Quanto aos tipos de dados que os padrões baseados no MARC 21 usados nas bibliotecas descrevem, os bibliotecários informaram que eles descrevem dados bibliográficos. E, ao serem questionados se os *softwares* utilizados pelas instituições passam por atualizações periódicas, três bibliotecários responderam que sim, justificando que *“Essas atualizações servem para reparar algumas falhas, sem falar de sugestões de alterações que são encaminhadas ao setor responsável pelas atualizações.”* (Bibliotecário B). Também informaram que ao adquirirem o *software* para a biblioteca, o fizeram por um contrato de manutenção, no qual o fornecedor do programa se comprometeu em fornecer e informar sobre as atualizações disponíveis. Enquanto isso, dois entrevistados declararam que os *softwares* das bibliotecas onde trabalham *“[...] não são atualizados há um bom tempo”* (Bibliotecários C e E), porém, não revelaram o porquê dessa desatualização, embora tenham sido indagados sobre isso. Tal fato que pode acarretar, nas bibliotecas, vários problemas relacionados aos serviços e às atividades que oferecem aos usuários.

Corroborando com o assunto, Rowley (2002) afirma que a política de comercialização de *softwares* inclui venda de licença de uso e o contrato de manutenção que garante a sua atualização com as novas versões. De posse dessas licenças e contratos, as instituições não correm o risco de defasagem dos seus

programas, pois as atualizações permitem um pleno funcionamento da biblioteca de modo geral. Dessa maneira, pode-se inferir que os profissionais das instituições cujos programas estão desatualizados, ou não participaram diretamente da compra dos *softwares* ou desconhecem seus direitos e deveres enquanto consumidores de produtos dessa natureza, pois, como afirma Dziekaniak et al. (2008, p. 9), “[...] há sistemas comerciais que [...] oferecem nada mais é do que uma máscara [...]”, portanto o bibliotecário deve interessar-se por obter o máximo de informações a respeito do fornecedor e do *software* que está adquirindo para a sua biblioteca.

Foi perguntado aos bibliotecários a respeito do tipo de formato, padrão, programa etc., usado pelas bibliotecas que não utilizam o MARC. Os entrevistados responderam que os *softwares* são todos customizados, atendendo às necessidades das mesmas. Como exemplos citaram o Sistema CIAAB, criado pela própria instituição, o SCB – Sistema de Controle da Biblioteca e o TOTVS – uma empresa de *softwares* na área da educação. Complementando a essa pergunta, questionou-se sobre as atividades realizadas por estes padrões, formatos e programas utilizados nas bibliotecas, sendo que os entrevistados responderam que tais atividades correspondem a: cadastro de livros e usuários, indexação de materiais bibliográficos, serviços de circulação, relatórios, confecção de etiquetas, consultas ao acervo, dentre outros. O uso desses tipos de *softwares* vem aumentando, conforme comprova Lima (1999, p. 318), quando afirma que a tendência inicial de se utilizar programas comerciais adaptados à biblioteca tem dado lugar “[...] ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de novos *softwares* que correspondem às expectativas dos profissionais e usuários, contribuindo para o aumento do número de bibliotecas e centros de informação automatizados.”

Ao serem indagados sobre quais impactos esses padrões, formatos ou programas causam nos serviços da biblioteca, os entrevistados responderam que “O *software* supre as necessidades relacionadas aos serviços básicos, facilitando a operacionalização de todo o sistema.” (Bibliotecário D). A ideia de que os sistemas, não baseados no MARC, existentes nas bibliotecas suprem perfeitamente suas necessidades mostra que não há interesse imediato por parte das instituições e dos profissionais que nelas atuam, em aderir ao MARC 21, que hoje têm como objetivo a padronização e interoperabilidade, talvez até por desconhecerem essa principal função do padrão.

As informações aqui apresentadas levam à reflexão de que, apesar do padrão MARC 21 ser uma ferramenta muito utilizada em diversas bibliotecas brasileiras e também mundiais, no estado do Maranhão, especificamente em São Luis, poucas bibliotecas fazem uso dele, seja pelo desconhecimento do mesmo, pelo custo ou pela falta de treinamento dos profissionais em relação a esses aparatos tecnológicos.

5 Considerações Finais

Por meio da entrevista realizada com os bibliotecários, observou-se que o MARC 21, mesmo sendo reconhecido pela literatura científica como uma ferramenta de grande auxílio para a catalogação, não é usado em todas as instituições pesquisadas. Algo que também não pode deixar de ser retomado é o fato de haver bibliotecários - atuando em Bibliotecas Universitárias - que desconhecem o padrão MARC, pois sendo essas unidades de informação as maiores usuárias do padrão, torna-se difícil entender tal constatação. O fato de alguns *softwares* usados por



algumas bibliotecas pesquisadas não passarem por atualização, também é um ponto que merece ser revisto, pois isso não se justifica, considerando-se que uma biblioteca não deve investir na criação e/ou utilização de sistemas, *softwares* que não sigam as tendências atuais e padrões para a descrição de dados existentes em diversos registros do conhecimento. Além disso, há que se considerar, que o mercado oferece *softwares* já testados, elaborados a partir do padrão MARC, bastando a instituição escolher o mais adequado para as suas necessidades.

Detectou-se, também, que apesar das diversas ações em prol de uma catalogação cooperativa, em São Luis, algumas das Bibliotecas Universitárias pesquisadas ainda utilizam *softwares* individuais, o que dificulta a interoperabilidade com outras bibliotecas, e as mantêm isoladas, aumentando seu fluxo de trabalho e, de certa forma, os custos com a catalogação. Embora os custos com o MARC ainda sejam elevados, em relação a outros padrões, formatos, *softwares*, sistemas etc ele é o que mais oferece vantagem, principalmente em relação à troca de registros (importação e exportação) entre bibliotecas, o que diminui a duplicidade de trabalho.

Quanto ao desconhecimento dos profissionais a respeito do formato MARC, sugere-se que as Bibliotecas Universitárias de São Luis providenciem ou facilitem aos seus funcionários a participação em cursos de reciclagem, inclusive, na modalidade a distância, o que diminuiria os gastos com deslocamentos e, também propiciaria ao bibliotecário formação continuada sem se afastar do trabalho. Em suma, apesar dos resultados terem demonstrado alguns pontos negativos, o ponto positivo é que de certa forma, as Bibliotecas Pesquisadas estão em busca de melhoria da qualidade dos serviços e produtos que oferecerem, tendo em vista a plena satisfação das necessidades informacionais de seus usuários. Um exemplo disso são as atualizações que ocorrem nos sistemas de algumas delas.

6 Referências

ALMEIDA, Maria do Socorro. **Marc 21**. 2010. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010. Rio de Janeiro/RJ. Informação Verbal.

ALVES, Maria das Dores Rosa; SOUZA, Marcia Izabel Fugisawa. Estudo de correspondência de elementos metadados: Dublin Core e MARC 21. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 20-38, jan./jun. 2007. Disponível em:
<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/358/237>.
Acesso em 19 jun. 2012.

DZIEKANIAK, Gisele Vasconcelos et al. Uso do padrão Marc em bibliotecas universitárias da região Sul do Brasil. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 26, 2º sem. 2008.

FERREIRA, Margarida M. **MARC 21**: formado condensado para dados de autoridade. São Paulo: Espaço-Conhecimento: Fundepe, 2005.

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



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesouros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONÇALVES, Hortênci. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Avercamp, 2005.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <<http://www.revista.ibict.br>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

LIMA, Gercina Ângela Borém. Softwares para automação de bibliotecas e centros de documentação na literatura brasileira até 1998. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 310-321, set./dez. 1999.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Não brigue com a catalogação**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2003.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catalogação no plural**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2009.

MODESTO, Fernando. Panorama da catalogação no Brasil: da década de 1930 aos primeiros anos do Século XXI. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2007, Brasília, DF. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://cdij.pgr.mpf.gov.br/noticias/palestra_cbbd/RE_A1.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2012.

RIBEIRO, Antonia Motta de Castro Memória Ribeiro. **Catalogação de recursos bibliográficos: AACR2 em MARC 21**. 3. ed. rev. ampl. Brasília: Ed. do Autor, 2006.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2002.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CORRÊA, Rosa Maria Rodrigues. **Catalogação: trajetória para um código internacional**. Niterói: Intertexto, 2009.

SZYMANSKY, Heloisa et al. (Org.). **A entrevista na pesquisa em educação: a prática reflexiva**. Brasília: Plano, 2002.

VOSGRAU, Sonia Regina Casselhas et al. **Formato MARC21 holdings para publicações seriadas**. 2002. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=1202>>. Acesso em: 20 mar. 2008.

ZAFALON, Zaira Regina. **Formato MARC 21 bibliográfico: estudo e aplicações para livros, folhetos, folhas soltas impressas e manuscritas**. São Carlos: EDUFSCAR, 2010.



O UNIVERSO DO CONHECIMENTO NAS ÁREAS DE VITICULTURA E ENOLOGIA: SUAS REPRESENTAÇÕES JUNTO AO CNPq, CDD E CDU*.

Rejane Chaves Batista¹, Rosângela Silva de Carvalho²

¹ Bibliotecária, Especialista em “Gestão de Pessoas”, Instituto Federal de Educação do Sertão Pernambucano, Petrolina – PE.

² Bibliotecária, Especialista em “Organização do Conhecimento para a Recuperação da Informação”, Instituto Federal de Educação do Sertão Pernambucano, Petrolina – PE.

*Trabalho originado na monografia para o programa de especialização em “Organização do Conhecimento para Recuperação da Informação”, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

Resumo

O estudo aborda as áreas do conhecimento de viticultura e enologia, que são ofertadas como um dos cursos superiores no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano (IF Sertão – PE), campus zona rural. O trabalho aponta a importância destas no sertão do São Francisco pernambucano. Trata a teoria do conceito e a teoria da classificação como base para a organização do conhecimento das áreas estudadas. Mostra a representação dessas áreas nos instrumentos de classificação mais utilizados no Brasil: CDD, CDU e TAC do CNPq. Conclui apresentando resultados das análises dessas áreas e suas representações nos instrumentos de classificação.

Palavras-Chave:

Organização do conhecimento; Viticultura; Enologia; Teoria da classificação; Teoria do conceito.

Abstract

The study approaches areas of knowledge of viticulture and enology, that are offered as degree courses at the Federal Institute of Education, Science and Technology of Sertão Pernambucano (IF Sertão - PE), rural campus. The work highlights the importance of these fields in the San Francisco Pernambucano region. It discusses the theory of concept and theory of classification as a basis for knowledge organization of the areas studied. It shows the representation of these areas in the classification instruments commonly used in Brazil: DDC, UCD and CNPq. It concludes by presenting results of analysis of these areas and their representations in the classification instruments.

Keywords:

Knowledge Organization; Viticulture; Enology; Classification theory; Concept theory.

1 Introdução

Shiyali Ramamrita Ranganathan, importante e conhecido bibliotecário indiano, muito bem explicou o ato de conhecer, como um movimento que nunca tem fim, formando um ciclo, de modo dinâmico e infinito. Apontava, também, que os esquemas de classificação deveriam seguir estas mudanças, evoluindo na mesma progressão. Tal fato se constitui uma difícil tarefa devido à “explosão do conhecimento”, um verdadeiro “boom” que teve seu auge com a revolução tecnológica. Saracevic (1996) escreveu sobre o assunto em seu artigo “Ciência da Informação: origem, evolução e relações”, e discorre falando sobre Vannevar Bush (cientista do MIT), que definiu alguns problemas críticos como “a tarefa massiva de tornar mais acessível um acervo crescente de conhecimento”. Identificou, ainda, o problema da explosão informacional, que consistia em um crescimento exponencial de informação, especialmente nos campos da ciência e tecnologia.

Isso se comprova com as afirmações feitas por “Luiz Milanese em *O que é biblioteca*, “antes esgota-se o pesquisador do que o assunto pesquisado...” (SMIT, 1986). Vivemos nessa era, a era da informação e do conhecimento, que surgem com uma velocidade muito acelerada.

Diante disso, um ponto importante que merece ser observado é a representação e a organização do conhecimento, visando à recuperação de informações para os mais específicos fins e utilização. É um assunto complexo diante de tantos avanços das áreas do conhecimento no nosso mundo, uma tarefa nada fácil a prática de organizar diante desse ciclo ininterrupto da construção e reconstrução do conhecimento.

Neste trabalho, o nosso objetivo é buscar as áreas do conhecimento de Viticultura e Enologia junto aos instrumentos de classificação, ou seja, as principais tabelas de classificação do conhecimento usadas no Brasil: a Classificação Decimal de Dewey (CDD), a Classificação Decimal Universal (CDU) e a Tabela de Áreas do Conhecimento (TAC) do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ). Essas áreas são de suma importância para o semiárido nordestino, mais precisamente para o sertão pernambucano e o sertão do São Francisco, onde o rio São Francisco desempenha um importante papel na vida socioeconômica das pessoas e daquela região.

O Instituto Federal de Educação do Sertão Pernambucano (IF Sertão-PE) abriga várias áreas do conhecimento que se reflete em seus cursos. Entre estes, situamos o curso de Viticultura e Enologia, oferecido no campus zona rural, que está localizado no perímetro rural da cidade de Petrolina – PE. Encontra-se a 25 km do centro urbano deste município, cercado pela imensa vegetação típica do local, a caatinga, no semiárido nordestino. O IF Sertão zona rural possui uma ampla área de campo, em um estilo escola-fazenda, possibilitando interações práticas com os cursos que oferece. Estes possuem uma característica coerente com o contexto social, econômico e ambiental da região. O campus contém vários ambientes fundamentais para a relação ensino-aprendizagem, verdadeiros “laboratórios vivos”, como as áreas de plantação de grandes culturas, principalmente fruteiras, pocilga, apriscos, apiário, aviário, bovinocultura, escola do vinho, entre outros (INSTITUTO..., [2011]).

Dessa forma, como resultado, teremos a representatividade das áreas citadas refletida nos instrumentos de classificação, visando fins de organização do conhecimento para as suas mais diversas utilizações.

2 Revisão de Literatura

O conhecimento produzido em várias esferas da sociedade, no mundo, passou a crescer significativamente. Morin (2008) nos diz que “o conhecimento progride não tanto por sofisticação, formalização e abstração, mas, principalmente, pela capacidade de contextualizar e englobar”. Prosseguindo, Morin (2008) ainda nos fala que o conhecimento é constituído de tradução e reconstrução, partindo dos sinais, signos, símbolos, formando representações, idéias, teorias e discursos. Constitui-se em um processo circular, que passa por separações e ligações, análises e sínteses. Isso demonstra e reflete a tentativa de organizar o conhecimento, inseri-lo no seu contexto e situá-lo no seu conjunto.

Assim, percebemos o quanto é importante o estudo da organização e representação do conhecimento, pois trata da sua sistematização, visando a recuperação da informação, tendo em vista que toda produção científica necessita de um tratamento para ser representada. As linguagens de documentação são usadas para auxiliar no tratamento dos documentos que fazem parte dos sistemas de recuperação da informação, por meio de alguns instrumentos, como por exemplo, os esquemas de classificação, listas de cabeçalhos de assuntos, sistemas de indexação, tesauros, entre outros.

Já houve quem ousasse e dissesse que o “conhecimento é classificação” (LANGRIDGE, 1977, p. 11). A história da classificação do conhecimento partiu do modelo estabelecido por Aristóteles, e prevaleceu por aproximadamente dois mil anos (300 aC a 1600). Ele dividiu a ciência em três partes: teórica, prática e produtiva.

O filósofo grego Porfírio, no século IV, apresentou uma classificação dicotômica do conhecimento, conhecida como árvore de Porfírio. Outros classificadores, como Bacon (século XVII) e Bliss (século XIX), envidaram esforços para substituir o sistema aristotélico. As classificações eram agrupadas de acordo com características subjetivas, como por exemplo a divisão que Bacon fez, onde dependia do modo como a mente conduzisse os fenômenos, ou seja, pela memória e pela razão. Já no século XX, as classificações tiveram como característica o empirismo, a teoria não era muito considerada. Houve muitos estudos científicos desenvolvidos por Dewey, Cutter, Brown, Bliss e a Library of Congress dos Estados Unidos. Destes se destacou a Classificação Decimal de Dewey (CDD), baseada na classificação de Bacon, que inovou com a utilização de números decimais para a notação de assuntos.

O matemático e bibliotecário indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan foi um nome de grande destaque junto à teoria da classificação. W. C. Berwick Sayers foi seu orientador e o influenciou, “calcado na teoria da classificação com base na lógica aristotélica, partiu para uma revolução no delineamento de esquemas de classificação” (NAVES, 2006, p. 38). Ele estudou a teoria e a natureza do conhecimento em vários assuntos. Ao questionar sobre como os assuntos são formados, obteve como resposta que estes se dão por cinco caminhos: dissecação, laminação, desnudação, reunião/agregação e superposição. Dedicou-se bastante às pesquisas na área de classificação, criou um novo esquema de classificação, utilizando a análise em facetas, originando e influenciando as classificações modernas. Ele sentiu esta necessidade ao estudar a Classificação Decimal de Dewey, pois percebia um grande problema de adequação dos assuntos em relação

às estruturas classificatórias. Foi um pesquisador pioneiro em busca de solucionar este problema. Ranganathan apresenta também a “Espiral do Desenvolvimento de Assuntos”, onde se percebe o registro do conhecimento e a sua produção. O movimento em espiral representa a dinâmica dos assuntos com as possíveis e constantes mudanças no universo do conhecimento e de assuntos. Campos (2001, p. 43) nos diz que “dessa forma a garantia literária e a dinâmica do conhecimento andam juntas, e são esses fatores que determinam a relação do documento com o conhecimento e influenciam a elaboração de esquemas classificatórios para a área da documentação”. Desta forma, torna-se perceptível a estreita relação do conhecimento com os esquemas de classificação.

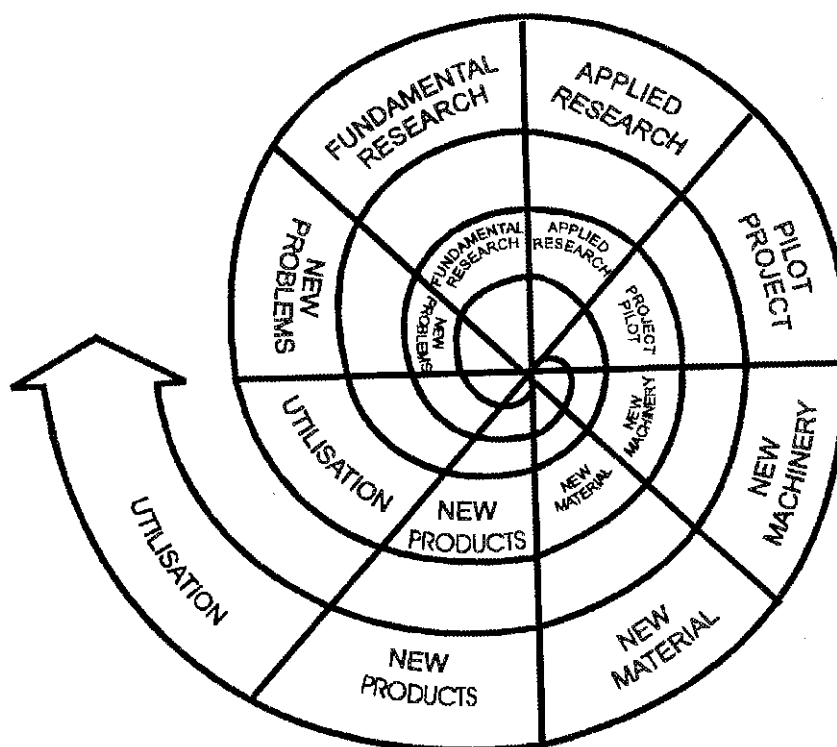


Figura 3: A Espiral do Desenvolvimento de Assunto
Fonte: Ranganathan (1967).

Sobre a acomodação do conhecimento nas tabelas de classificação, Silva (2007) diz que “a flexibilidade na organização do conhecimento é importante, sobretudo quando se trata de documentos de natureza científica em que as áreas se expandem rapidamente e necessitam de novas acomodações nas tabelas de classificações”.

É importante saber que cada classificação atende a objetivos específicos. Um mesmo objeto ou idéia poderá ser classificado de diversas maneiras, e isso irá depender das necessidades que se pretendem satisfazer e dos propósitos a que estão relacionados. Langridge (1977, p. 17) nos diz que “não existe, portanto, nenhuma razão em julgar qualquer classificação como sendo certa ou errada”.

3 Materiais e Métodos

As áreas escolhidas para análise foram Viticultura e Enologia. Foram levadas em consideração por serem assuntos pertinentes aos cursos superiores do IF Sertão, especificamente do campus zona rural. São também áreas do conhecimento muito cogitadas na região do Submédio do Vale do São Francisco e alavancam boa parte da produção econômica local. São atividades que são exploradas em grande escala e, em decorrência disto, surgem demandas por conhecimentos e buscas por técnicas adequadas, visando uma melhor produtividade.

A princípio, buscaremos conceituar as áreas em questão, pois esta tarefa nos ajudará a analisar como estão organizadas e representadas nos instrumentos de classificação (tabela do CNPq, CDD e CDU).

Foram consultados dicionários e enciclopédias renomadas, como também a literatura científica dos temas propostos. Os quadros a seguir nos darão uma melhor visão e compreensão.

VERBETE	DEFINIÇÃO
Viticultura	Cultura das vinhas. Vinicultura.
Enologia	Estudo do que toca aos vinhos.
Vinicultura	Fabricação de vinho. Viticultura.
Vitivinicultura	Cultura das vinhas e fabricação de vinho.

Quadro 1: Definição de verbetes de dicionário
Fonte: Ferreira (2009).

VERBETE	DEFINIÇÃO
Viticultura	Cultura da videira com a finalidade de produzir frutos destinados ao consumo como fruta fresca, à produção de passas ou ao processamento, com vistas à elaboração de sucos, vinhos e seus derivados, além de doces, geléias, etc.
Enologia	Do grego <i>oinos</i> , vinho e <i>logos</i> , tratado. Arte e conjunto de ciências respeitantes ao vinho, quer sob o ponto de vista da preparação, quer dos elementos que o compõem, bem como de sua conservação, de seus defeitos e doenças.

Vinicultura	Atividades que se referem à fabricação de vinho. Viticultura
Vitivinicultura	Conjunto de atividades que se referem à cultura de videiras e à fabricação de vinho. Viticultura.

Quadro 2: Definição de verbetes da Enciclopédia Agrícola Brasileira
Fonte: ENCICLOPÉDIA...(1995).

Pretendemos abordar somente os termos: Viticultura e Enologia. Entretanto, algumas destas definições nos remeteram a outros termos como: Vinicultura e Vitivinicultura, que estão coloridos de azul. Constatamos que estes são importantes para o nosso trabalho, pois estão estreitamente relacionados às áreas de Viticultura e Enologia e, desta forma, os incluímos nas definições acima, com o intuito de que estas possam nos ajudar nas buscas nos instrumentos de classificação, como também nas análises da representação do conhecimento das áreas a serem trabalhadas.

Consultamos, também, a literatura científica das áreas abordadas. Sobre Viticultura e Enologia, Giovaninni e Manfroi (2009) nos descrevem como sendo áreas do conhecimento totalmente interligadas e dependentes entre si:

Um grande vinho somente pode ser elaborado a partir de uvas de alta qualidade e com a aplicação dos melhores conhecimentos enológicos disponíveis. Com uva de qualidade inadequada o enólogo não tem como fazer um grande vinho, por mais conhecimento e tecnologia que tenha à sua disposição. Do mesmo modo, a melhor uva possível não gerará um grande vinho se o enólogo não tiver o conhecimento e os equipamentos adequados para obter desta fruta todo o seu potencial.

De posse dos dados acima, com as possíveis definições extraídas de dicionários, enciclopédias e literatura científica, podemos buscar a conceituação dos termos em análise. Dahlberg (1978) nos mostra que com a ajuda das linguagens naturais podemos formular enunciados a respeito de conceitos. “É em base a tais enunciados que elaboramos conceitos relativos aos diversos objetos. Cada enunciado verdadeiro representa um elemento do conceito”. Aplicaremos aqui o modelo de formulação dos enunciados citado por Dahlberg, neste artigo mencionado, em relação aos nossos assuntos pesquisados.

Sobre **Viticultura** podemos formular os seguintes enunciados:

- a) Cultura das vinhas;
- b) Cultura da videira;
- c) Tem como finalidade a produção de frutos (uvas) destinados ao consumo, produção de produtos alimentícios (doces, geléias, etc.) e bebidas (vinhos, sucos, etc.).

Sobre **Enologia**:

- a) Estudo do vinho;
- b) Arte e ciência do vinho;



c) Inclui a preparação, conservação, defeitos e doenças do vinho.

3.1 DADOS DO CNPq

Constitui-se como finalidade da Tabela de Áreas do Conhecimento (TAC) do CNPq a organização do universo de ciência e tecnologia do país, visando a gestão e avaliação em níveis hierárquicos de agregação.

Ao situarmos as nossas áreas de trabalho em relação à TAC do CNPq (BRASIL, 2011), obtivemos os seguintes resultados:

a) VITICULTURA

Não foi localizado na TAC do CNPq o termo “viticultura”.

b) ENOLOGIA

Não foi localizado na TAC do CNPq o termo “enologia”. Entretanto, encontramos áreas que de alguma forma se relacionam com a área de enologia, conforme veremos abaixo.

5.07.02.00-9 Tecnologia de alimentos

5.07.02.03-3 Tecnologia das bebidas

Achamos coerente expor essa representação devido à enologia ter como uma de suas definições a “preparação, conservação, defeitos e doenças do vinho”, ou seja, a tecnologia das bebidas, conforme situamos a partir do conceito.

3.2 DADOS DA CDD

A Classificação Decimal de Dewey é um dos sistemas mais utilizados e conhecidos do mundo. Melvil Dewey foi o seu idealizador e criador, que se inspirou em estudos de filósofos e outros classificadores.

Para buscarmos as representações das áreas abaixo na tabela da CDD (DEWEY, 2003), obtivemos todas estas a partir da classe mais geral, a “600 Tecnologia”.

a) VITICULTURA

Foi interessante observarmos a estrutura da cadeia abaixo, onde encontramos a faceta “634.8 Uvas” subordinada a “634 Pomar, frutas e silvicultura”. Podemos também, desta forma, relacioná-la com a área de Fruticultura. Entretanto, há uma observação importante, onde ao mesmo tempo em que está representada a faceta “634.8 Uvas”, aqui também se pede para classificar a área de “Viticultura”. Consultamos o índice da CDD, na expectativa de localizarmos esta área sob outro enfoque, mas não foi encontrado nenhum outro ponto de acesso para a área em questão. De acordo com as definições e enunciados que obtivemos das conceituações, a nota “Classifique aqui viticultura” possui uma estreita relação com a cultura e produção de uvas.



600 Tecnologia (Ciências aplicadas)
630 Agricultura e tecnologias relacionadas
634 Pomar, frutas e silvicultura

634.8 Uvas

Classifique aqui viticultura.

634.82 Lesões, doenças, pestes
634.83 Variedades e tipos
634.88 Cultivo e colheita

b) ENOLOGIA

Não foi localizado no índice e nem nas tabelas da CDD o termo Enologia.

Constatamos que a classe “663 Tecnologia de bebidas” aborda sobre bebidas. Ao descermos na cadeia, observamos a classe “663.2 Vinho”. Há uma nota para que seja incluído nesta o assunto “vinho de uva”. A partir daí, visualizamos facetas que tratam sobre filosofia e teoria, miscelânea, equipamentos, materiais, processos, operações... tudo relacionado ao vinho. São mostrados os tipos de vinho na classe “663.22 Tipos de vinho de uva”. Vejamos a classe melhor demonstrada abaixo.

600 Tecnologia (Ciências aplicadas)
660 Engenharia química e tecnologias relacionadas

663 Tecnologia de bebidas

663.2 Vinho

Incluindo cidra fermentada

Classifique aqui vinho de uva

663.200 1 Filosofia e teoria
663.200 2 Miscelânea
663.200 284 Aparatos e equipamentos
663.200 3-.200 9 Subdivisões padrão
663.201-.209 Materiais, processos, operações
663.22 Tipos de vinho de uva
663.222 Vinho branco
663.223 Vinho vermelho
 Incluindo rosé
663.224 Vinho espumante
 Branco e vermelho

3.3 DADOS DA CDU

A Classificação Decimal Universal teve sua origem a partir da Classificação Decimal de Dewey, e foi administrada pela hoje extinta Federação Internacional de Informação (FID), que a gerenciou até 1991. Desde 1992, todos os direitos e responsabilidades pela CDU passaram a ser do Consórcio CDU, que é formado por instituições de informação e normalização da Bélgica, Espanha, Países Baixos, Reino Unido e Japão, incluindo a própria FID.

Ao situarmos nossas áreas de trabalho nesta tabela de classificação

(BRASIL, 2007), obtivemos as seguintes demonstrações representadas:

a) VITICULTURA

Buscamos, primeiramente, as classes superiores de onde está situada a Viticultura, para fins de melhor orientação e observação do contexto no qual está inserida.

6 Ciências aplicadas. Medicina. Tecnologia
63 Agricultura
631/635 Administração de estabelecimentos agrícolas. Agronomia.
Horticultura.
634-1/-2 Equipamento, operações, etc. de horticultura. Danos e doenças de plantas.

Ao localizarmos a classe 6, encontramos a notação acima demonstrada. Ao observarmos suas divisões, encontramos a classe 634.8, como veremos abaixo. Percebemos que há uma extensa subdivisão condizente com a definição obtida da área de Viticultura, incluindo a cultura das vinhas, videira, a produção de seus frutos (uvas), a classificação botânica da videira (incluindo nomes científicos), além das que produzem produtos alimentícios.

63	Viticultura. Videiras. Vinhedos.
4.8	
63	Videiras jovens (cultivo e propagação).
4.8.03	
63	Cultivo de videiras a céu aberto.
4.8.032	
63	Cultivo de videiras em estufas.
4.8.034	
63	Viveiros de videiras e sua administração.
4.8.037	
63	Videiras maduras (plantação, etc.)
4.8.04	
63	Cultivo a céu aberto.
4.8.042	
63	Cultivo em estufa.
4.8.044	
63	Vinhedos (local, disposição, esquema, etc.).
4.8.047	
63	Videiras segundo as características ecológicas. Robustez, resistência etc. das videiras.
4.8.05	
63	Produção das videiras. Colheita de uvas.
4.8.07	
63	Uvas: aparência, tamanho dos cachos, etc.
4.8.076	
63	Suco da uva. Produção do suco.
4.8.077	
63	Uvas secas. Inclusive passas.
4.8.078	
63	Cruzamentos, hibridização das videiras.
4.8.09	
63	Híbridos naturais. Híbridos espontâneos.



- 4.8.092
63 Híbridos artificiais.
- 4.8.093
63 Produtores diretos.
- 4.8.094
63 **Espécie de videira para viticultura**
- 4.84** **Vitis vinifera e outras. Classificação botânica das videiras.**
Ampelografia. Regiões de vinho e uvas.
 - 63 Muscadinia.
 - 4.841
63 Euvites.
 - 4.842
63 Labruscae.
 - 4.842.1
63 Ripariae.
 - 4.842.2
63 Rupestrae.
 - 4.842.3
63 Cinerascentae.
 - 4.842.4
63 Aestivalae.
 - 4.842.5
63 Labruscoideae.
 - 4.842.6
63 Viniferae.
 - 4.842.7
63 Labruscoideae asiaticae.
 - 4.842.8
63 **Videiras de vindima ou de prensa de lagar. Uvas viníferas.**
 - 4.85**
 - 63 Videiras que produzem uvas claras.
 - 4.852
63 Videiras que produzem uvas escuras. Uvas viníferas vermelhas, roxas ou pretas.
 - 4.86** **Videiras que produzem uvas de mesa (para serem comidas frescas, preparadas ou em conserva) e para refrescos.**
 - 63 Videiras que produzem uvas claras. Uvas de mesa verdes ou brancas.
 - 4.862
63 Videiras que produzem uvas escuras. Uvas de mesa vermelhas, roxas ou pretas.
 - 4.863
63 Videiras que produzem uvas para serem consumidas secas. Uvas sem semente (para passas).
 - 4.864
63 Videiras que produzem uvas para extração de suco.
 - 4.865

b) ENOLOGIA

- 6 Ciências aplicadas. Medicina. Tecnologia
- 66 Tecnologia química. Indústrias químicas e afins
- 663 Microbiologia industrial. Micologia industrial. Zimotecnia, indústria da fermentação. Indústria de bebidas. Indústria de estimulantes

Nas divisões da classe 663, localizamos a Enologia na classe abaixo:

663.2 Vinhos. Vinicultura. Enologia.

Suas subdivisões são extensas e, dessa forma, apresentamos aqui somente as primeiras facetas. Encontramos aqui uma coerente classificação para o estudo do vinho, ou seja, a Enologia, enfocando a arte e ciência do vinho, a preparação, os produtos, e até mesmo o vinho de outras frutas, exceto a própria uva.

663.21 Vinhos em geral. Vinhos segundo a origem.

663.22 Vinhos especiais. Vinhos de imitação.

663.23 Substitutos do vinho.

663.24 Produtos à base de vinho

663.25 Vinicultura

663.26 Uso de resíduos da fabricação do vinho. Inclusive uso de raspas, bagaços, resíduos insolúveis, borra, lia, etc. Produtos, p. ex., aguardente de bagaço, vinagre de bagaço.

663.28 Estabelecimentos relacionados com a produção de vinho.

663.3 Sidra. Vinho de pêra. Vinhos de outras frutas, vinho de seivas.

663.31 Vinho de maçã. Sidra.

663.34 Vinho de pêra. Perada.

663.35 Vinhos de bagas. Inclusive vinhos de groselha, vinho de morango.

663.36 Vinhos de outras frutas. Inclusive vinhos de cereja, laranja, jabuticaba, abacaxi, caju, jenipapo. Vinhos de frutas misturadas.

663.37 Vinhos de seiva.

4 Resultados Parciais/Finais

A análise conceitual das áreas do conhecimento trabalhada aqui nos deu subsídios para visualizá-las e identificá-las nas representações expostas nos instrumentos de classificação utilizados.

No portal do CNPq, observamos que algumas áreas não obtiveram representações diretas e expressivas, como é o caso da Viticultura, Enologia, Horticultura e Fruticultura. Entretanto, como a área de Enologia trata do estudo dos vinhos e, desta forma, sendo o vinho considerado uma bebida, esta área está relacionada com a área de “Tecnologia das bebidas”.

Na tabela de classificação da CDD, a Enologia não alcançou nenhuma classificação diretamente relacionada a este termo, especificamente conforme a grafia. De acordo com a conceituação do termo que obtivemos, a Enologia trata do estudo e da arte do vinho, como também os aspectos relacionados à preparação, conservação, defeitos e doenças. Dessa forma, a representação mais relacionada à área em questão foi localizada na classe “663 Tecnologia de bebidas” e também na “663.2 Vinho”. Já a área de Viticultura estava representada como uma nota na classe “634.8 Uvas”, da forma “**classifique aqui Viticultura**”.

O esquema de classificação da CDU apresentou significativos arranjos de assuntos, refletindo um maior desenvolvimento das áreas trabalhadas, originando-se, todas estas, da grande área “6 Ciências aplicadas. Medicina. Tecnologia”.

Ao localizarmos a classe “63 Agricultura”, esta nos direcionou à “634.8 Viticultura. Videiras. Vinhedos”. A partir desta, houve uma subdivisão considerável

da área, onde foram explanados diversos aspectos do cultivo de videiras, espécies de videiras e suas respectivas produções, para as várias finalidades a que se destinam.

A área de Enologia, da mesma forma que a Viticultura, está inserida na grande área “6 Ciências aplicadas. Medicina. Tecnologia”. Entretanto, ela se direciona à classe “66 Tecnologia química. Indústrias químicas e afins”, descendo a cadeia pela classe “663 Microbiologia industrial. Micologia industrial. Zimotecnia, indústria da fermentação. Indústria de bebidas. Indústria de estimulantes”, chegando assim até a classe “663.2 Vinhos. Vinicultura. **Enologia**”. Observamos que a “Vinicultura” está na mesma classe da “Enologia”, pois se referem à fabricação e ao estudo dos vinhos. Suas subdivisões são bem extensas, abordando desde a origem do vinho, produtos, fabricação e até mesmo tipos de vinho de outras frutas, diferentes da tradicional uva.

Diante desses resultados obtidos, são demonstrados os pontos de vista de cada esquema de classificação trabalhado e também as representações das áreas elegidas para análise e estudo.

5 Considerações Parciais/Finais

Organizar o conhecimento não consiste em uma tarefa fácil. Muitos estudos, técnicas e teorias têm sido construídas para este fim e, nem sempre, há um êxito total e pontual devido ao crescimento, quase que exponencial, da produção do conhecimento.

Buscamos, mais precisamente, no IF Sertão-PE, campus zona rural, as áreas do conhecimento que são trabalhadas em um dos seus cursos tecnólogos superiores, a saber: Viticultura e Enologia. Estas fazem parte de um contexto socioeconômico do sertão do São Francisco pernambucano, refletindo numa das maiores fontes de economia da região.

Foi realizada a representação dessas áreas junto aos mais importantes instrumentos de classificação do conhecimento utilizados no país, como a TAC do CNPq, a CDD e a CDU, em suas versões mais atuais disponíveis, visando a contextualização destas junto à ciência no atual momento. As definições em dicionário, enciclopédias da área em questão, como também a teoria do conceito, nos deram base e subsídios importantes para localizarmos as áreas e suas relações nos esquemas de classificação. A coordenação de enunciados sobre cada área, como foi tratado no tópico sobre a teoria do conceito foi de extrema utilidade para localizarmos a representação dos assuntos nas tabelas de classificação. Nesse sentido, na visão de Andrade (2006), temos que:

Deve se ter sempre em mente que a representação consiste num “constructo sociocultural constituído nas relações de uns homens com outros homens”. Nessa relação, segundo Wittgenstein, os homens estabelecem jogos de linguagem que trazem em seu bojo traços lingüísticos e não-lingüísticos, como os participantes da linguagem, os objetos, as ações humanas, o contexto.

Observamos que as áreas do conhecimento em análise estão todas englobadas nas grandes áreas das Ciências Agrárias, Aplicadas e Tecnologias. Em



alguns esquemas de classificação, como a TAC do CNPq e a CDD, não há uma representatividade tão expressiva como houve na CDU, pois nem todas as áreas estavam incluídas naqueles. Percebemos também que, mesmo existindo um trabalho de atualização na estrutura dos instrumentos de classificação, estes não acompanham a complexidade das ações de avanço do conhecimento.

Dessa forma, esta análise das áreas do conhecimento em estudo nos permitiu o seu mapeamento, em termos de estrutura classificatória, e que abrange a recuperação para as diversas formas de utilização da informação. A classificação apresenta potencial relevante de investigação sobre organização e representação de informação. Este trabalho é apenas um exemplo deste contexto e também uma contribuição para o desenvolvimento do conhecimento.

6 Referências

ANDRADE, M. E. A. Um olhar sobre as representações no universo do conhecimento: o caso das micro e pequenas empresas. In: NAVES, M. M. L.; KURAMOTO, H. **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CNPq. **Áreas do conhecimento**. Brasília, DF: CNPq, 2011. Disponível em: <<http://www.cnpq.br/areasconhecimento/index.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA. IBICT. **Classificação Decimal Universal**. 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 2007.

CAMPOS, M. L. A. **Linguagem documentária**: teorias que fundamentam a sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001.

DAHLBERG, I. Teoria do conceito. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 7, n. 2, p. 101-107, 1978.

DEWEY, M. **Dewey Decimal Classification and relative index**. 22. ed. Dublin: OCLC, 2003.

ENCICLOPÉDIA agrícola brasileira. São Paulo: Ed. da USP, 1995.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 4. ed. Curitiba: Ed. Positivo, 2009.

GIOVANINNI, E.; MANFROI, V. **Viticultura e enologia**: elaboração de grandes vinhos nos *terroirs* brasileiros. Bento Gonçalves: IFRS, 2009.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SERTÃO PERNAMBUCANO. Menu institucional. **A instituição**. [2011]. Disponível em: <<http://www.ifsertao-pe.edu.br/reitoria/index>>.



Organização do conhecimento: indexação, catalogação, tesauros, ontologias, taxonomias, padrões e protocolos (Z39.5, XML, etc.) e demais temas relacionados
Trabalho completo

php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=34>. Acesso em: 12 jan. 2011.

LANGRIDGE, D. **Classificação**: abordagem para estudantes de biblioteconomia. Rio de Janeiro: Interciência, 1977.

MORIN, E. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 15. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

NAVES, M. M. L. A importância de Ranganathan para a organização do conhecimento. In: NAVES, M. M. L.; KURAMOTO, H. **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006.

RANGANATHAN, S. R. **Prolegomena to library classification**. Bombay: Asia Publishing House, 1967.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SILVA, R. P. da. **A interdisciplinaridade e os aspectos conceituais e de representação**: análise da área "multidisciplinar" da tabela de áreas do conhecimento em uso pela CAPES. 2007. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal Fluminense, Niterói; Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2007.

SMIT, J. **O que é documentação**. São Paulo: Brasiliense: 1986.

Recuperação, disseminação e uso da informação

- Comportamento informacional humano - Recursos de recuperação da informação - Arquitetura da informação: usabilidade, ergonomia, entre outros - Serviços de referência presencial e virtual - Educação de usuários e competências informacionais - Divulgação de produtos e serviços: páginas, blogs e redes sociais - Ferramentas de descoberta e metabuscadores



HISTÓRIA CULTURAL DAS PRÁTICAS DE LEITURA DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

Andréa Pereira dos Santos¹

¹Professora Mestre, UFG, Goiânia, Goiás

1 Introdução

Desde o ano 2006 ministro disciplinas ligadas à leitura (teoria e história) no curso de biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás. Além dos alunos do curso de biblioteconomia ministro a disciplina para alunos de outros cursos em formato de núcleo livre.

Nessas disciplinas, procuro discutir a leitura levando em consideração a história das práticas de leitura dos estudantes colocando-os como personagens dessa. Tal atividade me surpreende a cada ano e não poderia deixar de compartilhar tais percepções.

Uma pesquisa sobre leitura, que envolve a participação dos estudantes, é bastante produtiva, pois os torna objeto da própria discussão. E nada mais atual do que estudos como esse, principalmente nesse contexto de leituras fragmentadas tanto pela explosão da informação, quanto pelo acesso, cada vez maior, com o advento da Internet.

Um outro aspecto interessante é que tal atividade envolve os familiares dos alunos e é uma forma de aproximação entre a família e a universidade.

O questionamento levantado com essa atividade é: como se dá o processo de construção e formação de leitores dos alunos dos cursos de graduação da UFG? Objetiva-se, assim, compreender o processo de formação e construção do leitor por meio da história das práticas de leitura familiar.

Trabalhos sobre práticas de leitura são bem recorrentes em nossa literatura. Entretanto, autores que me influenciaram nessa temática foram: Chartier (1990, 2001), que no primeiro livro discute a história cultural e no segundo as práticas de leitura; Abreu (1999, 2001), com discussões em torno da história da leitura e dos preconceitos em leitura. Destaco essa última, porque a história das práticas de leitura dos universitários revela resquícios de preconceitos com certos tipos de leitura. Por fim, Melo (2007) que, em sua tese de doutorado transformada em livro, discute as primeiras práticas de leitura em Goiânia.

2 Materiais e Métodos

As pesquisas qualitativas são importantes para que possamos realizar análises de forma crítica, pois não nos predemos em números e sim em dados que revelam resultados imensuráveis, principalmente quando o objeto de pesquisa é o ser humano. Assim, optou-se pela pesquisa qualitativa tendo como metodologia a história cultural. A história cultural é aquela que não está presente na grande história tradicional; ela é a micro-história ou história vista de baixo (BURKE, 2008; DOSSE, 2003; HUNT, 2001; LE GOFF, 1998).

O procedimento de coleta de dados utilizado foi gerado durante as atividades

realizadas nas duas disciplinas ministradas: Leitura e Sociedade e História dos Registros do Conhecimento. Cada estudante deveria levantar a história das práticas de leitura familiar entrevistando avós, pais, irmãos e um relato da própria prática.

Depois o estudante apresentaria sua história em formato de seminário e entregaria um texto dissertativo sobre o tema.

Minha análise constou de observar a postura dos estudantes durante a apresentação: suas emoções e inquietações e de verificar se eles faziam relação das histórias das práticas de leitura com os grandes acontecimentos ditados pela história tradicional.

3 Resultados Parciais/Finais

Durante esses anos ministrando as disciplinas ligadas a leitura e a história da leitura e acompanhando os trabalhos apresentados pelos alunos dentro delas, pude perceber que houve uma aproximação bem maior dos estudantes com a teoria apresentada em sala de aula. Mesmo porque, eles se viram dentro das discussões.

As apresentações, em muitos momentos, foram carregadas de emoção, pois com toda a correria da vida e da própria universidade, a maioria não conhecia a própria história e nunca tinha parado um pouco para refletir.

Percebi um fato bastante difundido por inúmeros autores: que acesso ao material livro é mais comum nas famílias com maior poder aquisitivo e com pais com formação superior.

Outro detalhe que chama a atenção é a onipresença da bíblia na maioria dos lares. Tendo-a como principal instrumento de leitura independente da classe social. Interessante, pois, desde Idade Média e da invenção da imprensa de Gutenberg, ela é presença na nossa história da leitura.

E por fim, vários estudantes revelaram certos preconceitos ligados a leitura, ou seja, não consideravam como leitura algumas revistas, livros e outros materiais escritos, comprovando os estudos de Abreu (2001).

4 Considerações Parciais/Finais

É cada vez mais importante dar atenção às práticas de leitura reveladas na atualidade. Critica-se e fala-se muito de leituras fragmentadas e acusa-se a juventude de não gostar de ler. Talvez hoje (essa é minha hipótese de uma pesquisa de doutorado que estou realizando) é que o jovem lê mais. De forma fragmentada? Talvez. E, provavelmente, não poderia ser diferente já que há uma infinidade de informações difíceis de digerir.

Enfim, desconfio que essas redes sociais e a própria internet tem contribuído para a construção e formação desse jovem leitor. Podemos pensar também que ele esteja praticando aquela leitura extensiva mencionada por Darnton (1992), ou seja, diferentemente da leitura intensiva que era naturalmente mais possível até o século XVIII, pois com o aumento da produção livreira tornou-se mais difícil.

5 Referências

ABREU, Márcia (org.). **Leitura, história e história da leitura**. Campinas, SP: Mercado de Letras: Associação de Leitura do Brasil – ALB. São Paulo: FAPESP,



1999.

_____. Diferença e desigualdade: preconceitos em leitura. In: MARINHO, Marildes (org.) **Ler e navegar: espaços e percursos da leitura**. Campinas: Mercado das Letras, 2001.

BURKE, Peter. **O que é história cultural?** 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

CHARTIER, Roger. **A História Cultural: entre práticas e representações**. Trad. Maria Manuela Galhardo. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1990.

CHARTIER, Roger (org.). **Práticas da leitura**. 2. ed. São Paulo: Estação Liberdade, 2001.

DARNTON, Robert. História da leitura. In: BURKE, Peter (Org.). **A escrita da história: novas perspectivas**. São Paulo: Editora da UNESP, 1992. p. 199-236

DOSSE, François. **A história em migalhas: dos Annales à nova história**. Bauru, SP: Edusp, 2003.

HUNT, Lynn. **A nova história cultural**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

LE GOFF, Jacques. **A história nova**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1988.

MELO, Orlinda Carrijo. **A invenção da cidade: leitura e leitores**. Goiânia: Ed. Da UFG, 2007.

BIBLIOTECA UM ESPAÇO VIVO: CULTURA E CIÊNCIA NO “ESPAÇO DE VALORIZAÇÃO DOS ARTISTAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO”

Suênia Oliveira Mendes¹

¹Bibliotecária da Universidade Federal do Maranhão, Mestranda em Administração, São Luís, Maranhão

1 Introdução

Biblioteca Universitária definida pelo glossário de Biblioteconomia e Ciências afins como um local que tem a finalidade de atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos, técnico-científicos e docentes universitários funcionando como centro de documentação integrada as finalidades da Universidade (ARRUDA; CHAGAS, 2002). Mas a biblioteca possui sua função ampliada não apenas por novos formatos de informação, mas pelo papel desempenhado. Desta forma, a pergunta que baseou a pesquisa foi qual a nova função da Biblioteca Universitária?

A resposta para tal pergunta acontece quando se atinge o objetivo do estudo que foi descrever o Espaço de Valorização dos Artistas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). No Maranhão a primeira Biblioteca que disponibilizou um ambiente integracional de cultura e ciência foi a Biblioteca Central da UFMA, várias Unidades de Informação já possuem esse ambiente de lazer, cultura e ciência, como: Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco, Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais, Biblioteca Central Julieta Carteado, Espaço Cultural da Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica, Biblioteca da Universidade Federal de Alagoas, Biblioteca Central da Universidade Federal de Goiás, Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão entre outras, mas a produção literária dessa discussão, ainda é escassa.

A Biblioteca Universitária tornou-se um espaço cultural que busca promover a interação do usuário com aspectos artístico-culturais despertando o interesse e apreciação de diversas formas de representação simbólica da cultura em seus múltiplos formatos (OLIVEIRA et al., 2000).

A Biblioteca deixa o conceito de guardiã da informação para o de disseminadora da informação e incentivadora de cultura baseada em troca de experiências expressas por exposições, livros, treinamentos, oficinas e várias formas de comunicação acadêmica.

A importância do trabalho faz-se pelos Espaços Culturais das Unidades de Informação serem interpretados como responsáveis pela interação ciência e cultura por meio de atores regionais ativos na plataforma do conhecimento humano.

2 Materiais e Métodos

A metodologia abordada no trabalho foi pesquisa bibliográfica e de campo. A pesquisa de campo não possui um amplo alcance (próprio do levantamento), mas

em compensação aprofunda muito mais a investigação do fenômeno, o que exige mais participação do pesquisador na investigação (GIL, 2008). A pesquisa bibliográfica serviu para mostrar os achados à luz da literatura.

Os dados coletados foram às exposições feitas no Espaço da Biblioteca Central da UFMA.

A coleta dos dados fez-se por observação e participação em decorrência da autora ter sido a proponente do Espaço de Valorização dos Artistas da UFMA.

3 Resultados

O entendimento de Biblioteca perpassa por múltiplos conceitos de acesso, disseminação, uso e preservação, porém o mais relevante é o cultural que conforme Almeida e Gutierrez (2004, p. 49)

[...] integra-se nos diferentes mecanismos sociais que perpassam pelo universo simbólico-espacial do agente, o corpo tem um papel determinante como filtro e percepção cultural, seja através dos sentidos, ou compreendida como experiências. Na formação do universo cultural têm-se diferentes níveis de compreensão, seja nas formas de integrar-se aos outros, nas diferentes formas de aprendizado ou na influência do meio ambiente.

O Espaço de Valorização dos Artistas da UFMA foi inaugurado em 03 de setembro de 2008 pelo Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e é localizado no interior da Biblioteca Central.

O espaço tem o objetivo de construir uma interação cultural com a comunidade acadêmica, contribuindo para a aproximação entre usuários da biblioteca e a multiplicidade de conhecimento existente em cada leitor artista das informações disponibilizadas pela Biblioteca, além de ser uma opção de entretenimento no ambiente interno da Universidade cujo lema é: “A Universidade que cresce com inovação e inclusão social.” (SALGADO, 2009, p.2). A vernissage e primeiro trabalho exposto foi o da bibliotecária Waldiene Mendes. A exposição intitulou-se “A pintura por uma interpretação de... Diene Mendes” e expôs 15 telas pintadas com a técnica de óleo sobre tela (FIGURA 1).



Foto 1 – Exposição “A pintura por uma interpretação de... Diene Mendes”

Fonte: Suênia Oliveira Mendes, 2008.

No espaço acontece eventos, como exposição de fotos, pinturas, café literário, lançamento de livros entre outros. A Foto 2 mostra um dos momentos de maior deleite de uma biblioteca o contato com autores feito pelo Café Literário.



Foto 2 – Café Literário

Fonte: Fonte: Suênia Oliveira Mendes, 2008.

O Café Literário que aconteceu com professores, escritores e o já falecido cantor e compositor Antônio Vieira, além do artista Arlindo Pipiu que se reuniram para discutir o tema “Café Literário: a leitura sob o olhar popular” a proposta foi de oferecer um ambiente de diálogo entre as pessoas envolvidas no processo de produção literária, como estudantes, escritores, professores, jornalistas, críticos e editores.

O cenário cultural exposto insere-se no ambiente onde os atores locais desenvolvem a sociedade maranhense calcada no arquétipo de que **informação é saber**.

4 Considerações Finais

Espera-se que essa iniciativa contribua para concretizar o diálogo entre os autores-leitores que vivenciam horas ou minutos na interculturalidade informacional da Biblioteca Central do NIB/UFMA, de hospedar em cada visitante ou frequentador o hábito da leitura ampliando os horizontes das palavras escritas em uma universalidade de sistematização e cientificidade da existência de signos e significados buscando a criatividade como um repertório do diálogo entre autores-leitores da compreensão VIVA do conhecimento humano.

5 Referências

ALMEIDA, M. A. B.; GUTIERREZ, G. L. Subsídios teóricos do conceito cultura para entender o lazer e suas políticas públicas. **Conexões**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 48 – 62, 2004. Disponível em:<
<http://stoa.usp.br/gepespp/files/3118/17390/Pol%C3%ADticas+Publicas.pdf>> Acesso em: 23 jan. 2012.

ARRUDA, S. M. de; CHAGAS, J. **Glossário de biblioteconomia e ciências afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.



GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, G. M. T. et al. Organização de espaço cultural em biblioteca universitária: o caso da Biblioteca Central Julieta Cartão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11., 2000, Porto Alegre. **Anais...**Porto Alegre, PUCRS,2000. Disponível em:<
<http://dici.ibict.br/archive/00000729/01/T071.pdf> >. Acesso em: 11 fev. 2012.

SALGADO, N. [Universidade que cresce]. **Jornal da Universidade Federal do Maranhão**, São Luís, set. 2009. Palavra do Reitor, p. 2. Disponível em:<
<http://www.slideshare.net/IZABELGALM/jornal-da-ufma>>. Acesso em: 16 jun. 2012.



AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET: UM ESTUDO DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO AMBIENTAL DA FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC-GO

***Luciana Candida da Silva¹, Maria de Fátima Garbelin², Sueide
Pereira Silva³***

¹Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Goiás.

²Doutora em Ciência da Informação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Goiás.

³Graduada em Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Goiás.

Resumo

Na atual sociedade da informação caracterizada, sobretudo pelo processo de produção e disseminação da informação, advindo principalmente com o surgimento da internet, o suporte de registro informacional passou a influenciar, de forma decisiva, na maneira de compartilhar e usar a informação para a construção de novos conhecimentos. Observa-se a vasta quantidade de informações registradas instantaneamente, a qual tende a continuar a crescer em decorrência da facilidade de seu acesso. Diante disso, tornou-se indispensável o uso de critérios para a busca e recuperação de informação com qualidade. Dessa forma, a pesquisa objetivou-se identificar os critérios adotados pelos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na internet, no momento das pesquisas acadêmicas. Para tanto, o estudo dividiu-se nas atividades de identificar as fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos, conhecer os critérios de busca e verificar as principais dificuldades encontradas no momento da pesquisa. Ao final da pesquisa foi possível constatar que os alunos buscam mais informações de natureza científica do que não científica e que os alunos mesmo não tendo o conhecimento teórico acerca dos estudos de critérios de recuperação e qualidade da informação na internet, utilizam mesmo que indiretamente, os critérios que Tomaél (2008) propôs como sendo básicos para avaliar a qualidade das informações registradas em meio eletrônico, mais especificamente na internet. De forma geral, conclui-se que a avaliação das práticas de uso da internet é uma ferramenta de gestão para as bibliotecas universitárias que almejam conhecer e atender satisfatoriamente seus alunos, enquanto usuários da informação.

Palavras-Chave: Fonte de informação; Internet; Critérios de recuperação – Avaliação; Qualidade da informação.

Abstract

On nowadays information society, especially known by its process of information's production and dissemination, coming mostly with the beginning of the internet, the informational register support has started to influence, on a very critical way, regarding the way of sharing and use information for the building of new knowledge. It is known that the greatest quantity of information registered instantaneously, which

tends to continue to grow because of the facilities of its access. Because of this, it has become indispensable the use of criteria in order to research and gathering information with quality. Therefore, the research wants to identify the criteria adopted by students from the Environmental Management Course of the Technology School SENAC-GO to find, choose and use the information found on the internet, when taking an academical research. To do it, the study was divided among the identification of the electronic sources most used by the students and to know the criteria of search and to check the main difficulties faced at the moment of research. At the end of the research, it was possible to verify that the students looked for more scientific nature information instead of non scientific ones and that even the students not having all the theoretical knowledge regarding the studies of criteria of gathering and quality of information on the internet, they use, even not directly, the same criteria tha Tomaél (2008) has proposed as being their basic one to evaluate the quality of information registered in electronic ways, most specifically on the internet. In a general way, the conclusion is that the evaluation of internet uses is a management tool for college and university libraries that want to know and to offer support, in a pleasant way, for their students as they're pictured as information users.

Keywords: Information source; Internet; Retrieval criteria – Evaluation. Information's quality.

1 Introdução

As mudanças que ocorrem no mundo e caracterizam nosso tempo creditam à informação um papel fundamental. A capacidade de acompanhar e intervir nessas mudanças depende do acesso e domínio do conhecimento que hoje cresce vertiginosamente. Diante dessa realidade, justifica-se a necessidade do estudo dos critérios de uso da informação registrada e disponibilizada tanto em meio impresso quanto em meio eletrônico.

A informação sempre caminhou junto com a evolução da humanidade. Assim o homem sempre está em busca de novos mecanismos que permitam contribuir com o seu desenvolvimento. Para Oliveira e Abdala (2003) desde os primórdios da civilização, a comunicação é uma necessidade e a troca de informações entre os sujeitos, além de configurar-se como desejo e necessidade sempre se impôs como um desafio em escala crescente às sociedades. Mas foi a partir da explosão informacional que o homem se viu diante de uma gama de informações, principalmente em âmbito eletrônico. E juntamente com estas informações, vieram as dúvidas quanto à veracidade das informações encontradas principalmente na internet, e para sanar tais dúvidas é necessário que os usuários estabeleçam critérios para seguir no momento da busca/pesquisa.

Dada importância à informação e a grande variedade de fontes disponíveis, torna-se indispensável que os indivíduos saibam encontrar, selecionar e obter informações quando delas necessitam. Fazendo-se necessário saber atribuir critérios para avaliar as informações no qual se encontra, a fim de verificar sua qualidade.

Atualmente o acesso a informação de qualidade e confiável na internet é um dos grandes desafios para os profissionais da informação, dentre eles, o bibliotecário, pois conforme Silva (2009) a informação é objeto de estudo e trabalho do profissional bibliotecário que possui em sua formação básica o desenvolvimento de todo o ciclo informacional que parte desde os princípios administrativos à

aquisição, controle, disseminação e uso da informação. Para Silva (2009) a informação registrada é o produto que as bibliotecas universitárias possuem para gerar novos serviços para seus usuários. Sendo assim, cabe também ao profissional bibliotecário a atividade de atribuir critérios, auxiliar e treinar seus usuários na busca e recuperação da informação diretamente em sites, portais, buscadores de forma sistemática para garantir a qualidade e rapidez, pois segundo Tomaél (2008) a internet é considerada uma valorosa fonte de informação que permite a interação com diversas formas de produção, sejam elas constituídas por textos, imagens, sons, fotos, vídeos, músicas, animação, multimídia, etc., que alcançam o usuário com fins múltiplos: trabalhar, estudar, pesquisar, divertir-se, etc.

Frente a gama de formas no qual a informação pode ser representada na internet, Ataíde (1997) ressalta que o fato de permitir a disponibilização de dados e informações a qualquer momento e por qualquer pessoa ou instituição, ocasiona um mundo de informações colocadas de forma desorganizada e conseqüentemente de difícil recuperação.

Diante desta dificuldade ocasionada pela facilidade de disponibilização de informações em âmbito eletrônico, faz-se necessário que os usuários, além de estabelecer critérios para a recuperação da informação também estabeleçam critérios para avaliar a qualidade das informações que se recupera na internet. Sendo assim, este estudo apresenta os resultados da pesquisa de natureza descritiva sobre as práticas dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na internet como fonte de informação no momento das pesquisas acadêmicas. Para alcançar tal objetivo, foi necessário identificar as fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos (sites, base de dados, portais, buscadores); os critérios adotados para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na internet e por fim verificar as principais dificuldades enfrentadas no momento da pesquisa, além de identificar o porquê da opção pelas informações da internet.

2 Revisão de literatura

Esta pesquisa teve como ponto de partida a explosão informacional e nesta revisão de literatura serão abordados assuntos relacionados ao comportamento informacional para busca de informações; a internet como fonte de informação, assim como a qualidade e os critérios utilizados para avaliar as informações encontradas na internet, os quais são considerados importantes instrumentos de gestão para uma biblioteca universitária.

2.1 Comportamento Informacional

O comportamento informacional pode ser compreendido como a totalidade de fontes e canais de informação, que inclui o uso e busca de informações. Estando incluso também, a comunicação com outras pessoas e a recepção passiva da informação. Para Krikelas¹ (1983 apud FURNIVAL, 2008, p.161) o comportamento de busca de informação pode ser definido como

¹ 1 KRIKELAS, J. Information seeking behaviour: patterns of academic researchers. Drexel Library Quartely, Philadelphia, v.19, p.5-20, 1983.

[...] qualquer atividade de um indivíduo que compromete-se a identificar uma mensagem que satisfaça a uma necessidade percebida. Em outras palavras, a busca de informação tem início quando alguém percebe que o seu atual estado de conhecimento é menor do que o necessário para lidar com algum assunto [ou problema]. (KRIKELAS, 1983 apud FURNIVAL, 2008, p.161).

Ainda nesta perspectiva Wilson² (2000 apud MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p.121) define comportamento informacional como “todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação”. Na Ciência da Informação, sempre que o usuário é objeto de estudo, algumas abordagens são consideradas importantes para a área.

2.2 Internet como Fonte de Informação

Ao longo de nossas vidas nos deparamos com fontes de informações cotidianamente, as quais podem ser as pessoas, falando por si ou coletivamente, ou documentos escritos ou audiovisuais, por meio dos quais os indivíduos tomam conhecimento de informações, opiniões ou dados, e, também, verificam o rigor dos dados obtidos ou aferem a veracidade dos juízos de valores que lhes foram apresentados anteriormente. Campello (2000), afirma que as pessoas podem ser fontes de informação tanto sobre si mesmas como sobre seu campo de trabalho ou pesquisa, sobre fatos que testemunharam ou fizeram acontecer. Assim, podem ser consideradas memórias vivas de fatos ou épocas. O acesso a essas fontes pode dar-se de forma oral, por meio de documentos ou mesmo por meio da internet.

Também de modo a atribuir um conceito para fonte de informação, Carrizo-Sainero³ (1994, apud BONOTTO; MORIGI, 2004, p.149) afirma que fontes de informação são “todos os materiais ou produtos, originais ou elaborados, que trazem notícias ou testemunhos, através dos quais se acessa o conhecimento, qualquer que seja este. [. . .] tudo aquilo que forneça uma notícia, uma informação ou um dado”. Diversos autores classificam as fontes de informações em três categorias: fontes primárias, fontes secundárias e fontes terciárias. É notável que as fontes de informações impressas continuam passando por um processo de evolução, algumas já nasceram eletrônicas e cada vez mais torna-se difícil separar por categorias. As fontes e recursos informacionais influenciam no conhecimento e aprendizado. Justificando a preocupação em inovar nas formas de oferecer informações, atualmente pode-se dizer que existem fontes e recursos informacionais orais, impressos e digitais. Cada qual apresenta sua função, diferenciando-se pelo seu conteúdo e principalmente pelo público-alvo a qual é direcionado.

No início dos anos 90, o que impulsionou o crescimento da internet foi o surgimento da teia de alcance mundial, a *World Wide Web* (WWW), caracterizado por ser uma forma mais fácil de acessar as informações através de uma interface gráfica, utilizando um aplicativo chamado navegador. Em linhas gerais o “WWW” pode ser considerado o marco principal para a interatividade que a internet promove aos seus usuários, no momento em que os mesmo encontram-se conectados a

² WILSON, T. D. Human information behavior. *Informing Science*, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

³ CARRIZO SAINERO, Gloria; IRURETA-GOYENA SÁNCHEZ, Pilar; QUINTANA SÁENZ, Eugenio Lopez de. *Manual de fuentes de información*. Madrid: Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros, 1994.

rede. A internet, por sua vez pode ser considerada o grande símbolo que representa as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na sociedade atual.

A internet pode ser considerada uma grande e valiosa fonte de informação, uma vez que o conteúdo nela disposto pode ser utilizado por pessoas com pouco nível de instrução até indivíduos com altos níveis de conhecimento. Isso faz com que no ambiente eletrônico, possa ser encontradas informações de diversas naturezas, além de conteúdos com altos níveis de qualidade e segurança, assim como informações de naturezas duvidosas.

As possibilidades de se ter acesso à informação estão mudando, de acordo com a evolução humana. Não só as formas de acesso, mas também a forma de ensinar e aprender, com a introdução da educação continuada e sob demanda. Tomaél (2008) reforça a importância que a internet vem exercendo no cotidiano da sociedade, afirmando que uma parte significativa dos principais recursos, antes disponíveis apenas em bibliotecas, pode ser acessado hoje de forma on-line na internet onde as máquinas de busca procuram respostas para praticamente qualquer consulta na rede. Dessa forma, o que antes só era possível em suportes impressos, hoje já se pode encontrar em meio digital facilitando a vida das pessoas.

Embora a internet ofereça grandes vantagens, é importante salientar que o usuário precisa adotar critérios para efetuar suas buscas, é preciso que o usuário delimite o que ele realmente deseja, para que a diversidade e também a quantidade de informações não confunda o usuário, fazendo com que o mesmo não tenha sua necessidade informacional atendida.

2.3 Critérios para Avaliação da Qualidade de Informações em Suportes Informacionais

Quando tratamos de informação, dependendo da fonte da informação obtida, ela pode ser confiável ou não. É isso que diferencia uma informação verdadeira de um boato. Ser crítico quanto à qualidade da informação é essencial. Infelizmente, nem sempre o que está impresso em um jornal ou registrado em diversas mídias pode ser considerado 100% (cem por cento) confiável. Porém, o termo qualidade é considerado um substantivo muito abstrato e de difícil entendimento. Acerca das dimensões do conceito de qualidade, Oleto (2006) afirma que a qualidade é um aspecto sensível e que não pode ser medido das coisas. Nesta definição, reside um dos principais problemas do conceito qualidade da informação. Como avaliá-la?

A partir desta ideia percebe-se que a atividade de desenvolver a noção de qualidade da informação no campo da Ciência da Informação tornou-se uma difícil tarefa. Ainda segundo Oleto (2006), a qualificação da informação com alguns atributos não é evidente para o usuário, e ele parece não escolher sua informação pelos conceitos. O usuário por sua vez, trabalha-os de forma intuitiva, usando do senso comum e da sinonímia para manifestar sua percepção da qualidade da informação. Não havendo evidências de familiaridade ou de conhecimento explícito com o tema, quando muito, um conhecimento tácito, desorganizado e pautado por comparações e sinônimos. Para Oliván; Ullate (2001) a definição da qualidade vem evoluindo desde que o conceito passou a ser mais orientado ao produto e outra parte mais generalizada orientada para os serviços. Desta maneira, a qualidade se identifica com a adequação dos objetivos, ou seja, um serviço ou produto deveria proporcionar ou executar aquilo que se destina. Para a Ciência da Informação, a qualidade é orientada tanto ao produto (informação), assegurando que atenda uma a um conjunto de critérios, como o serviço que oferece, podendo ser especial

ênfatizando as exigências e satisfação dos usuários.

O crescimento exponencial da aplicação das tecnologias da informação associadas às redes de telecomunicações conduz à presença de uma alta conectividade, permitindo eliminar barreiras geográficas e democratizar o acesso à informação e conhecimento que circulam no mundo inteiro, em grandes quantidades e a uma velocidade espantosa, o que denominamos de tempo real. Este novo ambiente e suas possibilidades de interação intensificando a acirrada competitividade existente em todos os segmentos de mercado e determina a necessidade constante de decisões rápidas e dinâmicas, fazendo com que a informação torne-se recurso estratégico imprescindível para as organizações que atuam na atual sociedade da informação.

Diante deste novo cenário faz-se necessário um suporte que consiga acompanhar estas mudanças. Os suportes eletrônicos, em especial a internet, ilustram bem esta fase no qual a informação representa em todos os segmentos da vida, seja ela pessoal ou profissional.

É inegável que tudo que envolve o âmbito eletrônico é acompanhado por uma determinada complexidade, no caso específico da internet, a complexidade, segundo Tomaél (2008), envolve as questões de volatilidade, abertura, mutabilidade, dinamismo espaço-temporal da informação. Criando assim a necessidade de realizar uma seleção criteriosa, e esta seleção, nos dias atuais, assume papel de importância fundamental em se tratando de documentos eletrônicos disponíveis na rede. Diante desta realidade Tomaél (2008), ressalta a importância de avaliar a informação disponível na internet de forma significativa para quem a utiliza com finalidade de pesquisa, bem como sua relevância para enfatizar a inconsistência da qualidade das informações encontradas.

É importante enfatizar que as informações que são disponibilizadas na rede representam um grande avanço para todos, principalmente para os pesquisadores, que podem ter acesso às informações que são de grande valia para as pesquisas, porém as fontes de informações disponíveis na internet devem ser filtradas para garantir, ou pelo menos tentar garantir uma mínima margem de segurança para aqueles que irão fazer uso das mesmas.

Segundo Shapiro e Varian⁴ (1999, p.19 apud OLIVEIRA e ABDALA, 2003) atualmente “o problema não é mais o acesso à informação, mas a sua sobrecarga”. A partir desta afirmação podemos dizer que o valor do fornecedor da informação está em localizar, filtrar e comunicar o que é útil para o consumidor. Entre os meios de disponibilizar as informações, a internet tem se destacado pelo seu alcance, inexistindo os limites no horário de acesso e na distância geográfica.

A quantidade de informações que se encontra disponível na internet, de fato é imensa e tende a crescer ainda mais. Este fato torna-se um grande desafio para aqueles que precisam satisfazer suas necessidades informacionais e por outro lado, desafia profissionais envolvidos no desenvolvimento de sistemas relacionados à recuperação da informação e educadores preocupados com o uso da internet, enquanto poderosa ferramenta de informação.

Os critérios de avaliação da qualidade da informação foram baseados nos dez critérios apontados por Tomaél (2008, p. 15-25), onde a autora menciona que alguns parâmetros devem ser observados no momento de avaliar não só a informação contida na fonte, mas também a fonte como um todo, são eles:

⁴ SHAPIRO, C.; VARIAN, H. R. A economia da informação: como os princípios econômicos se aplicam na era da Internet. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 397p.

- a) **informações de identificação:** dados detalhados da autoria que disponibilizou a informação;
- b) **consistência das informações:** detalhamento e completeza das informações que fornecem;
- c) **confiabilidade das informações:** investiga a autoridade ou responsabilidade;
- d) **adequação da fonte:** tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos;
- e) **links:** recursos que complementam as informações da fonte e permitem o acesso às informações e a navegação na própria fonte de informação;
- f) **facilidade de uso:** facilidade para explorar/navegar no documento;
- g) **layout da fonte** - mídias utilizadas para representação da informação;
- h) **restrições percebidas:** são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação;
- i) **suporte ao usuário:** elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte;
- j) **outras observações percebidas:** recursos de acessibilidade e idiomas.

3 Materiais e Métodos

Considerando que a metodologia consiste no conjunto de métodos utilizados para a realização da pesquisa, estabelecê-la é primordial para o desenvolvimento e sucesso de qualquer estudo e pesquisa científica. De acordo com Fachim (2006) os métodos são instrumentos para o desenvolvimento da investigação científica, constituindo-se em um meio de procedimento sistemático e ordenado para o alcance de novas descobertas. Com base nessas justificativas a metodologia considerada mais apropriada para esta pesquisa é de natureza descritiva, uma vez que segundo Gil (2006) as pesquisas descritivas tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

A população da pesquisa foi constituída pelos alunos do 1º (primeiro) ao 5º (quinto) período do curso Superior Tecnológico em Gestão Ambiental, do turno noturno da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO. Tal escolha se baseou na observação de que são os alunos que mais buscam informação na internet a partir da biblioteca da IES. Ainda de acordo com Silva e Menezes (2001, p. 32) a “amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano. Considerando que no momento da coleta de dados existiam 128⁵ (cento e vinte e oito) alunos matriculados no Sistema Escolar Integrado da Instituição, foram aplicados um total de 45 (quarenta e cinco) questionários, sendo 9 (nove) para cada período. Estes 45 questionários corresponderam a uma amostragem de 35% (trinta e cinco por cento) do universo pesquisado. A amostra desta pesquisa contou com amostras não-probabilísticas de duas características: acidental compostas por acaso, onde as pesquisadoras entraram nas salas de aulas e aleatoriamente distribuíram os questionários necessários para compor a amostragem da pesquisa; e também a amostra por quotas caracterizada pelos diversos elementos constantes da população/universo em mesma proporção. Os questionários foram distribuídos em números iguais a cada período do curso.

⁵ Informação retirada do SEI (Sistema Escolar Integrado), sistema utilizado para realização e controle de informações acerca das matrículas no SENAC.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o questionário impresso, com perguntas fechadas, ou seja, as respostas foram escolhidas dentre as opções pré-definidas pelos pesquisadores. A opção pelo questionário composto por questões fechadas se deu pela característica quantitativa do estudo, pois as perguntas fechadas são padronizadas, de fácil aplicação, simples de codificar e analisar (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

As questões que compõem o questionário foram baseadas nos dez critérios indicados por Tomaél (2008, p. 15-25), onde a autora menciona que alguns parâmetros que devem ser observados no momento de avaliar não só a informação contida na fonte, bem como a fonte como um todo. O questionário foi elaborado com uma linguagem adaptada para o curso, para tanto evitou-se o uso de termos considerados técnicos, e nos casos em que foi necessário abriu-se explicações, usando o parênteses, para especificar o que se pretendia abordar na questão.

Para a validação do instrumento de coleta de dados (questionário) foi aplicado o pré-teste com 5% do universo pesquisado. A análise das respostas obtidas através dos questionários aplicados foi realizada mediante a leitura, identificação e organização dos dados. Os dados quantitativos foram tabulados e apresentados estatisticamente com os respectivos percentuais das respostas obtidas, e em seguida analisadas de forma descritiva, conforme apresentação dos resultados.

4 Resultados Finais

A partir da análise dos dados obtidos através do questionário aplicado aos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, caracterizou-se os estudantes pesquisadores por módulos. Foram aplicados 45 questionários, o que correspondeu a uma amostragem de 35% do universo selecionado para pesquisa. Para, ao final do estudo, obter dados que permitissem comparações mais precisas optou-se pela aplicação de questionários em números iguais para cada módulo do curso, assim para cada módulo aplicou-se nove questionários o que ao final correspondeu a vinte por cento para cada turma.

No primeiro bloco de questões, procurou-se identificar o perfil dos alunos do curso de Gestão Ambiental. Com os resultados obtidos, foi possível constatar que o curso é composto em sua maioria por pessoas consideradas jovens. Foi perceptível que a predominância de pessoas com idade entre 17 à 23 anos e de 24 à 30 anos são muito próximas, 32% e 36% respectivamente. Ao somar as duas faixas etárias obteve-se um quantitativo de 68% de pessoas com idade entre 17 à 30 anos, o que mais uma vez comprova que pessoas cada vez mais jovens procuram o curso. Quando subdividimos os pesquisados pelo sexo, é possível verificar que a quantidade de pessoas do sexo feminino é superior, havendo uma diferença de 16% em relação à quantidade de pessoas do sexo masculino.

A fim de delimitar o perfil dos alunos do curso de Gestão Ambiental, pode-se concluir que o mesmo é composto, na sua maioria, por pessoas do sexo feminino com idade variante entre 17 a 30 anos.

No segundo bloco de questões, o foco foi o uso de fontes de informações. Inicialmente procurou-se identificar os suportes onde as informações estavam registradas no momento da pesquisa/busca. A partir deste bloco de questões, os alunos puderam marcar mais de uma opção por pergunta. Das quatro alternativas que os respondentes tinham para selecionar o tipo de suporte que eles mais pesquisavam, as fontes eletrônicas e as fontes impressas foram as mais escolhidas,

84,44% e 80% respectivamente, conforme gráfico abaixo:

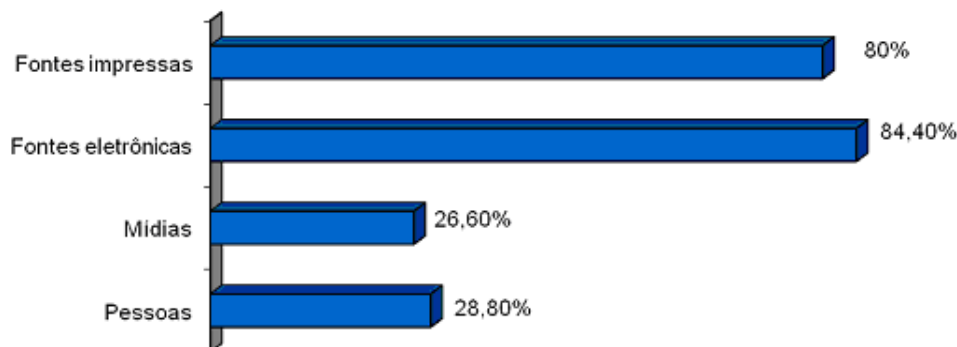


Gráfico 1 : Uso das fontes: Fontes diversas.

Fonte: Silva (2009)

Ainda nesta questão analisou-se que dos 84,44% que usam as fontes eletrônicas, 21% não agregam nenhuma outra fonte às pesquisas; em contrapartida 42% dos participantes agregam as fontes eletrônicas com as informações registradas em fontes impressas, isso demonstra que as fontes consideradas mais comuns na atualidade são as que são mais utilizadas. Foi constatado também que a agregação dos quatro suportes informacionais (eletrônico, impresso, mídia e pessoas) está presente a um número considerado pequeno, apenas 6%.

Considerando que o número de pessoas que consultam as fontes eletrônicas foi significativo (84,44%), houve a necessidade de descobrir especificamente quais eram estas fontes. Para tanto, foram oferecidos aos respondentes 7 (sete) opções com fontes eletrônicas específicas e, constatou-se que o número de pessoas que acessam revistas/artigos científicos on-line é superior aos que pesquisam nos buscadores (Google, Yahoo, Ask...). Ao realizar a análise dos alunos que pesquisam em revistas/artigos científicos on-line e subdividindo-os por seus respectivos módulos, deparamo-nos com dados interessantes: 55,5% dos respondentes que estão no primeiro módulo disseram usar informações científicas, porém a partir do segundo módulo este número reduz para 33,5% e a partir do terceiro módulo, este número começa a aumentar gradativamente sendo que o terceiro módulo utiliza 44,5%, o quarto módulo utiliza 77,5% e no quinto e último módulo do curso, 100% dos alunos afirmaram fazer uso das informações de natureza científica.

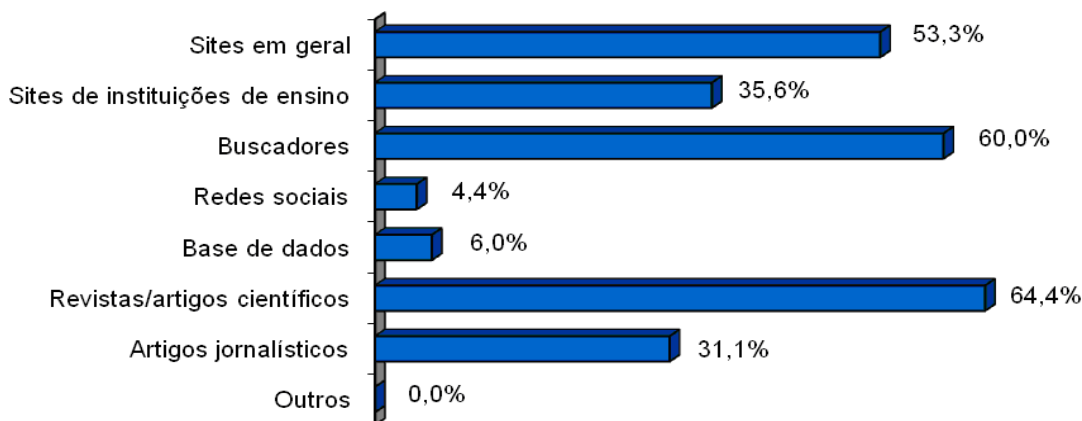


Gráfico 2 : Uso das fontes eletrônicas

Fonte: Silva (2009)

O fato dos alunos do primeiro módulo ter um número alto de acessos à informação científica e os módulos seguintes números percentuais menores que vão aumentando gradativamente podem ser explicados por dois fatores: o primeiro fator diz respeito a idade que iniciam o curso, o curso é composto em sua maioria por jovens, e na maioria das vezes estão no primeiro curso superior e ainda não possuem conhecimento suficiente para diferenciar uma informação científica da não-científica; o segundo fator que explica este resultado em relação a diferença para os demais módulos é o fato de que é no primeiro módulo do curso que os alunos cursam a disciplina de Metodologia da Pesquisa Científica, e somente a partir da conclusão desta disciplina os alunos começam a discernir um material científico do não-científico.

Na terceira e última questão proposta para este bloco de perguntas, procurou-se identificar quais os termos utilizados pelos participantes, para localizar as informações em fontes eletrônicas. Para tal pergunta foi disponibilizado aos respondentes cinco opções de respostas. Ao final percebeu-se que 73,3% dos respondentes buscam suas informações pelo assunto. De acordo com Lancaster (2004), isso pode ser explicado pelo fato dos elementos pesquisáveis apresentam de fato algumas semelhanças com os diferentes elementos pesquisáveis em base de dados bibliográficos: título, termos de indexação, textos de resumo. Os sítios da Rede diferem da maioria dos registros bibliográficos pelo fato de que podem também conter apontadores (vínculos de hipertexto) para outros sítios, onde os termos dos vínculos são também pesquisáveis. Também nesta pergunta, constatou-se que 28,8% realizam as denominadas buscas combinadas (autor + título e/ou assunto), com o intuito de recuperar informações mais precisas.

Na segunda questão deste bloco, procurou-se identificar o motivo que leva os alunos a pesquisarem em fontes eletrônicas. Nesta questão foram apresentadas quatro opções aos participantes, sendo que na última, caso tivessem outro motivo além dos que foram especificados, podiam descrevê-los. Para tal questionamento 93,3% disseram que a facilidade de poder acessar uma informação a qualquer momento os leva a optarem pelas fontes eletrônicas. Este percentual é explicado por Fernandes (2010), pelo seguinte fato da internet estar na mídia mais aberta e inovadora da modernidade. Com esta abertura, é possível se ter acesso a vários ambientes diferentes e com pessoas, dividindo experiências e interligando culturas.

Já 44,4% escolhem as fontes eletrônicas por encontrarem informações atualizadas; apenas 2,2% consideram que as informações contidas nas fontes eletrônicas são seguras e confiáveis; da mesma forma 2,2% buscam as fontes por outros motivos, nestes outros motivos o fator ressaltado pelos respondentes foi à diversidade de informações que podem ser encontradas na internet.

No quarto bloco de questões, o foco foi a verificação dos critérios que os alunos utilizam para dizer se a informação localizada é confiável e de qualidade para o uso. Nesta questão, esses participantes tiveram seis alternativas de respostas, na qual obtiveram-se os seguintes resultados: 46,6% consideram a autoria um fator de segurança e qualidade; 55,5% consideram que os links que direcionam as páginas institucionais ligadas a empresas, universidades uma forma segura e de qualidade; 17,7% levam em consideração a linguagem utilizada para descrever o assunto; 26,6% consideram a informação segura e de qualidade quando a indicação advém de outras pessoas (amigos, professores...); 2,2% consideram que o fato da informação aparecer nas primeiras páginas dos buscadores algo seguro e de qualidade. Nesta questão pôde se verificar também que, todos os pesquisados

atribuem algum critério de garantir a qualidade e a segurança, e nenhum dos alunos consideram que o importante é apenas ter a dúvida sanada sem a haja quaisquer critérios.

Nesta mesma questão, pretendeu-se conhecer como opção a indicação de outras pessoas (amigos, professores, profissionais...) levando-se em consideração no momento de avaliar se a informação era confiável e segura, logo, subdividiram-se os participantes em grupos de acordo com os seus respectivos módulos, assim pôde-se constatar que do primeiro ao terceiro módulo apenas 8% atribuem as indicações como critério, e 34% e 42% respectivamente do quarto e do quinto módulo, consideram as indicações de pessoas como um critério de qualidade, este crescimento pode ser explicado pelo fato de ocorrer nos dois módulos finais do curso, exatamente nos momentos em que os alunos estão sendo acompanhados por professores orientadores de trabalhos/projetos finais e também realizando os estágios considerados obrigatórios do curso.

No quinto e último bloco de questões, procurou-se identificar as dificuldades encontradas pelos respondentes no momento da pesquisa na internet. Diante de algumas dificuldades encontradas na internet, Moran mencionou

A internet trouxe inúmeras possibilidades de pesquisa para professores e alunos, dentro e fora da sala de aula. A facilidade de, digitando duas ou três palavras nos serviços de busca, encontrar múltiplas respostas para qualquer tema, é uma facilidade deslumbrante (...). O estudante, depois desanima, ao constatar que não pode esgotá-la, que há inúmeras repetições, muitas indicações equivocadas. Convém procurar mais de um programa de busca, porque os resultados não são idênticos. (MORAN, 1997, p. 149).

Sendo assim fez-se necessário que na primeira questão deste bloco, fossem questionados quais eram as dificuldades que os alunos enfrentavam para pesquisar uma informação, assim foram obtidos os seguintes resultados: 42,2% consideram que a grande quantidade de informações recuperadas representa dificuldade no momento da pesquisa, este resultado vem ao encontro da afirmação de Mota (1998, p.9), pois a cada página “vai abrindo um leque de possibilidades, a cada nova página mais pistas lhe são oferecidas e assim você vai navegando pela rede até ficar satisfeito – ou cansado”. Esta dificuldade por sua vez é gerada pelo que Tomaél (2008) menciona como facilidade para disponibilizar informações e a velocidade com que podem ser modificadas. Ainda nesta questão 37,7% consideram que a dificuldade está no fato de não encontrar ou não estar disponível o que se deseja; 13,3% consideram que a indicação dos buscadores para links de páginas que se encontram indisponíveis dificultam o acesso; 24,4% consideram que os links quebrados ou inexistentes representam uma dificuldade; 6,6% dos pesquisados consideram que outros fatores dificultam o acesso às informações, neste item o aluno tinha a opção de especificar quais dificuldades ele identificava e a resposta mais recorrente foi a lentidão da internet.

Na última questão, a fim de complementar a pergunta anterior, pretendeu-se conhecer as dificuldades encontradas durante a pesquisa, para esta questão os alunos tinham sete alternativas, e foram obtidas as seguintes respostas: 26,6% consideram que a falta de textos atuais que complementassem ou aprofundassem o assunto da pesquisa é uma fator que ocasiona dificuldades; 57,7% consideram que a falta de referências (autor, título, palavras-chave) que esclarecessem o assunto em questão dificulta a pesquisa; 6,6% atribuem sua dificuldade ante a internet o fato de não conseguir consultar o professor que determinou o estudo ou a outro que pudesse dar orientações; para 8,8% o idioma dificulta; 31,1% links quebrados ou que

direcionavam a páginas indisponíveis; 11,1% não tiveram dificuldades; 2,2% apontaram outras dificuldades. O fator que merece atenção nestas respostas obtidas é o resultado obtido para a alternativa “b” da pergunta 5.2 do questionário, onde se afirmava que a falta de referências (autor, título, palavras-chave) que esclarecessem o assunto poderia ser um item que contribuía para as dificuldades encontradas, para tal alternativa obteve-se um percentual de 57,7%, e isso apenas afirma que cada vez mais os alunos estão se preocupando com a origem das informações antes de utilizá-las.

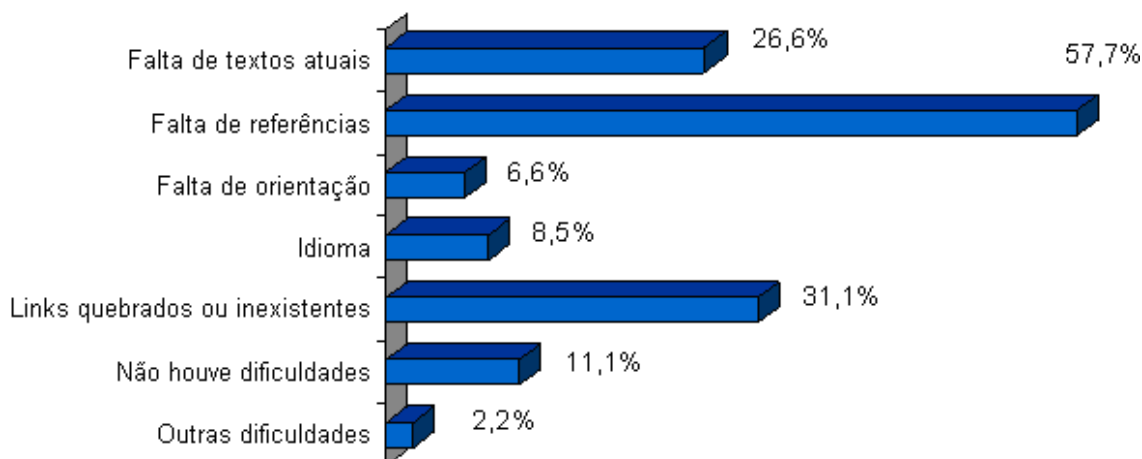


Gráfico 3 - Elementos que contribuem para as dificuldades.

Fonte: Silva (2009).

Após a caracterização da amostragem, buscou-se identificar os dados sobre as fontes de informações utilizadas pelos alunos no momento das pesquisas acadêmicas. A partir desta questão, os alunos puderam marcar mais de uma opção, assim a coleta sobre os dados das fontes teve início com uma questão referente ao suporte no qual a informação estava registrada. O resultado obtido foi que 80% dos participantes usam fontes impressas, aqui representadas por livros, jornais e revistas; 84,40% usam fontes eletrônicas como a internet e bases de dados; 26,60% fazem uso de mídias como a televisão e o rádio; e 28,80% utilizam como fonte de informação as pessoas, aqui se considerou os professores, amigos, profissionais da área ambiental.

5 Considerações Finais

Os resultados obtidos no decorrer da pesquisa foram considerados satisfatórios, uma vez que se obteve 100% de retorno dos questionários aplicados. Em relação aos objetivos que foram propostos para esta pesquisa pôde-se concluir que os mesmos foram alcançados com êxito. Com o intuito de identificar as fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos, observou-se que a quantidade de informações de natureza científica é superior à quantidade de acessos às informações não científicas, este dado contrapõe-se ao que se se pressupunha indiretamente no início da pesquisa, onde se acreditava que o número de acesso às informações em buscadores fosse superior aos acessos às informações científicas.

Para o segundo objetivo específico procurava-se identificar os critérios adotados pelos alunos para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na internet. A partir dos resultados obtidos nesta pesquisa constatou-se que para localizar informações na internet, os alunos usam respectivamente: termos

que remetem ao assunto tratado no conteúdo da informação; buscas combinadas, nestas buscas combinadas os alunos associam informações sobre autor (es), o título e/ou assunto tratado na informação; título; e por último a autoria da informação. Em relação aos critérios utilizados para selecionar se a informação é segura e de qualidade para a utilização, foi verificado que estes critérios estão relacionados a seis itens especificamente, e os mesmos são atribuídos respectivamente da seguinte forma: links que direcionam as páginas institucionais ligadas às empresas, universidades; indicação que advém de outras pessoas (amigos, professores, profissionais ligados a área de atuação...); a linguagem utilizada para descrever o assunto; o fato de a informação aparecer nas primeiras páginas dos buscadores é algo seguro e de qualidade na concepção de alguns respondentes, ainda foi possível constatar que todos os pesquisados usam algum critério de atribuir qualidade e segurança, pois nenhum dos alunos considera que o importante é apenas ter a dúvida sanada sem a atribuição de algum critério, esta última opção entra em conformidade com a afirmação de Tomaél (2008, p.3) que menciona que “a preocupação com a qualidade deve ser constante no dia-a-dia de quem lida com a informação, principalmente, no caso da informação que subsidia pesquisas e atividades profissionais”.

No terceiro objetivo proposto para o estudo, procurou-se verificar quais eram as dificuldades que os respondentes encontravam no momento de suas pesquisas. Conforme, foi constatado, a facilidade de poder acessar uma informação a qualquer hora e lugar, levam os estudantes a buscarem informações na internet, e diante desta facilidade esbarram-se em algumas dificuldades. Estas dificuldades foram apontadas pelos respondentes na seguinte ordem respectivamente: a grande quantidade de informações recuperadas; não encontrar/não estar disponível o que se deseja; links quebrados ou inexistentes; indicação dos buscadores para links de páginas que se encontram indisponíveis; outros fatores dificultam o acesso às informações, neste item o aluno tinha a opção de especificar quais dificuldades ele identificava, a resposta mais recorrente foi a lentidão da internet. E de acordo com as próprias respostas obtidas através do questionário, para os respondentes os fatores que contribuem para que haja dificuldades em recuperar informação na internet, estão ligados à falta de referências (autor, título, palavras-chave) que identificam a procedência das informações e que ajudam a esclarecer o assunto da pesquisa em questão; os links quebrados ou que direcionavam a páginas indisponíveis; a falta de textos atuais que complementassem ou aprofundassem o assunto da pesquisa; a falta de orientações mais aprofundadas dos professores/orientadores em esclarecer os assuntos.

Esta pesquisa proporcionou a oportunidade de conhecer as práticas de pesquisas na internet, realizadas pelos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO. Sabe-se que existe a necessidade dos usuários estabelecerem critérios para a recuperação e avaliação da qualidade das informações recuperadas na internet, ao final desta pesquisa foi possível identificar quais eram esses critérios adotados por eles, no momento das pesquisas em fontes eletrônicas. Constatou-se também que, embora os alunos do curso de Gestão Ambiental, não possuam um conhecimento teórico acerca dos estudos de critérios de recuperação e qualidade da informação na internet, eles, mesmo que indiretamente, utilizam os critérios que a autora Maria Inês Tomaél (2008) propôs como critérios básicos para avaliar a qualidade das informações registradas em meio eletrônico, mais especificamente na internet. Este dado, mais uma vez reforça que, quando se trabalha com o produto informação, o foco deve ser sempre no usuário,



pois quando as atividades são direcionadas a atender as necessidades dos usuários, a probabilidade dos mesmos ficarem satisfeitos será maior, dessa forma o objetivo de levar informação àqueles que dela precisam, será atingido.

De forma geral, embora a pesquisa tenha sido direcionada ao curso de Gestão Ambiental, sugere-se que estudos futuros sejam realizados a outros cursos desta e de outras instituições de ensino superior que precisam usar a internet como fonte de informação. A partir dos resultados obtidos, torna-se possível para a biblioteca da instituição a criação de programas de treinamentos e atividades afins, que possam incentivar e auxiliar os alunos a realizarem suas pesquisas, a fim de proporcionar a satisfação das necessidades informacionais dos usuários, além de contribuir para formação acadêmica e auxiliar na vida profissional, uma vez que estes conhecimentos poderão servir como subsídio para as pesquisas de ações e projetos quando os mesmos já estiverem atuando no mercado de trabalho.

Conclui-se que a avaliação das práticas de uso da internet é uma ferramenta de gestão para as bibliotecas universitárias que almejam conhecer e atender satisfatoriamente seus alunos, enquanto usuários da informação e conseqüentemente o profissional bibliotecário, em especial de bibliotecas universitárias, que lidam diretamente com aluno/pesquisador. Dessa forma, estará acompanhando o fenômeno da explosão informacional em seu dinamismo e multiplicidade de formas e meios de comunicação, que influenciam no desenvolvimento de uma sociedade apoiada em sua transmissão.

6 Referências

ATAIDE, Maria Elza Miranda. O lado perverso da globalização na sociedade da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 26, n. 3, 1997. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651997000300006>>. Acesso em: 01 out. 2011.

BONOTTO, Matha E. K. Kling; MORIGI, Valdir José. A narrativa musical, memória e fonte de informação afetiva. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 143-161, jan./jun. 2004.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CEDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed.UFMG, 2000. 319 p.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto Carlos Lyra. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.162 p.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006. 210 p.

FERNANDES, Rosana. **As facilidades da internet**. 2010. Disponível em: <<http://www.ruadireita.com/interne/as-facilidades-da-internet/>>. Acesso em: 13 out. 2001.

FURNIVAL, Ariadne Chlöe Mary. et al. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 153-173. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1160/887>>. Acesso em: 11 jun. 2011.



GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 175 p.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. rev. atual. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2004. 452 p.

MARTINEZ-SILVEIRA, Marha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000200012&script=scit>>. Acesso em: 10 jun. 2011.

MORAN, José Manuel. Como utilizar a internet na educação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997, p. 146-153.

MOTA, Davide. **Pesquisa na internet**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998. 128 p.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 1, p. 52-62, jan./abr. 2006.

OLIVÁN, J. A. Salvador; ULLATE, José María Angós. ¿Evaluar La calidad de los recursos Web o simplemente filtrarlos?. **Documentación de las Ciencias de la Información**, Madri, n. 24, p. 105-126. 2001.

OLIVEIRA, Miriam; ABDALA, Elisabeth A. (Orgs.). **Tecnologias na internet**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. 210 p.

PINHO, José Antonio Gomes de. Sociedade da informação, capitalismo e sociedade civil: reflexões sobre política, internet e democracia na realidade brasileira. **Revista Administração de Empresa**, v.51, n. 1, p. 98-106. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muskat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. e atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001. Disponível em: <<http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%20a%20edicao.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

SILVA, Luciana Candida. **Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO**. 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2009.

SILVA, Sueide Pereira. **As práticas de utilização da internet: um estudo dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO**. 2011. 78 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011.

TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2008. 184 p.



SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS E PROGRAMA INCLUIR UFRGS: O OLHAR DISCENTE SOBRE ESTA PARCERIA INCLUSIVA

Gabriela da Silva Giacumuzzi¹

¹ Graduanda em Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul

Resumo

Este artigo apresenta a perspectiva do discente com limitação no ambiente da biblioteca universitária. Indicando, pela análise de entrevistas, a perspectiva discente sobre a parceria entre o Programa Incluir e o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e a atuação desses serviços na universidade. Demonstra que a acessibilidade na biblioteca contribui para a formação pedagógica do aluno e na inclusão social no ambiente acadêmico. Ressalta a acessibilidade atitudinal no atendimento aos usuários com limitação, portanto o acesso à informação deve ser um serviço prestado de forma acessível pelas bibliotecas universitárias. Conclui que as bibliotecas universitárias devem estabelecer parcerias com os demais setores da universidade onde está inserida, para melhorar seus serviços aos usuários.

Palavras-Chave:

Bibliotecas Universitárias; Acessibilidade; Programa Incluir UFRGS; UFRGS.

Abstract

This article presents the perspective of students with limitations in the environment of the university library. Indicating, by the analysis of interviews, the student perspective on the partnership between the Programa Incluir UFRGS and the Sistemas de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul and the performance of these services at the university. Demonstrates that accessibility in the library contributes to pedagogical training of the students and social inclusion in the academic environment. Emphasizes attitudinal accessibility in services to user with limitations, therefore the access to information should be a service accessible at the university libraries. Concludes that university libraries should establish partnerships with other sectors of the university where it operates, to improve its services to users.

Keywords:

University Libraries; Accessibility; Include Program UFRGS; UFRGS.



1 INTRODUÇÃO

Este trabalho pretende apontar as questões de acessibilidade presentes nas bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), por meio da parceria entre o Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBU) e o Programa Incluir UFRGS. Tal resultado é obtido através do diálogo com alunos com limitações que são incluídos na UFRGS através deste programa. Dessa forma, analisa-se a visão do discente com limitação no ambiente universitário.

Por meio de entrevistas feitas pessoalmente, por telefone ou email foi possível coletar o relato de diversos alunos e ex-alunos da UFRGS que obtiveram algum auxílio do Programa Incluir UFRGS. A análise destes relatos em conjunto com o estudo da literatura permitiu o estabelecimento da importância da Biblioteca Universitária (BU) no processo de aprendizagem dos discentes, e também como a BU deve contar com os demais setores da universidade onde está inserida para otimizar seus serviços, reverberando na satisfação das necessidades informacionais de seus usuários.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E ACESSÍVEIS

A biblioteca universitária tem como função primordial disponibilizar o acesso à informação para a comunidade acadêmica e servidores da universidade. E contribuir para a pesquisa e extensão acadêmica. O acervo é especializado e voltado para atender as necessidades informacionais dos discentes e docentes dos cursos de graduação ou pós-graduação que são oferecidos pelas universidades e faculdades, além de quando solicitada atender o público externo se sua política permitir. Dessa forma:

A biblioteca universitária, pensada como um dos espaços facilitadores da aprendizagem, deve ser encarada como um espaço de múltipla comunicação, disponibilizando itens informacionais, dentro de padrões de agilidade e adequabilidade necessários à geração de novos conhecimentos, representando um fórum de interação entre emissores e receptores do conhecimento e da informação e um recurso social comprometido com a comunicação pedagógica. (CARVALHO, 2004, p. 96)

Segundo Machado e Blattmann (2011), a construção de conhecimento é efetiva nas universidades, assim como a transmissão de informação é algo corrente. Portanto, é um direito do discente ter acesso à bibliografia básica indicada por seus professores para sua construção de conhecimento.

Na disponibilização do acesso à informação para todos, devemos pensar em maneiras de tornar esse acesso possível para Pessoas com Necessidades Educacionais Especiais (PNEEs) definidas por Moro e Estabel (2008)¹ como as pessoas que possuem alguma limitação seja física, visual, auditiva, mental ou de

¹ Documento eletrônico

doenças crônicas, e que muitas vezes são vistas com estranhamento nos ambientes educacionais.

As bibliotecas universitárias e seus serviços contribuem no desenvolvimento acadêmico na universidade, logo é indispensável que ela esteja preparada para atender os diferentes usuários que receberá, tornando-se, portanto, uma biblioteca acessível. Considerando que:

Uma biblioteca acessível é um espaço que permite a presença e proveito de todos, e está preparada para acolher a maior variedade de público possível para as suas atividades, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população. (FERRÉS, 2008, p. 36)

A acessibilidade nas bibliotecas universitárias contribui efetivamente para que a informação também venha ser acessível. Sendo que a acessibilidade ocorre para todos e não somente para os alunos PNEEs, não há exclusão ou integração, mas inclusão de todos os alunos no mesmo ambiente. Conforme Mazzoni e outros (2001), a acessibilidade atitudinal também deve ser levada em consideração quando se deseja tornar um lugar acessível. Já que mesmo o espaço físico tendo acessibilidade arquitetônica e contando com a existência de tecnologia assistiva (acessibilidade instrumental), se não houver acessibilidade atitudinal, o usuário não se sentirá acolhido pela biblioteca por isso as “atitudes acessíveis agregam qualidade à biblioteca” (GIACUMUZZI; NUNES; JARDIM, 2011, p. 4). Pois tais atitudes permitem que a biblioteca se torne um ambiente agradável de ser frequentado.

Acessibilidade atitudinal pode ser compreendida em ações e atitudes acessíveis para com todos os usuários sem distinção, ou seja,

As ações e as atitudes do profissional bibliotecário nas relações pessoais e profissionais irão se refletir em todos os usuários da biblioteca. Se as atitudes forem de acolhimento e acessíveis a biblioteca será acessível e, dessa maneira, exercerá também a sua função social, contribuindo para a inclusão social e a acessibilidade. (GIACUMUZZI; NUNES; JARDIM, 2011, p. 4).

A acessibilidade atitudinal na BU é importante,

Por ser a biblioteca universitária um espaço de interação, ensino, aprendizagem, acesso e troca de informação deve ser destinado a atender a todas as pessoas, independente das condições ou limitações que elas possam apresentar, como forma de inclusão social. (FERREIRA; CIANCONIP, 2011, p. 154)

A acessibilidade deve estar presente nas bibliotecas universitárias para que seus serviços sejam oferecidos com maior eficiência para seus usuários sejam eles PNEEs ou não, pois a acessibilidade visa tornar o lugar mais acessível para todos, tornando o espaço um ambiente de inclusão social. Tornar o espaço acessível é respeitar as diferenças existentes entre todas as pessoas.



2.1 Sistema de Bibliotecas da UFRGS

O SBU é composto por 32 bibliotecas, que estão distribuídas nos seis campus da UFRGS. A coordenação desse sistema é feita pela Biblioteca Central que dita os padrões para as demais bibliotecas universitárias da UFRGS.

As bibliotecas universitárias, que compõem o SBU, possuem acervo especializado em diferentes suportes como físico (livros, periódicos, etc.), imagético (fotografias), audiovisual, digital (acesso a bases de dados, digitalizações, etc.), entre outros.

O SBU iniciou sua automatização em 1989, e agora possui o Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi), cujo software adotado é o Aleph 500. O software oportuniza que o usuário possa efetuar suas pesquisas no catálogo online mantendo sua autonomia. O Lume Repositório Digital e outras bases de dados, também são disponibilizados para os usuários através do acesso pela internet.

3 PROGRAMA INCLUIR UFRGS

Os Programas Incluir são programas desenvolvidos pela Secretaria de Ensino Superior (SESu) e pela Secretaria de Educação Especial (SEESP) do Ministério da Educação (MEC), e ocorrem nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).

Na UFRGS, o Programa Incluir UFRGS é desenvolvido desde 2009, e vem atuando na acessibilidade dentro de todos os âmbitos da universidade promovendo a inclusão social dos alunos PNEEs na UFRGS. Seu objetivo é contribuir na eliminação de barreiras pedagógicas, arquitetônicas e atitudinais dentro da universidade. O programa é um aliado entre a interação acessível da universidade e o aluno.

As barreiras pedagógicas sendo eliminadas por meio da acessibilidade no acesso à informação e na comunicação. As barreiras arquitetônicas sendo eliminadas pela acessibilidade arquitetônica nos campus e arredores. E as barreiras atitudinais sendo eliminadas por meio da acessibilidade atitudinal e da inclusão social.

4 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS E PROGRAMA INCLUIR UFRGS

O SBU, assim como os demais setores da UFRGS, também conta com o auxílio do Programa Incluir UFRGS para desenvolver ações acessíveis. Vem-se desenvolvendo uma parceria entre as bibliotecas e o programa, resultando na otimização dos aspectos acessíveis das bibliotecas.

O Programa Incluir UFRGS atua instalando pontos de atendimentos na universidade e muitos desses pontos foram instalados em bibliotecas devido à presença de alunos PNEEs nas faculdades onde tais bibliotecas estão localizadas. Nos pontos há a presença de um ou mais bolsitas além de possuírem tecnologias assistivas que são o “conjunto de técnicas, aparelhos, instrumentos, produtos e procedimentos que visem auxiliar a mobilidade, a percepção e a utilização do meio ambiente e seus elementos por pessoa com deficiência” (ASSOCIAÇÃO ... , 2008)

O Programa Incluir UFRGS desde que iniciou suas atividades já atendeu



dezenas de alunos PNEEs, com diferentes tipos de limitação. E para a coleta de dados entrevistamos nove alunos voluntários. Abaixo segue a lista dos alunos ou ex-alunos entrevistados indicando sua limitação, idade e o curso de seu vínculo com a UFRGS:

- a) Aluno A: limitação visual, 37 anos, Técnico em Biblioteconomia;
- b) aluno B: limitação visual, 24 anos, Licenciatura em Música;
- c) aluno C: limitação visual, 29 anos, Programa de Educação Continuada da UFRGS;
- d) aluno D: limitação auditiva, 46 anos, Programa de Educação Continuada da UFRGS;
- e) aluno E: limitação física, 53 anos, bacharelado em Biblioteconomia;
- f) aluno F: limitação visual, 25 anos, curso pré-vestibular através do Projeto Educacional Alternativa Cidadã (PEAC);
- g) aluno G: limitação visual, 23 anos, licenciatura em Letras;
- h) aluno H: limitação visual, 25 anos, bacharelado em Engenharia de Materias;
- i) aluno I: limitação visual, 43 anos, bacharelado em Ciências Jurídicas e Sociais.

4.1 Visão docente sobre SBU e Programa Incluir UFRGS

O aluno A possui limitação visual e quando fez o curso técnico de Biblioteconomia, ainda não utilizava leitura em Braille. Dessa forma o Programa Incluir UFRGS disponibilizou bolsistas que liam o material que A necessitava para estudar, ou seja, leitores. Além de também digitalizarem o material que A precisaria ouvir por meio de leitor de tela com síntese de voz em seu próprio notebook. Esses mesmos bolsistas acompanhavam A até a biblioteca da Escola Técnica da UFRGS, que atualmente é o Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS). Na biblioteca, A sempre contou com a ajuda dos bibliotecários e atendentes, mas geralmente ia até lá com algum colega ou bolsista para ajudar na busca pelos livros necessários. A Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, a mais utilizada por A, demonstrou acessibilidade atitudinal além de satisfazer suas necessidades informacionais.

O aluno B possui limitação visual e faz licenciatura em Música e relatou que o auxílio que recebe do Programa Incluir UFRGS é a digitalização de materiais, principalmente de livros sobre Educação. Porém salientou uma dificuldade encontrada: partituras não são reconhecidas por leitores de tela. Há uma quantidade escassa de partituras em Braille, apesar de o Sistema Braille ser utilizado para a escrita de partituras.

Conforme Bonilha e Carrasco (2008), a biblioteca é um espaço que deve proporcionar o acesso à partitura Braille, e também sua transcrição e produção. B, portanto retira da BU CDs de áudios de música. Para ter acesso a partituras em Braille, utiliza os serviços do Setor Braille da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande Sul. Ou, faz suas próprias partituras utilizando softwares com ajuda de um vidente que o auxilia na transcrição das partituras.

O aluno C possui limitação visual e ao fazer o Programa de Educação Continuada (PEC) na UFRGS contou com o auxílio de bolsistas leitores e digitalizações por meio do programa. C indicou que o programa permite o estudo

com condições iguais em relação aos outros alunos. E que a UFRGS busca ser uma universidade com acessibilidade atitudinal, garantindo o direito do estudante em ter acesso à informação nas bibliotecas do SBU.

Para o aluno D possui limitação auditiva, o programa disponibilizou intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) para as aulas no PEC. D não solicitou a presença de intérpretes quando ia às bibliotecas do SBU, apesar de ser possível agendar para ir acompanhado. Isso não foi necessário, pois D comunicava-se com os bibliotecários ou atendentes trazendo já escrito as informações do material que buscava. Relatou que apesar de não haver atendimento por algum profissional com capacitação em LIBRAS, sempre houve acessibilidade atitudinal no atendimento e sempre conseguiu os materiais que solicitavam, sendo que os livros solicitados geralmente eram indicações de professores. D somente apontou a dificuldade do aluno com limitação auditiva tem para acompanhar a aula, pois sua atenção deve ser dividida entre o intérprete e o professor.

O aluno E possui limitação física, difere dos demais alunos, pois não necessita do auxílio frequente do Programa Incluir UFRGS. Pois medidas de acessibilidade arquitetônica já ajudam na eliminação de muitas barreiras. Logo, E juntamente com o programa conseguiu que fosse instalado corrimão para rampa existente na parte externa de um dos prédios da universidade, além de vaga no estacionamento próxima as entradas dos prédios. Dessa maneira, simples medidas já tornaram o espaço da universidade mais acessível para E. Além do aspecto arquitetônico, E diz que a acessibilidade atitudinal é existente na universidade e suas bibliotecas e que aumentou após a implementação do programa de inclusão.

Aluno F, que possui limitação visual, contou com o programa ao fazer o curso pré-vestibular da UFRGS através do PEAC. F possui baixa visão, e em algumas bibliotecas do SBU havia lupas eletrônicas que são: “desenvolvidas para auxiliar pessoas com baixa visão, que necessitam grande ampliação de textos e imagens, na leitura e na escrita.” (MELO; COSTA; SOARES, 2008, p. 95). F teve acesso às lupas eletrônicas e também material impresso em fonte ampliada. Nas bibliotecas do SBU que possuíam lupa eletrônica, F sempre as pode utilizar.

Aluno G, assim como F, também possui baixa visão. E recebe como auxílio do Programa Incluir UFRGS: digitalização, material impresso ampliado e uso de lupas eletrônicas. G diz não possuir dificuldades em utilizar os serviços da biblioteca, porém salientou a importância de salas de leitura iluminadas de maneira adequadas, pois a ambientes obscuros ou com muita luminosidade podem prejudicar a leitura dos alunos.

As lupas eletrônicas são equipamentos de suma importância nas bibliotecas, pois permitem a ampliação de qualquer material impresso, assim o usuário tem acesso tanto ao material impresso com a fonte do tamanho comumente impresso, e aos materiais com a fonte ampliada. A lupa eletrônica permite o acesso à informação para pessoas com baixa visão, podendo ser utilizada tanto por PNEEs com baixa visão quanto pessoas idosas que possuem alguma dificuldade em ler textos impressos com o uso de fontes pequenas.

Aluno H possui limitação visual e quando o Programa Incluir UFRGS começou sua atuação na universidade já se encaminhava para a fase final de sua graduação. H recebeu auxílio através de ledores e digitalização de materiais. H relatou que para frequentar a biblioteca sempre contava com a ajuda de colegas e familiares que também auxiliavam na digitalização antes do programa, e o programa

veio ser um facilitador, pois prestava esse serviço para H que não precisou mais contar com a disposição de amigos e familiares, pois a universidade por meio do programa de inclusão trouxe profissionais e bolsistas para serem auxiliares nos processos de aprendizagem.

Aluno I que possui limitação visual, cursou uma graduação antes da existência do Programa Incluir UFRGS, e teve a experiência discente com e sem o programa, dessa maneira pode observar as melhorias que o programa trouxe para os alunos. O auxílio que I recebeu foi na digitalização de materiais para ouvir através dos leitores de tela com síntese de voz. O Programa Incluir UFRGS facilitou o processo de aprendizagem de I, e otimizou seu tempo. Pois antes, I digitalizava o material que necessitava para suas pesquisas, o programa proporcionou para ele que essas digitalizações fossem feitas por bolsistas, não sendo mais necessário fazer esse processo com a ajuda de colegas ou familiares.

Através dos relatos dos alunos é possível entender a utilidade de programas de inclusão no ambiente universitário. E observamos a atuação que o Programa Incluir UFRGS disponibiliza para cada aluno PNEE, segundo suas especificidades. O SBU ao permitir essa parceria com o programa está exercendo a acessibilidade atitudinal. Está permitindo que a informação chegue de maneira mais facilitada aos usuários PNEEs, resultando na otimização do processo pedagógico de tais alunos.

Acessibilidade atitudinal e assistencialismo não estão relacionados. Trazendo para o contexto da BU, temos a acessibilidade atitudinal como o conjunto de atitudes, ações e políticas que tornam o acesso à informação um processo mais facilitado ao usuário, sem colocar barreiras e que tornem a informação algo de difícil acesso, ou até mesmo que impeçam o acesso à informação. Contudo, o assistencialismo são ações pautadas no preconceito, atitudes aparentemente facilitadoras, mas que são feitas achando que o Outro é inferior e não pode fazer sozinho. A acessibilidade atitudinal propicia que as limitações sejam superadas, o assistencialismo propicia que as limitações sejam barreiras intransponíveis.

Um aspecto importante que foi observado nos relatos é que o programa permite que o aluno PNE tenha maior autonomia na sua busca pela informação. Não sendo necessário pedir ajuda, continuamente, para colegas ou familiares. Portanto, o programa disponibiliza um profissional para auxiliar até a ida à biblioteca, na busca à informação e em tornar a informação acessível sem assistencialismo ou barreiras.

Nenhum dos alunos relatou a existência de assistencialismo no atendimento nas bibliotecas do SBU, mas perceberam a acessibilidade atitudinal ao serem atendidos como qualquer outro usuário, ou seja, sem fazer distinções devidas suas limitações. A biblioteca universitária então é observada como um fator importante na universidade, pois pode tanto ceder ou negar o acesso à informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vivemos na sociedade da diversidade, onde nós todos temos capacidades e limitações diferentes. E é preciso que haja acessibilidade para que todas as pessoas possam estar incluídas nos mesmos ambientes. E ao pensar em ambientes acessíveis, deve-se lembrar das bibliotecas universitárias.



Por meio da parceria que o SBU estabelece com o Programa Incluir UFRGS, isso torna as bibliotecas um ambiente com alguns padrões de acessibilidade, inclusive bibliotecas que passam a contar com o apoio de tecnologias assistivas para atender as demandas de seus usuários com limitação.

A BU contribui na formação pedagógica do aluno universitário, pois é nela que ele irá incrementar os saberes obtidos na sala de aula. Portanto, a biblioteca deve ser uma aliada da universidade. Deve se inserir no contexto universitário e tornar-se presente no cotidiano do aluno. E as parcerias podem e devem sempre ser produtivas. A BU não pode ser um setor distante da universidade, mas deve estar incluída com os demais setores por isso deve ser um ambiente de inclusão social dos alunos, professores e servidores.

As bibliotecas universitárias da UFRGS juntamente com o Programa Incluir UFRGS tem contribuído na vida acadêmica do aluno PNEE, ambos tem tornado o espaço universitário um ambiente de inclusão social. E nenhuma maneira é mais eficaz de promover a inclusão social do que tornando acessível o acesso à informação e eliminando as barreiras tanto arquitetônicas quanto atitudinais dos ambientes que propiciam o saber, tais como as bibliotecas e universidades.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: Acessibilidade: comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008.

BONILHA, Fabiana Fator Gouvêa; CARRASCO, Claudiney Rodrigues. O Papel da Biblioteca como Espaço de Disseminação da Musicografia Braille: uso de ferramentas tecnológicas na produção de partituras para cegos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 18-25, jan./ jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004869&dd1=1eab8>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A Socialização do Conhecimento no Espaço das Bibliotecas Universitárias**. Niterói; Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

FERREIRA, Gabriela Ayres; CIANCONIP, Regina de Barros. Acessibilidade dos Deficientes Visuais e Cegos às Informações de Bibliotecas Universitárias na Web. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 2, p. 151-163, maio/ ago. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011076&dd1=aed4c>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

FERRÉS, Sofia Pérez. Acessibilidade Física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008. p. 36- 49.

GIACUMUZZI, Gabriela da Silva; NUNES, Helen Ribeiro; JARDIM, Silvana.



Biblioteca Acessível: o bibliotecário como mediador de leitura. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Braille, 7, 2011, Campinas, **Anais ...** Campinas: UNICAMP, 2011. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/senabraile/apresentacoes/Trabalhos/Artigo-Biblioteca%20Acessivel%20o%20bibliotecario.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

MACHADO, Marli; BLATTMANN. A Biblioteca Universitária e sua Relação com o Projeto Pedagógico de um Curso de Graduação, **Biblos**: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 25, n. 1, p. 9- 20, jan./ jun. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011556&dd1=26b61>>. Acesso em: 31 mar. 2012.

MAZZONI, Alberto Angel; TORRES, Elisabeth Fátima; OLIVEIRA, Rubia de; ELY, Vera Helena Moro Bins; ALVES, João Bosco da Mota. Aspectos que Interferem na Construção da Acessibilidade em Bibliotecas Universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ ago. 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000979&dd1=fccff>>. Acesso em: 31 mar. 2012.

MELO, Amanda Meincke; COSTA, Jean Braz da; SOARES, Sílvia C. de Matos. Tecnologias Assistivas. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008. p. 94-103.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. **O processo da leitura na família, na escola e na biblioteca através das tecnologias de informação e de comunicação e a inclusão social das pessoas com necessidades educacionais especiais**. 2008. Disponível em: <http://www.niee2.ufrgs.br/~teleduc/cursos/aplic/index.php?cod_curso=17>. Acesso em: 19 jun. 2012

O PROCESSO DE USO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELOS ALUNOS DO 7º E 8º PERÍODO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA UFMA

Isabel Diniz¹, Raimunda Ribeiro¹

¹Mestre, UFMA, São Luís – Ma.

Resumo

Estudo do processo de uso e recuperação da informação pelos alunos do 7º e 8º período do Curso de Biblioteconomia da UFMA, objetivando enfatizar suas perspectivas e expectativas durante a realização de suas pesquisas, e analisar o que tem influenciado a motivação e/ou desmotivação nesse processo, quais os autores e títulos mais utilizados, bem como o ano dessas publicações. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo, com abordagem qualitativa, por meio da aplicação de questionários com questões fechadas e abertas com 56 alunos que estão cursando o 7º e 8º período no semestre letivo 2012.1. A amostra se deu de forma aleatória com todos os alunos que participaram da reunião de monografia no mês de abril e com aqueles que estão cursando a disciplina Seminários de Monografia. Os resultados analisados evidenciam que os alunos pesquisam tanto em ambientes tradicionais quanto digitais, e que os maiores entraves para a realização de pesquisas de forma satisfatória e com qualidade se dar em ambientes tradicionais pela falta de acervos atualizados, número de exemplares e títulos insuficientes, número de terminais insuficientes para o desenvolvimento de pesquisas. E em ambientes digitais resultados de busca insatisfatória que ocorre principalmente pela falta de treinamentos para a recuperação de informações em bibliotecas digitais, repositórios dentre outros. Conclui-se que se faz necessário orientar os alunos para o desenvolvimento de suas pesquisas e criar formas de motivá-los e incentivá-los a desenvolver hábitos de leitura que vão além das indicações de leituras da bibliografia básica da disciplina que estão cursando.

Palavras-chave:

Biblioteconomia; Bibliotecas Universitárias; Discentes; Pesquisas; Bibliotecas digitais; Sites institucionais.

Abstract

Study of the use and retrieval of information by students from the 7th and 8th period of the Course Library Science UFMA, with the aim of emphasizing their perspectives and expectations while conducting their research, and analyze what has influenced the motivation and / or motivation in this process, which the authors and titles used, as well as the publications of these years. We performed a literature search and field, with a qualitative approach, through the use of questionnaires with closed and open with 56 students currently enrolled in 7th and 8th semester period in 2012.1. The sample was randomly given to all students who participated in the meeting of the monograph in April and with students who are attending the course in the semester Seminars monograph cited. The analyzed results show that students

research how both traditional digital environments, and that the greatest obstacles to conducting research in a satisfactory manner and with quality to give in traditional lack of updated collections, number of copies and titles insufficient number terminal insufficient for further research. And in digital environments unsatisfactory search results that occurs due to lack of training for the retrieval of information in digital libraries, repositories and others. We conclude that it is necessary to guide students to develop their research and create ways to motivate them and encourage them to develop reading habits that go beyond the particulars of the basic bibliography of readings that are attending the course.

Keywords:

Librarianship; University Libraries; Students; Research; Digital libraries; Institutional sites.

1 Introdução

No cenário da sociedade da informação e de um mundo globalizado, no qual o desenvolvimento da ciência e tecnologia traz como consequência para a área Biblioteconomia e Ciência da Informação, um ambiente informacional composto por pessoas e organizações que necessitam, buscam, disseminam e fazem uso da informação. As organizações estão envoltas por uma quantidade cada vez maior de volumes de informação sem o devido gerenciamento. E os usuários, diante do excesso de informações, não conseguem absorvê-la e usá-la para atingir um objetivo ou mesmo para executar alguma tarefa.

Para as pessoas, de forma geral, ter consciência sobre a necessidade de informação é algo subjetivo, que depende de vários fatores. Assim, efetuar a procura por informações depende da acessibilidade e da relevância das fontes de informação, que podem ser selecionadas de acordo com as escolhas subjetivas do usuário. A confiança e a facilidade de acesso às fontes de informação são fatores que auxiliam e facilitam o processo de busca.

Nesta pesquisa, estudou-se o processo de uso e recuperação da informação pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, enfatizando suas perspectivas e expectativas durante suas pesquisas, buscando analisar o que tem influenciado a (des) motivação dos mesmos.

Tal temática surgiu em decorrência de vários fatores, dentre eles pode-se destacar: a crise no Curso de Biblioteconomia da UFMA, que passa por momentos de tensões em virtude da última avaliação divulgada pelo MEC, na prova do ENADE de 2009, onde o Curso obteve uma nota abaixo da média. O fato tem despertado a atenção dos professores e dos alunos. Daí a preocupação da Coordenação do Curso em criar formas de melhorar o nível de debate e estimular o estudo e reflexão teórica a partir das pesquisas e da extensão, bem da produção monográfica. Além de análise a partir de reflexões em torno da estrutura curricular do Curso.

Os resultados foram descritos e analisados a partir da coleta de dados obtidos através de questionários aplicados aos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia. A escolha dos 7º e 8º períodos se deveu ao fato do primeiro ser a fase de elaboração do projeto de monografia e do segundo ser a fase da

efetivação, finalização e apresentação da monografia de conclusão do curso, que requer rigor metodológico.

A análise e a interpretação dos dados realizaram-se privilegiando duas categorias: necessidades informacionais e as fontes de informação. Os resultados mais pontuais foram confrontados com a pesquisa bibliográfica, a fim de se estabelecerem paralelos e de se identificarem semelhanças ou diferenças.

2 Usuário versus processo de busca e recuperação da informação

Uma organização, entendida ou definida com um conjunto de processo interligado e independente, compõe-se de elementos do tipo: pessoas, estrutura e tecnologia. As pessoas se relacionam e categorizam-se de acordo com a estrutura da organização (são os níveis hierárquicos - funções e cargos). A tecnologia significa, neste contexto, determinados recursos os quais as pessoas utilizam para trabalharem ou executarem tarefas. Causadora de um grande impacto nos relacionamentos e na produtividade das pessoas, a tecnologia se configura como sendo as engrenagens da organização (CHIAVENATO, 2009).

Esses três elementos não coexistem isolados, separadamente, não são suficientes para formarem uma organização, além disso, esta encontra-se inserida em um ambiente (externo) dinâmico e complexo. Tal ambiente influencia os elementos que compõem a organização sendo considerado incontrolável. A organização tem que perceber as turbulências do seu ambiente externo (concorrência e alternativas educacionais; fatores sociais, econômicos, políticos e demográficos) para agir com competência. E, a biblioteca como uma organização depende diretamente desses três elementos, em especial do seu usuário.

As bibliotecas, independentemente do tipo, são denominadas de Sistemas de Recuperação da Informação/SRI apresentando-se como: “Conjunto de componentes inter-relacionados que trabalham juntos para coletar/recuperar, processar, armazenar e distribuir informação a fim de dar suporte a um processo de tomada de decisão em uma organização” (LANDON; LANDON, 2001, p.34). Ou seja, é o conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológico e financeiro agregados segundo uma seqüência lógica para o processamento de dados, transformando esses dados em informação (OLIVEIRA, 2002).

No caso das bibliotecas universitárias, assim com as demais, estão inseridas num ambiente em constantes mudanças. Portanto, elas devem estar preparadas para se adaptar a essas alterações, refletindo sobre suas práticas e inovando nos produtos e serviços oferecidos aos seus usuários.

Neste contexto, faz-se necessário definir alguns termos comumente utilizados (usuário, cliente e comunidade). O termo usuário, no Dicionário Aurélio, significa aquele “que possui ou desfruta de alguma coisa pelo direito de uso” (FERREIRA, 2005, p. 1446). O conceito de usuário é algo complexo, pois tanto “[...] pode ser um especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço [...]; ao produtor de informação; entre outros.” E, a comunidade significa o público que frequenta ou poderia frequentar a biblioteca, ou seja, os usuários reais e potenciais. (DIAS; PIRES, 2004, p. 7).

Para Vergueiro (1987) compreender as necessidades de cada indivíduo em relação à informação é algo complexo, em decorrência das constantes

mudanças de comportamento. Em contrapartida, Dias e Pires (2004) destacam os fatores que influenciam o comportamento do usuário em relação à informação, como: formação básica do usuário; treinamento que possui na utilização das fontes, produtos e serviços de informação; acesso a esses serviços; condições de trabalho e tempo que dispõe para a busca da informação; conhecimento de idiomas; posição socioprofissional; sociabilidade; grau de competição dentro do grupo de atuação, dentre outros.

Complementando, Ferreira (2005) classifica as necessidades de cada indivíduo como **variáveis comportamentais** (personalidade que inclui valores, atitudes, crenças, motivos, estilos de vida, dentre outros; incertezas, ambigüidades e riscos percebidos; memória e sua ativação que inclui dados e experiências acumuladas; aprendizagem; predisposição para busca, avaliação, escolha e reação; experiência, faixa etária, nível educacional, estilos cognitivos e orientação individual; interesse e atividades de lazer; e a profissão que consiste no fator mais influente importante: área de assunto) e as **variáveis externas** (informações objetivas; comunicações induzidas; grupos de referências; local de trabalho; e frentes de pesquisa).

E, o Curso de Biblioteconomia da UFMA, no auge dos seus 42 anos de existência, sempre teve a preocupação de sondar as práticas de pesquisa de seus alunos, principalmente, em relação ao acervo da Biblioteca Central desta instituição de ensino superior. Uma vez que, para a Biblioteconomia e Ciência da Informação, a educação do usuário é conhecida como uma atribuição intrínseca das bibliotecas, promovendo aos usuários o conhecimento para o uso dos recursos informacionais oferecidos por esses serviços de informação.

Ressaltando que, há uma diferença conceitual entre a educação do usuário e a competência informacional. Para diversos autores (KULTHAU, 1991; DERVIN, 1983 apud CRESPO; CAREGNATO, 2003), a capacitação do usuário envolve apenas o desenvolvimento de habilidades no uso das tecnologias de informação, enquanto que a competência informacional, além dessas habilidades, avança no repertório cognitivo do usuário, capacitando-o a analisar criticamente os recursos informacionais e o seu conteúdo, possibilitando a tomada de decisão para as suas necessidades informacionais.

A necessidade informacional condiciona o usuário a buscar preencher as suas lacunas cognitivas de forma coesa e objetiva. Na literatura temos vários autores (ELLIS, 1989; ELLIS, COX, HALL, 1993; WILSON, 1999 apud CRESPO; CAREGNATO, 2003) que através de estudos com cientistas de diversas áreas apontam padrões de comportamento, onde a busca apresenta oito características: iniciação – compreende todas as características iniciais da busca pela informação; encadeamento – seqüência de referências que apresentam ligações no assunto procurado/desejado; procura – identificação do local que contém tais referências; diferenciação – consciência da diferença e qualidade o material pesquisado; monitoramento – manutenção da qualidade do desenvolvimento do processo de busca das fontes; extração – consiste em separar, somente, os materiais relevantes para a pesquisa; verificação – é checar a precisão da informação; e finalização – são as atividades que caracterizam a finalização do processo de busca.

Kuhlthau (1991), também, apresentou um modelo de busca da informação dentro da perspectiva do usuário. Tal modelo apresentou oito estágios que

complementam os estudos citados anteriormente, que são: iniciação – etapa inicial caracterizada pela incerteza relacionada ao problema; seleção – consciência da necessidade de uma bagagem informacional; exploração – são os sentimentos de dúvidas e incertezas que levam o pesquisador a explorar os espaços onde circulam e estão as informações; formulação – enfoca um tópico específico da tarefa a ser solucionada; coleção – levantamento de uma coleção sobre o assunto; e apresentação – é a fase de satisfação.

Independente do modelo adotado, o uso da informação se configura como um conjunto de ações que favorece as mudanças no estado de conhecimento do usuário, bem como na sua capacidade para resolver um problema, executar uma ação ou produzir um novo conhecimento (CHOO, 2006 apud DUARTE; SILVA; COSTA, 2007). Ressaltando que, além de tais características, a busca depende diretamente da qualidade da fonte de informação.

A Sociedade da Informação se caracteriza pela inclusão das tecnologias de informação e comunicação no fazer bibliotecário, o que possibilita o acesso as fontes de informação independente do suporte, formato ou meio onde esteja armazenadas de forma rápida e eficiente. Nessa sociedade interligada por redes, pessoas e computadores, as TIC's apresentam dimensões, tais como: “saber operar com ferramentas conhecidas como *softwares*, *hardwares* e multimídias, manusear os recursos tecnológicos e informacionais, pesquisar na rede”, está centrado na estrutura social existente, que envolve o processo das pessoas para se comunicarem e desenvolverem seu posicionamento crítico, possibilitando uma atuação de acordo com o seu contexto real, o que possibilitará formas de expressão próprias, posicionamento de opiniões, autorias e co-autorias por meio de leituras, pesquisas, avaliações e interações nos mais variados ambientes informacionais (BLATTMANN; FRAGOSO, 2003, p. 15).

Nesses ambientes informacionais disponíveis em rede podemos encontrar fontes especializadas nas mais variadas áreas do conhecimento disponíveis em bibliotecas digitais, repositórios institucionais, sites, dentre outros. Entretanto, o processo de busca e recuperação da informação de maneira rápida e eficaz só será possível se houver um treinamento dos usuários pelos profissionais da informação para capacitá-los a recuperar informações com qualidade, validade e credibilidade no ambiente acadêmico e técnico-científico.

3 Contextualização da pesquisa

Para melhor entendimento das questões aqui tratadas, faz-se necessário a caracterização do lócus da pesquisa e dos seus participantes. A pesquisa foi realizada com 14 (quatorze) alunos do 7º período e 23 (vinte e três) alunos do 8º período, que estudam no Curso de Biblioteconomia da UFMA, sendo 29 (vinte e nove) mulheres e 4 (quatro) homens, dentre estes a maioria com faixa etária de 20 a 30 anos de idade.

A escolha por alunos do 7º e 8º períodos ocorreu pelo fato do primeiro conter disciplinas específicas para a elaboração do projeto de monografia, como por exemplo, a disciplina Seminários de Monografias, que finaliza com a elaboração do projeto. E, o segundo por ser a fase da efetivação, finalização e apresentação da monografia de conclusão do curso, que requer rigor metodológico. Além disso, a

escolha se deu, também, pelo fato dos dois períodos serem os últimos cursados onde se pressupõe que os alunos já tenham uma familiaridade com o processo de uso e recuperação da informação, podendo evidenciar suas perspectivas e expectativas durante suas pesquisas, bem como o que tem influenciado na sua (des) motivação.

Percebe-se, quanto ao gênero, que a frequência de mulheres no curso de Biblioteconomia da UFMA continua sendo uma predominância, fato que se repete com a mesma incidência em outros Estados. Em contrapartida, verificamos que quanto a faixa etária, esta diminuiu, visto que revendo os arquivos de dados dos alunos ingressos deste Curso a faixa etária predominante era de mais de 30 anos. Fato que comprava o quanto, pouco a pouco, o Curso de Biblioteconomia está contagiando um público mais jovem.

Quando questionados sobre as disciplinas que estão cursando, pode-se observar que a maioria dos respondentes do 7º período cursam as disciplinas do período regular, isso é observado também com os respondentes do 8º período.

Analisando tal situação, percebe-se que existe uma regularidade destes alunos nos períodos e cursando as respectivas disciplinas do mesmo, fato que não ocorria a tempos atrás, visto que ao confrontar tais informações com os dados contidos nos arquivos deste Curso verificamos uma alta incidência de alunos irregulares, cursando disciplinas de períodos diferentes. Fato que dificultava o processo de monografia, uma que o aluno se matriculava nesta disciplina cursando várias outras paralelamente contribuindo negativamente para a pesquisa.

Em relação às atividades acadêmicas desenvolvidas pelos sujeitos pesquisados pode-se observar que os alunos do 7º período participam de Projetos de Pesquisa, Projetos de Extensão (EMAP na Comunidade), PET (Programa de Educação Tutorial), Estágios não obrigatório. Enquanto que os alunos do 8º participam de Projetos de Pesquisa, Estágio Obrigatório e Trabalho.

Os Projetos de Pesquisa mencionados pelos alunos consistem naqueles desenvolvidos pelo Núcleo de Estudos e Documentação em História e das Práticas Leitoras no Maranhão (NEDHEL) e do grupo de pesquisa sobre Epistemologia, Mercado de Trabalho e Movimentos Associativos.

O NEDHEL busca estudar e “[...] aliar os diferentes campos das Ciências Sociais e Humanas, em especial as áreas de Biblioteconomia, História e Educação [agregando] docentes e discentes em projetos de pesquisa, estudo e armazenamento de documentos [...]” em torno das áreas temáticas de abrangência do Núcleo.

Em relação as pesquisas em andamento, o núcleo apresenta: **Ordenação e disciplina: instituições escolares e pobreza (meninos e meninas) no maranhão oitocentista**, cujo o objetivo consiste em: Descrever e analisar o ciclo de vida de três instituições escolares do Maranhão provincial dedicadas ao recolhimento de crianças pobres e desvalidas: Escola de Aprendizes Marinheiros, Escola Agrícola do Cutim e Asilo de Santa Tereza. Esta pesquisa conta com a participação de dois bolsistas e com o financiamento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Outra pesquisa é a **Presença e Circulação do Livro e da Leitura no Maranhão oitocentista**, cujo objetivo consiste em Analisar a forma e a intensidade em que a produção literária (livros) e sua conseqüente leitura foram apropriadas pela

população ludovicense no século XIX. Esta pesquisa está sobre a coordenação dos professores doutores César Augusto Castro e Samuel Luis Velazquez Castellanos conta com a participação de três bolsistas do CNPq.

Temos, também, a pesquisa **Por uma teoria e uma história da Escola Primária no Brasil: investigações comparadas sobre a escola graduada (1870-1950)**, cujo objetivo é: Desenvolver estudos histórico-comparados sobre a escola graduada, no período entre 1870 e 1950, envolvendo diferentes estados brasileiros, com vistas a construir uma teoria e uma história da escola primária no Brasil. Tal estudo envolve um coordenador nacional, prof^a Dr^a. Rosa Fátima de Sousa (UNESP/Araraquara) e membros locais, prof^o Dr^o César Augusto Castro e a Prof^a. Dr^a. Diomar das Graças Motta, além de dois bolsistas do CNPq.

E, como pesquisa concluída pelo Núcleo temos: **Cartografia das Fontes para a História da Educação no Maranhão Provincial (1835-1889)**, desenvolvida sob a orientação do prof^o Dr^o César Augusto Castro, cujo o objetivo era Mapear as leis, regulamentos e outros documentos legislativos sobre educação no Maranhão no século XIX, com a participação de dois bolsistas do curso e financiamento do CNPq.

Em relação aos Projetos de Extensão temos a **Empresa Maranhense de Administração Portuária (EMAP) na Comunidade**, cujo o objetivo é a realização de eventos na área Itaqui-Bacanga e no Cujupe, em Alcântara. O projeto se estenderá ao longo de seis meses e conta com atividades de leitura e de cinema, que integra a programação de Aniversário de 10 anos da EMAP. Assim, serão realizadas durante o ano de 2011 e 2012, 9 (nove) programações culturais envolvendo leitura e cinema nos bairros: Vila Mauro Fecury, Vila Nova, São Raimundo, Vila Bacanga, Anjo da Guarda, Vila Embratel, Sá Viana, Vila Maranhão, Cujupe, e em Alcântara.

Quanto ao Estágio Obrigatório e não obrigatório a UFMA tem convênio com empresas públicas e privadas, além de instituições de ensino superior, que permitem ao aluno a vivência prática dos saberes e conhecimentos Biblioteconômicos.

No que diz respeito ao Programa de Educação Tutorial (PET) deste curso “foi criado em 1988 e se constitui o primeiro dos programas de tutorias da UFMA. Em 23 anos de existência o PET qualificou cerca de 80 (oitenta) alunos. Destes alunos vinte (25%) concluíram um curso de pós-graduação e seis ex-petianos, são hoje docentes na UFMA.” (FERREIRA, 2005, p. 3). Tais dados demonstram a importância desse Programa, na medida em que responde a uma necessidade da UFMA de qualificar profissionais capazes de dar continuidade ao ensino, pesquisa e extensão. Dessa forma, o PET de Biblioteconomia possui um projeto geral composto por 3 (três) eixos centrais da universidade: ensino, pesquisa e extensão: **Construção da Biblioteconomia no Maranhão: análise dos aspectos sociais, políticos e pedagógicos**, com 3 (três) subprojetos de pesquisa e um projeto de extensão: Fundamentos epistemológicos no ensino de Biblioteconomia no Maranhão; Mercado de trabalho para os profissionais da informação (bibliotecários) no Maranhão; Projeto de Extensão Informação e Cidadania: leitura e práticas de pesquisa na construção de sujeitos.

Finalizando, às atividades acadêmicas desenvolvidas quando os mencionaram no questionário o item Trabalho, era no sentido de vínculo a empresa

pública ou privada como funcionários e exercendo cargos e funções desvinculadas da área de Biblioteconomia. Realidade que vem se repetindo com freqüência no nosso curso. Alunos que exercem atividades paralelas em empresas sem relação com o ensino e aprendizagem do curso.

O Quadro 1 apresenta dados referentes a utilização do acervo da Biblioteca Central (BC) da UFMA pelos alunos do Curso de Biblioteconomia para a realização das suas pesquisas. Estes foram unânimes em suas respostas quando afirmaram que utilizam sim o por meio de empréstimos domiciliares, pois é o único acervo específico da área existente em São Luís, o que o torna de “fundamental importância para os desenvolvimentos de suas pesquisas”, porém alguns ressaltaram a defasagem do acervo, o mau atendimento por parte dos profissionais que ali atuam, e a dificuldade de recuperação e localização dos materiais.

Confirmando as idéias de Ferreira (2005), quando classifica as necessidades de cada individuo como as **variáveis comportamentais** e as **variáveis externas**, influenciam no comportamento e na motivação dos usuários do acervo de uma biblioteca.

Quadro 1 – utilização do acervo da Biblioteca Central da UFMA

QUESTÃO 5			
SUJEITO A/7	Sim	SUJEITO A/8	Sim (Devido ao acervo específico em nossa área)
SUJEITO B/7	Sim (em parte com uso de recursos do acesso também através da internet)	SUJEITO B/8	Sim (Os livros da biblioteca central são de fundamental importância para ajudar nas pesquisas realizadas)
SUJEITO C/7	Sim (é a minha primeira opção, porém quando não encontro nada de meu interesse, complemento com pesquisas da internet)	SUJEITO C/8	
SUJEITO D/7	Sim (através de empréstimos)	SUJEITO D/8	Sim (apesar dessa nossa área ser um pouco defasado, ainda dá pra aproveitar algo para as pesquisas)
SUJEITO E/7	Sim (através de empréstimo e consulta local)	SUJEITO E/8	Sim (Mais pouco)
SUJEITO F/7	Sim (com a finalidade de aumentar o conhecimento sobre a pesquisa)	SUJEITO F/8	Sim (os livros de biblioteconomia que me interessa não são fáceis de encontrar pra compra)
SUJEITO G/7	Não	SUJEITO G/8	Não (são raras as vezes que utilizo o acervo, pois geralmente baixo livros e artigos pela internet)
SUJEITO H/7	Não	SUJEITO H/8	Sim (alguns livros do acervo contribuem para a pesquisa, mas ainda há muito o uso da internet.)
SUJEITO I/7	Sim (com pouca freqüência)	SUJEITO I/8	Sim (a biblioteca central possui acervo importantíssimo para minhas pesquisas)
SUJEITO J/7	Não (mais rápido o uso da internet)	SUJEITO J/8	Sim (como as pesquisas que faço esta voltado na área de Biblioteconomia então utilizo o acervo da biblioteca da UFMA)
SUJEITO K/7	Não (devido ao mau atendimento e dificuldade no processo de recuperação e acesso informacional)	SUJEITO K/8	Sim (é um dos lugares onde encontro acervo de biblioteconomia)
SUJEITO L/7	Sim (mas, com pouca freqüência)	SUJEITO L/8	Sim (livros relacionados com o tema do projeto de monografia)
SUJEITO M/7	Sim (encontra-se muita dificuldade na localização de materiais)	SUJEITO M/8	Sim
SUJEITO N/7	Sim (no momento de desenvolver algum trabalho seja para alguma disciplina ou para apresentar trabalho em eventos, sempre busco consultar primeiro a biblioteca).	SUJEITO N/8	
		SUJEITO O/8	Sim (Costumo utilizar, a pesquisa bibliográfica da biblioteca citada porem não satisfaz as minhas

		SUJEITO P/8	expectativas.) Sim
		SUJEITO Q/8	Sim (Principalmente na Área de Biblioteconomia)
		SUJEITO R/8	Sim
		SUJEITO S/8	Sim (Utilizo, porém não satisfaz as minhas necessidades)
		SUJEITO T/8	Sim, utilizo livros e monografia
		SUJEITO U/8	Sim (Mas o acervo é defasado, procuro mais na internet).
		SUJEITO V/8	Sim (O acervo de Biblioteconomia da UFMA é o usuário que disponibiliza livros específicos sobre a biblioteconomia)
		SUJEITO X/8	Não (Falta de Conteúdo da temática Biblioterapia)

Fonte: Questionário aplicado aos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia da UFMA

Quando questionados sobre como se dar o processo de busca e recuperação da informação na Biblioteca Central da UFMA (Quadro 2) estes afirmaram que é pelo Sistema da Biblioteca por meio dos terminais de consultas existentes na área do acervo dessa biblioteca, mais que a maioria das vezes este não fornece as informações desejadas, pela falta de livros atualizados, e pelo número de exemplares serem insuficientes para atender as demandas e necessidades de seus usuários.

Outros pontos destacados é que o sistema em alguns momentos se encontra fora do ar, o acervo desorganizado o que dificulta a localização do material, levando o usuário a ir direto na estante ou pedir ajuda ao Bibliotecário de Referência disponível no momento.

Fato que nos reporta, novamente, a Kuhthau (1991), no seu modelo de busca da informação dentro da perspectiva do usuário. E, questiona-se até que ponto esses entraves prejudicam ou quebram o processo de busca da informação de informação? Desestimulando e causando frustração, bem como demora no processo.

Quadro 2 – Como se dar o processo de buscar e recuperação da informação no acervo da Biblioteca Central da UFMA

QUESTÃO 6			
SUJEITO A/7	A princípio o processo de busca é feito pelo Sistema ou quando o usuário vai a Bibliotecária que estar ali para ajudar. Pontos negativos: muitas vezes o Sistema não dar a informação desejada.	SUJEITO A/8	O processo de busca as vezes utiliza o terminal de consultas, mas, por ter pratica no acervo vou direta nas estantes, o ponto negativo seria o numero disponível de livros, poucos para a comunidade e até mesma falta de livros atualizados
SUJEITO B/7	Uso o terminal de consulta não encontrando o documento procurado peço ajuda de algum estagiário que costumam circular no acervo, ou ainda a Bibliotecária.	SUJEITO B/8	Através do bibliotecário e do acesso geral, pontos positivos: acervo é grande e negativo: falta alguns conteúdos atuais
SUJEITO C/7	Faço a busca no sistema e depois localizo o material nas estantes.	SUJEITO C/8	
SUJEITO D/7	Feito através do sistema da biblioteca	SUJEITO D/8	A busca às vezes tem resultado positivo, mas quando você vai procurar o material na biblioteca não encontra devido ao acervo bagunçado.
SUJEITO E/7	Através do sistema automatizado pontos positivos: é mais rápido, ponto negativo: quando o sistema fica fora do ar.	SUJEITO E/8	Positivos: sempre encontra alguma coisa importante Negativos: poucos exemplares dos mais importantes
SUJEITO F/7	Primeiramente faça a busca no sistema, após vai a estante onde esta localizado o	SUJEITO F/8	Eu costumo ir direto ao acervo porque desde que entrei na ufma freqüento a biblioteca e foi

QUESTÃO 6			
	livro, o ponto negativo é que muitas das vezes não encontramos o livro no local indicado o que nos faz gastar muito tempo procurando em outras prateleiras.		mais fácil ate pra ver as obras novas. Alem disso o sistema não responde bem a pesquisa
SUJEITO G/7		SUJEITO G/8	
SUJEITO H/7	Faço a busca utilizando os terminais de consulta indo diretamente no acervo	SUJEITO H/8	A busca é feita diretamente nas estantes
SUJEITO I/7	No sistema de busca e direto ao acervo em relação aos pontos negativos e positivos é a organização do acervo que no sistema diz que esta disponível, mas quando vai pegalo você não encontra.	SUJEITO I/8	O processo de busca se da através de uma software o qual identifica a localização do livro
SUJEITO J/7		SUJEITO J/8	Sempre destino-me diretamente a estante de biblioteconomia quando a pesquisa é da área de biblioteconomia quando não, recorro ao terminal de consulta
SUJEITO K/7		SUJEITO K/8	Pesquisa por meio do sistema de banco de dados do acervo e pesquisa nas estantes
SUJEITO L/7	Utiliza-se o sistema disponibilizado pela biblioteca no qual se faz a busca por assunto, titulo ou autor.	SUJEITO L/8	Sempre uso em primeiro lugar o computador para a recuperação da informação que procuro e esse é um ponto positivo, ponto negativo é que os livros muitas das vezes não estão no lugar que o sistema mostra.
SUJEITO M/7		SUJEITO M/8	O primeiro processo é buscar no sistema o que pode nos interessar. Um ponto negativo é o acervo com livros muito antigo
SUJEITO N/7	O processo de recuperação dar-se por meio do sistema ao qual é disponibilizado para os usuários	SUJEITO N/8	
		SUJEITO O/8	Pesquisa através do sistema de automação pelo numero da CDU. Entretanto na maioria das vezes, a informação do sistema não condiz com a das estantes.
		SUJEITO P/8	Utilizo os terminais de consulta, quando procuro um titulo em especial, ou vou diretamente ao acervo e consulto as obras que podem ser relevantes para minha pesquisa
		SUJEITO Q/8	Costumo fazer a busca diretamente ao acervo de biblioteconomia e história
		SUJEITO R/8	
		SUJEITO S/8	Para ser sincero o sistema esta meio fora de mora, o software precisa ser modificado.
		SUJEITO T/8	Através do sistema SABI, os pontos positivos dizem respeito que a busca pode ser feita pelo usuário tanto no sistema, quanto no acervo. Pontos negativos: palavras-chaves mal colocadas, o sistema SABI tem algumas falhas.
		SUJEITO U/8	É difícil encontrar algo no acervo, pois o livro aparece no terminal de consulta, mas não esta na estante
		SUJEITO V/8	A Busca nos terminais é boa, mas o acervo não é bem sinalizado e os livros ficam na maioria do tempo bagunçados nas estantes o que dificulta a recuperação.
		SUJEITO X/8	

Fonte: Questionário aplicado aos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia da UFMA

Quando questionados sobre quais os sites, portais, repositórios e bibliotecas digitais (Quadro 3) que utilizam como ferramenta de pesquisa para o desenvolvimento de seus trabalhos na área de Biblioteconomia e áreas afins, estes listaram a utilização da SCIELO, do Portal de Periódicos da Capes, Biblioteca de Teses e Dissertações da UFMA e da CAPES, Bibliotecas Digitais e Repositórios Institucionais da UFMG, USP, UFSC, UnB, UFRJ, Revistas da área de Biblioteconomia e áreas afins disponíveis na web como: Ciência da Informação,

Datagramazero, Info Bci, Revista Brasileira de História da Educação, Google acadêmico e sites institucionais do IBICT e da ABNT.

Esses dados mostram que os alunos do 7º e 8º do curso de Biblioteconomia tem conhecimento das ferramentas de pesquisa disponíveis na web, o que demonstra que estes dominam a utilização destas, que se tornam em nossa sociedades imprescindíveis ao fazer do Bibliotecário em seus mais variados ambientes de trabalho.

Quadro 3 – Sites, portais, repositórios, bibliotecas digitais utilizadas como ferramenta de pesquisa pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFMA

QUESTÃO 7			
SUJEITO A/7	Google	SUJEITO A/8	Scielo, BDTD- UFMA; portal da capes.
SUJEITO B/7	CAPE, SCIELO, Sites de bibliotecas virtuais	SUJEITO B/8	Google
SUJEITO C/7	Utilizo as bibliotecas da UFSC, USP e também o Google, sendo que neste site eu só recupero os materiais oriundos de instituições ou autores que conheço	SUJEITO C/8	
SUJEITO D/7	Cielo, IBICT E CAPES Sites das universidades: UFSC, USP dentre outros	SUJEITO D/8	Scielo, Site da UFMG, biblioteca digital da UFMA
SUJEITO E/7	Capes, IBICT, Cielo	SUJEITO E/8	Scielo, IBICT e UFMA
SUJEITO F/7	Google	SUJEITO F/8	Não costumava fazer pesquisa na internet. Uso o Google(pesquisa avançada) e o banco de teses e dissertações da CAPES e o portal Domínio
SUJEITO G/7	CAPE, DATAGRAMAZERO, Busco artigos no Google	SUJEITO G/8	IBICT, CNPQ, UNB, USP E UFMG
SUJEITO H/7	SCIELO, Google acadêmico, portal Capes	SUJEITO H/8	O Google e através dele vou encontrando os repositórios e as bibliotecas digitais
SUJEITO I/7	Scielo, ciência da informação, portal de periódicos e Google acadêmico	SUJEITO I/8	
SUJEITO J/7	Cielo, IBICT	SUJEITO J/8	Datagramazero, Capes
SUJEITO K/7	Google acadêmico, SCNBD	SUJEITO K/8	Biblioteca central, Google, ibict, scielo, repositório da usp
SUJEITO L/7	Scielo, Google acadêmico; ciência da informação	SUJEITO L/8	Ciência da informação, Capes
SUJEITO M/7	Scielo; Revista ciência da informação.	SUJEITO M/8	Capes; Ciência da Informação.
SUJEITO N/7	Scielo, capes, biblioteca digital e Google acadêmico	SUJEITO N/8	
		SUJEITO O/8	Scielo, UFMA, UFMG, UNB, UFRJ, Google acadêmico, Datagramazero e ciência da informação
		SUJEITO P/8	Portal de periódicos da Capes e Datagramazero
		SUJEITO Q/8	Portal da Capes, Base de dados de teses e dissertações.
		SUJEITO R/8	Scielo, Ciência da informação, Datagramazero, Info Bci
		SUJEITO S/8	Scielo, UFMA, Revista Brasileira de História da Educação, Datagramazero, Ciência da informação
		SUJEITO T/8	Transinformação; Datagramazero, Revista de Biblioteconomia e outros
		SUJEITO U/8	
		SUJEITO V/8	Portal da Capes, ABNT, Biblioteca central da UFMA ETC...
		SUJEITO X/8	Scielo

Fonte: Questionário aplicado aos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia da UFMA

Sobre os autores e pesquisadores da área que os alunos mais utilizam para o desenvolvimento das suas pesquisas e estudos forma citados: Almeida

Junior; Martins, Moraes, Alvarenga, Ortega y Gasset, Grogan, Trivino, Rostirola, Chiavenato; Rubens Borba de Moraes, Vergueiro, Almeida, Edson Nery da Fonseca, Emir Suaiden, Milanese, Suzana Muller, Sueli Angélica do Amaral, Regina Fazioli, Jonathas Carvalho, Marilena Chauí, Raganathan, Francisco das Chagas, Lena Valia, Lancaster, Castells, Fugita, destacando que Cesar Augusto Castro e Mary Ferreira são pesquisadores e escritores da área de Biblioteconomia e áreas afins e fazem parte do quadro de professores do Departamento de Biblioteconomia da UFMA.

Deve-se ressaltar também que de acordo com os dados já apresentados que os sujeitos pesquisados possuem conhecimento de autores clássicos e contemporâneos da área de Biblioteconomia e áreas afins, o que demonstra que estes estão sendo bem preparados pelo do Curso de Biblioteconomia da UFMA.

Sobre os autores citados que os alunos utilizam em suas pesquisas, quanto aos títulos e período dessas publicações pode-se observar no Quadro 5 que encontram-se entre os anos de 1999 a 2011, e os títulos mais utilizados, são: Bibliotecas públicas, História das bibliotecas, História das bibliotecas brasileiras, A palavra e o silêncio, A missão do Bibliotecário, O serviço de referência e assistência aos leitores, A biblioteca universitária no contexto atual, A História da Biblioteconomia Brasileira; Biblioteca e sociedade: evolução da interpretação ate função e papeis da biblioteca; As cinco leis de Biblioteconomia, Biblioteconomia educação e sociedade, dentre outros

Ao serem interrogados sobre os títulos e períodos das publicações da área de Biblioteconomia e áreas afins utilizados pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFMA em suas pesquisas e estudos, percebeu-se que as maiores incidências foram na literatura correspondente as disciplinas dos períodos que estão sendo cursados pelos alunos, enfatizando a literatura básica e contemporâneas dos programas das disciplinais.

Esperávamos indicações de novas obras que fugisse das mencionadas pelos professores, visto que o aluno deve buscar sempre mais informações para adicionar ao conteúdo ministrado em sala de aula. Fato que comprova a limitação do aluno, a apenas, as informações do professor, faltando o espírito de pesquisador nos mesmos.

Em relação a como ocorre o processo de busca e recuperação dos autores e títulos utilizados pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFMA (Quadro 4) em suas pesquisas e estudos, percebeu-se que os alunos ainda recorrem com muita frequência as indicações dos professores, pesquisa na Biblioteca Central da UFMA, nos periódicos *on line*, bibliotecas digitais, indicações de professores, uso de buscadores, livros, sites, artigos científicos, teses, dissertações e no *Goggle*, dentre outros. Fatos que mostram um aluno um pouco mais autônomo e se desprendendo da indicação do professor.

Quadro 4 – Processo de busca e recuperação dos autores e títulos utilizados pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFMA em suas pesquisas e estudos

QUESTÃO 10			
SUJEITO A/ 7		SUJEITO A/ 8	Orientação de professores; utilização na sala de aula (disciplinas)
SUJEITO B/7	Com uso de buscadores (quando uso em bibliotecas virtuais)	SUJEITO B/8	Através de livros, sites e etc...

QUESTÃO 10			
SUJEITO C/7	Por indicação de professores e pesquisa na biblioteca	SUJEITO C/8	
SUJEITO D/7	Através de sites e livros da biblioteca central	SUJEITO D/8	Atraves de artigos científicos, teses para trabalhos acadêmicos.
SUJEITO E/7	Coloquei no sistema e procurei na estante	SUJEITO E/8	
SUJEITO F/7	Em site de busca como o Google	SUJEITO F/8	Todos são amigos de facebook e twitter suas obras foram lidas por mim ao longo do curso Xerox deixadas por professores e biblioteca
SUJEITO G/7	Buscas feitas em periódicos online e Google	SUJEITO G/8	Livros baixados pela internet
SUJEITO H/7	Através da internet e biblioteca	SUJEITO H/8	
SUJEITO I/7	No contato direto ao acervo	SUJEITO I/8	
SUJEITO J/7	Geralmente por material passado pelo professor	SUJEITO J/8	
SUJEITO K/7	Se deu a partir da necessidade de absorver meus conhecimentos dentro da área de biblioteconomia algumas delas de forma satisfatória outras não, sobre os grandes teóricos da área. A maioria em ambientes virtuais foi mais eficaz.	SUJEITO K/8	
SUJEITO L/7	Direto ao acervo da biblioteca central; busca no sistema pelos autores e sites.	SUJEITO L/8	A maioria foi através das disciplinas do curso de biblioteconomia e fazendo pesquisa na biblioteca central
SUJEITO M/7	Via internet e acervo da biblioteca central	SUJEITO M/8	
SUJEITO N/7	Desenvolveu-se a partir da necessidade de estudo de disciplina por meio dos professores e também por meio de busca na biblioteca	SUJEITO N/8	
		SUJEITO O/8	Através de pesquisa na internet
		SUJEITO P/8	
		SUJEITO Q/8	
		SUJEITO R/8	
		SUJEITO S/8	
		SUJEITO T/8	Deu-se pela apresentação dos professores e pesquisas na internet e na biblioteca.
		SUJEITO U/8	Internet
		SUJEITO V/8	Busca e recuperação no acervo da Biblioteca central. Também em artigos científicos.
		SUJEITO X/8	Leitura de livros e Elaboração de fichamento

Fonte: Questionário aplicado aos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia da UFMA

Quando interrogados sobre os motivos que levam o aluno a (Des) motivação no processo de busca e recuperação da informação em ambientes tradicionais ou digitais (Quadro 5) os mesmos destacaram que:

“Em ambientes digitais a busca nem sempre é satisfatória, pelo fato que a informação não é sempre verdadeira, ou vem muita informação etc. E nos ambientes tradicionais muitas vezes os livros e recursos não estão atualizados ou desgastados.”

“O que mais motiva é a vontade de aprender e explorar os temas e o que mais desmotiva é em alguns casos, a falta de materiais mais recentes.”

“Em bibliotecas tradicionais geralmente não encontramos os livros no sistema disponibilizado e no digital às vezes é difícil fazer o *download* de alguns artigos.”

Confrontando com os padrões de comportamento (ELLIS, 1989; ELLIS, COX, HALL, 1993; WILSON, 1999 apud CRESPO; CAREGNATO, 2003) e os modelos de busca apresentado no referencial teórico, como o de Kuhthau (1991), verifica-se, a necessidade de utilização de *sites* confiáveis que disponibilizem informações fidedignas, além de enfatizar a carência da Biblioteca Central da UFMA sobre materiais informacionais na área de Biblioteconomia, fato que se estende para outras áreas, também.

Quadro 5 – (Des) motivação no processo de busca e recuperação da informação em ambientes tradicionais ou digitais pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFMA em suas pesquisas e estudos

QUESTÃO 11			
SUJEITO A/7	Em ambientes digitais a busca nem sempre é satisfatória, pelo fato que a informação não é sempre verdadeira, ou vem muita informação etc. E nos ambientes tradicionais muitas vezes os livros e recursos não estão atualizados ou desgastados.	SUJEITO A/8	Desmotiva por não conter muitas publicações na área historia do livro e das bibliotecas
SUJEITO B/7	Em ambientes tradicionais muitas vezes encontra-se o registro do documento na biblioteca, mas ao desloca-se para o acervo o documento não é encontrado (desorganização)	SUJEITO B/8	
SUJEITO C/7	O que mais motiva é a vontade de aprender e explorar os temas e o que mais desmotiva é em alguns casos, a falta de materiais mais recentes.	SUJEITO C/8	
SUJEITO D/7	Desmotiva: não encontrar o que estou procurando e a leitura na tela do computador Motiva: acervo organizado de fácil acesso	SUJEITO D/8	A falta de material que trate de assuntos relevantes para nossa área
SUJEITO E/7	Motiva: quando encontro o que procuro, desmotiva: quando não encontro o que procuro.	SUJEITO E/8	O que mais me motiva nas buscas digitais é a rapidez e o que desmotiva no tradicional são os poucos exemplares
SUJEITO F/7	Tradicional é que às vezes não encontramos o que queremos, no digital, podemos encontrar muitas coisas, ate o que não queremos.	SUJEITO F/8	As vezes vontade de ler curiosidade sobre uma determinada temática ou um livro, necessidade de explicar um determinado assunto mas calurar no facebook e pesquisar no curso mesmo
SUJEITO G/7	O fato de não encontrar o documento pertinente ao assunto buscado	SUJEITO G/8	Em bibliotecas tradicionais geralmente não encontramos os livros no sistema disponibilizado e no digital as vezes é difícil fazer o download de alguns artigos.
SUJEITO H/7	Tradicional, a falta de terminais de consulta que estejam em bom estado, a não possibilidade de fazer a busca em casa, ou de tirar duvidas fora da biblioteca. Digitais, muito lixo eletrônico, poucos pesquisadores que publicam em modo digital dentro da nossa área.	SUJEITO H/8	
SUJEITO I/7	Não encontro o livro que quero quando no sistema diz que esta disponível	SUJEITO I/8	
SUJEITO J/7	Dificultado acesso	SUJEITO J/8	Desmotiva: falta de material de livros, terminal de consulta.
SUJEITO K/7	(ambiente digital) satisfação na busca, agilidade. No entanto a desmotivação vem a partir da dificuldade no acesso e atualização do acervo e ambiente tradicional da informação.	SUJEITO K/8	Quanto a área de biblioteconomia ainda há pouco produção de temas relacionados a minha área de interesse
SUJEITO L/7	O que motiva é a necessidade de uma busca, informação e o que desmotiva é a dificuldade de recuperação no meio digital e no tradicional constar no sistema e não encontrar no acervo.	SUJEITO L/8	Quando se busca uma informação que consta no sistema, mas que não se encontra na estante.
SUJEITO M/7		SUJEITO M/8	
SUJEITO N/7	O que motiva é a recuperação da informação nas bases de dados, é o tempo que levo para fazer esse processo, logo posso recuperar de qualquer lugar que eu estiver sem a preocupação de quando terei que devolver.	SUJEITO N/8	

QUESTÃO 11			
		SUJEITO O/8	A precisão da busca
		SUJEITO P/8	O que mais me desmotiva além do limitado acervo para nossa área é o atendimento que muitas vezes deixa a desejar
		SUJEITO Q/8	Desmotivação porque muitos dos assuntos que procuro para fazer meus trabalhos acadêmicos encontro pouco material, ou as vezes não tem nada
		SUJEITO R/8	
		SUJEITO S/8	Em ambos ambientes sempre temos dificuldade de encontrar o que desejamos
		SUJEITO T/8	A quantidade de informações que não servem para a pesquisa, ou seja, o tempo gasto, com a procura.
		SUJEITO U/8	A forma de Indexação de muitos documentos ainda é feita de ora muito abrangente
		SUJEITO V/8	O que mais me desmotiva é a grande quantidade de lixo informacional e o que mais motiva é o crescimento de literatura específica sobre a sociedade da informação e Biblioteconomia.
		SUJEITO X/8	As vezes a Falta de conteúdo

Fonte: Questionário aplicado aos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia da UFMA

4 Considerações finais

De acordo com o objetivo traçado, que foi o de analisar o que tem influenciado a (des)motivação dos alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Biblioteconomia da UFMA, no processo de realização de suas pesquisas para o desenvolvimento dos seus trabalhos em ambientes tradicionais e/ou virtuais. Pode-se perceber que dos 56 (cinquenta e seis) alunos que responderam ao questionário aplicado evidenciaram que os maiores entraves para o desenvolvimento de suas pesquisas em ambientes tradicionais são:

- a) Desatualização do acervo da Biblioteca Central da UFMA que é o único acervo existente na área em São Luís-MA;
- b) O nº de exemplares e títulos insuficientes;
- c) O sistema da Biblioteca Central sai muito do ar, o acervo é desorganizado o que dificulta a localização do material, levando o usuário a ir direto na estante ou pedir ajuda ao Bibliotecário de Referência.

No caso dos pontos positivos observados durante a pesquisa foram que:

- a) Os pesquisados possuem conhecimento de autores clássicos e contemporâneos da área de Biblioteconomia e áreas afins, o que demonstra que estes estão sendo bem preparados pelo do Curso de Biblioteconomia da UFMA;
- b) Os pesquisados utilizam como ferramenta de pesquisa para o desenvolvimento de seus trabalhos na área de Biblioteconomia e áreas afins, estes listaram a utilização da SCIELO, do Portal de Periódicos da Capes, Biblioteca de Teses e Dissertações da UFMA e da CAPES, Bibliotecas Digitais e Repositórios Institucionais da

- UFMG, USP, UFSC, UnB, UFRJ, Revistas da área de Biblioteconomia e áreas afins disponíveis na web como: Ciência da Informação, Datagramazero, Info Bci, Revista Brasileira de História da Educação, Google acadêmico e sites institucionais do IBICT e da ABNT;
- c) Os alunos ainda recorrem com muita frequência as indicações dos professores, pesquisa na Biblioteca Central da UFMA, nos periódicos *on line* e no *Goggle*, dentre outros. Fatos que mostram um aluno um pouco mais autônomo e se desprendendo da indicação do professor.
 - d) O que mais (des) motiva o aluno no processo de pesquisa “Em ambientes digitais a busca nem sempre é satisfatória, pelo fato que a informação não é sempre verdadeira, ou vem muita informação etc. E nos ambientes tradicionais muitas vezes os livros e recursos não estão atualizados ou estão desgastados.” “A precisão da busca”.

Referências

BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça Maria (Org.). **O Zapear da informação em bibliotecas e na internet**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed. São Paulo: Ed. Campus, 2009.

CRESPO, Isabel Merlo Crespo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul. /dez. 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. **DataGramZero**, v.10, n.4, ago 2004. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_03.htm>. Acesso em: 03 jun. 2010.

DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da.; COSTA, Suzana Queiroga da. Gestão da informação e do conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas à unidades de informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p. 97-107, jan./abr., 2007.

FERREIRA, Aurelio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio**. 5.ed. São Paulo: Ed. Positivo, 2005.

KUHLTHAU, C. C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Gerenciamento de Sistemas de informação**. São Paulo: LTC, 2001.



OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo, 2002.

VERGUEIRO, Waldomiro. Censura e seleção de materiais em bibliotecas o despreparo dos bibliotecários brasileiros. Brasília, 1987. p.21-6. **Ciência da Informação**, Brasília, v.16, n.1, p.21-6, jan./jun. 1987.



INTERVENÇÕES DE LEITURA NA BIBLIOTECA: PORQUE LITERATURA É PRECISO...

*Maria de Lourdes Teixeira da Silva*¹

¹Bibliotecária Especialista, IFRN, Natal, RN

Resumo

Objetiva socializar as experiências adotadas em uma biblioteca de ensino tecnológico, com vistas à promoção da leitura de literatura no ambiente escolar. Visa também mapear dados estatísticos, do panorama das obras literárias que estão sendo lidas pelos alunos na biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), Campus Natal Zona Norte. Os dados coletados para embasamento do estudo denotam que as ações desenvolvidas têm contribuído para motivar e despertar o aluno a ter uma aproximação prazerosa com a leitura, aponta também, possibilidades que as bibliotecas podem desenvolver como propostas intervencionistas junto aos jovens em relação à prática de leitura. Em decorrência dos resultados apontados na análise dos relatórios do sistema de gerenciamento de acervo, e dos próprios depoimentos dos alunos, fica evidenciado a importância da leitura no processo de desenvolvimento dos sujeitos, e a presença da leitura de literatura na vida escolar dos alunos como um elemento prazeroso.

Palavras-Chave: Leitura na biblioteca; Leitura de literatura; Projetos de leitura.

Abstract

It aims to socialize the experience taken from a library of technological education, aiming at promoting the reading of literature in the school environment. It also aims to map statistical data, the landscape of literary works being read by students in the library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Norte (IFRN), Campus Natal Zona Norte. Data collected from the study have shown that the actions have helped to motivate and awaken the student to have a pleasant approach to the reading, points also possibilities that libraries can develop as interventionist proposals with young people about the practice of reading. Due to the findings of the analysis of the reports of the management system of collection, and the students' own testimony, it is clear the importance of reading in the development process of the subject, and the presence of reading literature in school life of students as an element enjoyable.

Keywords: Reading in the library; Reading literature; Reading projects.

1 Introdução

Nos dias atuais o que temos observado no contexto escolar, é um desinteresse e desânimo dos educandos em relação à leitura; pouco se constata a vontade e o prazer de escrever e ler, ou, inversamente, de ler e escrever. Tal desinteresse pode ser justificado pela forma como acontecem às práticas de leitura no ambiente escolar, algumas consideradas, inclusive, como práticas que contribuem muito pouco ou em nada para motivar e despertar o aluno a ter uma aproximação prazerosa com a leitura.

Desta forma, o espaço escolar, centro principal das práticas de leitura, assume um papel cada vez mais importante na formação dos sujeitos. Lajolo (2000, p.106) afirma que:

No contexto de um projeto de educação democrática vem à frente a habilidade de leitura, essencial para quem quer ou precisa ler jornais, assinar, contratos de trabalho, procurar emprego através de anúncios, solicitar documentos na polícia, enfim, para todos aqueles que participam, mesmo que à revelia, dos circuitos da sociedade moderna, que fez da escrita seu código oficial.

Nesse sentido, defendemos a importância da leitura para a formação de leitores críticos e para a construção de sujeitos autônomos e partícipes do contexto social, cultural e educacional, propiciando ao mesmo tempo um aprendizado formal através do ensino dos diversos componentes curriculares, considerando a sua identidade cultural como também a sua história de vida.

Além disso, temos observado os altos investimentos no âmbito do governo através dos Programas – PNLD, PNBE, PNLL demonstrando uma preocupação para que todos possam ter acesso ao livro. Entretanto, apesar da conscientização de que a leitura é importante e imprescindível para a promoção dos indivíduos em seus diversos contextos, essa questão ainda não tem sido refletida positivamente nas práticas desses sujeitos.

Isto posto, constatamos que a realidade escolar do nosso campus, em relação à leitura de literatura por parte dos alunos, não é diferente do quadro global que os estudos e pesquisas apontam, pelo menos no que diz respeito a empréstimo de livros literários, e envolvimento com as propostas de incentivo à leitura na biblioteca.

Diante desse panorama, quanto ao gosto pela leitura entre os alunos, e sendo a biblioteca vista como um organismo vivo, ela tem se posicionado com propostas de incentivo à prática da leitura, de forma a contribuir cada vez mais para a superação dessa realidade atual..

Entendendo a importância da leitura no processo de desenvolvimento dos sujeitos, é possível afirmar que ela se consagra como um elemento que emancipa e liberta os que dela se apoderam.

Assim, considerando o espaço biblioteca corresponsável no processo de apoio às práticas de leitura, a biblioteca José de Arimatéia Pereira do Instituto

Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), campus Natal Zona Norte, tem desenvolvido algumas ações no sentido de estimular a prática da leitura de literatura e o desenvolvimento do gosto pela leitura.

O estudo tem como objetivo principal, socializar as experiências adotadas em uma biblioteca de ensino tecnológico, com vistas à promoção da leitura de literatura no ambiente escolar. Visa também mapear o panorama de obras literárias que estão sendo lidas pelos alunos.

Espera-se também que as propostas possam criar condições favoráveis à constituição de sujeitos leitores a partir do (re) encantamento artístico e literário e da formação de público para saraus poéticos e apreciadores de literatura. Estas ações iniciaram-se o ano de 2008, e foram sendo ampliada de forma gradativa, são realizadas em períodos pré- estabelecido e já figuram no calendário das atividades culturais do setor e também do campus.

A seguir apresentamos as ações desenvolvidas, descrevendo o que é, como acontece e o que objetiva.

Quadro 1 – Descrição dos projetos desenvolvidos na Biblioteca

PROJETO	DESCRIÇÃO	AÇÕES E RESULTADOS
Cesta Literária	Exposição de livros e textos no interior da Biblioteca em uma cesta, como forma de promover a aproximação entre os alunos e os livros.	Divulgação das novas aquisições de literatura Realização de empréstimos na área de literatura
Colheita Literária / Corredor Literário	Exposição de livros e textos em árvores e no corredor da Biblioteca para divulgar obras e autores	Divulgação das novas aquisições de literatura Realização de empréstimos na área de literatura
Encontro com o escritor	Bate papo com escritores de obras literárias, realizado por ocasião da Semana do Livro.	Divulgação de escritores locais
Grupo de Leitura e Literatura (LITERALMA) ¹	Criar condições favoráveis à constituição de sujeitos leitores a partir do (re) encantamento artístico e literário e da formação de público para saraus poéticos e apreciadores de literatura. Proposta interdisciplinar formado por bibliotecária, professor (es), da língua portuguesa e de teatro e estudantes.	Rodas de leituras Bate-papo sobre autores e livros Leitura de textos literários produzidos pelos alunos Sarau poético / Blog e Twitter

Fonte: O próprio autor (mar. 2012)

¹ O Projeto LITERALMA, foi selecionado para apresentação de um sarau poético, por ocasião do II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica, a ser realizado em Florianópolis nos dias 28 de maio a 01 de junho de 2012.

2 Revisão de Literatura

Estudos têm demonstrado que falar sobre a importância da leitura e seus benefícios tem sido recorrente na nossa literatura em congressos e encontros que a discutem, sob variadas perspectivas e entre diversos profissionais e estudiosos, como psicólogos, linguistas, antropólogos sociais etc.

Entretanto essa discussão ainda está longe de se esgotar, haja vista que tanto nos corredores escolares como também nos exames nacionais de avaliação, a exemplo do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), a realidade posta apresenta ainda quadros que revelam a grande dificuldade que têm os alunos em relação à leitura e à compreensão de textos.

Quanto à relação livro, leitor e biblioteca temos parâmetro a seguir constante na recomendação do manifesto da IFLA/UNESCO, citado por Guerrero p.15, 2012:

Según el Manifiesto de la biblioteca escolar (una de las funciones de la biblioteca escolar consiste en crear y fomentar en los niños el hábito y el gusto de leer, de aprender y utilizar las bibliotecas a lo largo de toda su vida, promover la lectura, ofrecer oportunidades de crear y utilizar la información para adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse.

Sobre a valorização da leitura, Silva (2008, p. 59-60) discorre que:

Leitura é processo que envolve capacidades de leitura, estratégias, que é caminho e não é nem “dom sobrenatural ou herança genética” nem “toque mágico”. Ler (na escola, na rua, no trabalho, na igreja, no supermercado e em qualquer outra situação) é caminho, é ação, movimento que vai alargando fronteiras, expandindo possibilidades.

Desta forma, são válidos os incentivos para a promoção da leitura, no âmbito escolar e especialmente se neste incentivo a biblioteca estiver inserida. Pesquisa realizada no ano de 2010 com jovens e adultos no IFRN – Campus Zona Norte, ficou claro que a biblioteca faz parte de sua relação com a leitura. A pesquisa trouxe como resultado:

Questionamos também sobre onde ou com quem os alunos obtêm os livros que leem. **A biblioteca aparece como a maior opção**, com 44%, seguida dos amigos, com 26%. Além disso, 16% disseram que compram os próprios materiais de suas leituras. Se considerarmos que boa parte das bibliotecas são escolar, apesar de nem sempre estarem aptas a desempenhar o papel ao qual se propõem, devido principalmente a falta de profissionais qualificados, estrutura física e outras questões de ordem material, esses dados reforçam que a escola tem a maior parcela de contribuição para o incentivo à e para a prática da leitura. SILVA; BISPO, 2010. p. 13 grifo nosso)

Ainda sobre os resultados apontados na pesquisa os autores acima citados, discorrem:



Com relação ao tipo de leitura que os alunos realizam frequentemente na escola, 61% afirmaram como sendo os textos e apostilas preparadas pelo professor, e 31% disseram ler os livros didáticos. Chamou-nos a atenção o fato de **apenas 2% do universo pesquisado mencionarem que realizam, com frequência, leitura de literatura.** (SILVA; BISPO, 2010. p. 13, grifo nosso)

Tal realidade denota que na visão dos alunos a biblioteca ainda é considerada como um local apenas para empréstimo e devolução de livros.

Pascual (apud GUERRERO, 2012, p. 14), defende uma proposta no âmbito pedagógico, vista á formação integral, em cujos objetivos ele cita a necessidade de: “fomentar el hábito lector y la formación de lector literario: querer leer, disfrutar de la lectura e integrar ésta en la vida personal”.

O nosso estudo não poderia deixar de citar a pesquisa *retratos da leitura no Brasil*, que tem sido um importante instrumento no mapeamento das práticas de leitura, e na implementação de políticas públicas em relação ao livro e a leitura.

A terceira edição da pesquisa contemplou 5.012 entrevistas domiciliares, em 315 municípios de todos os estados brasileiros, e apresentou o seguinte panorama: “o número de livros lidos por ano entre todos os entrevistados da população brasileira residente com 5 anos ou mais, independente de alfabetizadas ou não é de 4,0 livros por habitante/ano, sendo 2,1 inteiros e 2,0 em partes” (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2011, p.27).

3 Materiais e Métodos

Trata-se de um relato de experiência, na biblioteca José de Arimatéia Pereira do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), campus Natal Zona Norte sobre as ações intervencionistas para a promoção da leitura. Os dados coletados para embasamento do estudo ocorreram, via relatórios gerados pelo sistema de gerenciamento de acervo da Biblioteca, (SIABI), em relação ao quantitativo de empréstimos das obras literárias e os títulos mais emprestados e as obras literárias mais lidas no período compreendido entre outubro de 2011 a março de 2012, este período correspondeu ao último semestre letivo.

Mesmo não sendo foco do estudo, optamos por inserir uma análise qualitativa, numa perspectiva de como os projetos de intervenção de leitura, tem impactado na vida dos estudantes do IFRN, campus Natal-Zona Norte.

Para uma maior caracterização dessa análise, adotamos o pensamento de Neves (1996, p.2) “[...] os pesquisadores ao empregarem métodos qualitativos, estão mais preocupados com o processo social do que com a estrutura; buscam visualizar o contexto e, se possível, ter uma integração empática com o processo [...]”

4 Resultados Parciais /Finais

Os dados coletados para embasamento do estudo apresentaram alguns pontos que validam as propostas, enquanto instrumentos de socialização e disseminação da leitura entre os alunos cadastrados no sistema e usuários da



biblioteca, cuja afirmação se apresenta nos depoimentos colhidos junto ao grupo que faz parte do projeto de leitura e literatura (LITERALMA).

Os alunos foram indagados sobre os projetos de leitura desenvolvidos pela Biblioteca e o que representa para os mesmos a sua participação no grupo. Seus depoimentos sobre sua participação se configuram como instrumentos de mensuração qualitativa ao afirmarem que:

Depoimento 1 - “Os projetos de leitura da biblioteca são ótimos, pois possibilita aos alunos terem uma relação mais divertida e espontânea com a leitura e literatura. Já o LITERALMA é incrível, pois através do grupo eu posso me expressar, me divertir e mostrar a minha poesia, ao mesmo tempo em que interajo com outras pessoas e faço novas amizades” Jailton Monteiro Dantas Júnior – Curso Manutenção e Suporte em Informática.

Depoimento 2 “O projeto cesta literária promovido pela coordenação da Biblioteca do IF/ZN tem papel importante no dia-dia do aluno, oferecendo a ele novas propostas de leitura, sejam elas nacionais ou internacionais, O grupo LITERALMA tem outra importante função social no âmbito acadêmico, com a proposta de estudos literários, discussões e recitais poéticos, tudo isso com muita dedicação e diversão”. Manuel Lucas – Curso Informática.

Depoimento 3 “Acho uma ótima ideia, pois considero um grande incentivo à leitura, além de expandir o conhecimento literário dos alunos. Fazer parte do LITERALMA é um imenso prazer, pois neste grupo não se aprende apenas sobre a literatura que já conhecemos ao contrário, fazemos parte, interagimos e desenvolvemos textos nos quais encontramos um pouco de expressão de nossas emoções”. Evelyn de França Fagundes – Curso Informática.

Depoimento 4 “Em minha opinião os projetos de leitura da biblioteca estimulam o aluno não só à leitura, mas também a variação da mesma. Pois eles apresentam vários autores, para quem gosta de conhecer sempre novas coisas. O literalma têm ganhado espaço, cor e forma e cada vez mais me identifico com tudo isso, Fazer parte do Literalma me dá muito orgulho, pois nós criamos um espetáculo, um universo e, principalmente uma alma”. João Pedro Lobo – Curso Informática.

Depoimento 5 “A cesta literária oferece oportunidade de conhecer novos livros, você folheia e passa a ter interesse. Há uma grande variedade, ai quer levar todos. Já o corredor literário é o meu preferido, todos aqueles textos no corredor, desperta o interesse de conhecer outros livros. E o melhor é que você pode ficar com o texto, são textos curtos e estimula para você entrar na biblioteca e buscar outras obras de um determinado autor, Quanto ao literalma é uma oportunidade dos alunos se conhecerem, de ler, escrever, comentar. Também mostra que somos capazes, tira aquela visão do autor, como algo inatingível. Como gosto de ler e não me identifico em escrever, vejo que a sensibilidade não está só na escrita. Deu oportunidade de ver a bibliotecária de outra forma, não aquela pessoa séria, mas alguém que gosta de saber o que os alunos querem” Mara Cristiane – Curso Informática.

Depoimento 6 “ Muito me agrada os poemas expostos pelos corredores, é algo envolvente, emotivo e de certo desperta primeiramente a curiosidade e conseqüentemente o interesse. Quanto à cesta literária a proposta é eficaz, porém os títulos postados nela não me atraem”. Ana Iara Rodrigues – Curso eletrônica.

Quanto aos relatórios obtidos através do sistema de gerenciamento da biblioteca, este apontou que: durante o período compreendido da pesquisa, foram realizados 5.902 empréstimos destes, apenas 28% são de obras literárias. Comprovando que o “foco” de leitura dos alunos está voltado fortemente para os livros didáticos, de sua área técnica. Numa escala de colocação de empréstimos, a literatura aparece como a 79ª colocada, preterida pelos didáticos.

Constatou-se também, um dado de relevante importância para o estudo proposto, que foi a presença de empréstimo de títulos literários entre os alunos que são integrantes do grupo literalma. Da 1ª. a 17ª. colocação dos alunos que realizaram empréstimos de obras literárias, o sistema apontou o nome destes alunos, como os que mais realizaram empréstimos no período pesquisado.

Em relação ao panorama do que os alunos estão lendo, numa escala entre 28% (maior índice) até 10% (índice mediano), figuraram os seguintes títulos mais emprestados:

Tabela 1 – Panorama dos títulos literários lidos pelos alunos

TÍTULO	% EM RELAÇÃO AO NÚMERO DE EMPRÉSTIMOS DA OBRA NO PERÍODO
O santo e a porca	0,28%
Alma e sangue: o despertar do vampiro	0,24%
Negrinha	23%
A cabana Go	0,19%
Eu sei que vou te amar Crônicas de origem	0,17%
A menina que roubava livros Alma e sangue: o império do vampiro Anno Domini: manuscritos medievais Poliana moça	0,16%
Brida O diário de Anne Frank Harry Potter e a pedra filosofal	14%
Harry Potter e o cálice de fogo Nietzsche: no limiar do séc. XXI O cortiço Crônicas 1	12%

<p>Os sofrimentos do jovem Werther Harry Porter e o prisioneiro de Azkaban Obras escolhidas Memórias póstumas de Brás Cubas A guerra dos mundos Lua negra Drácula Comédias para se ler na escola Alma e sangue: o pacto dos vampiros Entre deuses e monstros Retalhos O banquete</p>	<p>10%</p>
---	------------

Fonte: Relatório SIABI, abr. 2012.

O quadro em questão, quando comparado ao apresentado na pesquisa *retratos da leitura no Brasil*, a qual este estudo tomou como parâmetro para algumas colocações, reflete uma similaridade entre as opções de leitura dos alunos do IFRN, com os alunos de outras regiões do Brasil conforme o resultado apontado para os títulos e gêneros preferidos.

5 Considerações Parciais/Finais

No estudo sobre as ações intervencionistas da biblioteca, na promoção e disseminação da leitura de literatura ficou evidenciado, que as propostas têm surtido efeito na população alvo, que são os alunos. Na realidade as propostas se configuram como um convite, uma tentativa de seduzir, um chamamento, para que os alunos e professores se envolvam de forma mais efetiva com a leitura de literatura e não esteja direcionado apenas para os livros técnicos de caráter didáticos, conforme ficou evidenciado nos relatórios analisados.

As ações apresentadas estão postas, no intuito de que o incentivo à leitura de literatura seja uma motivação para as demais leituras, que lhes são lançadas, muitas vezes de forma impositiva.

Evidenciou-se também, que os projetos desenvolvidos pela biblioteca tem impulsionado a realização de empréstimos na área de literatura, consequentemente fortalecendo o elo entre o leitor e o livro.

Consideramos ainda que o estudo possibilitou uma reflexão sobre as questões que envolvem a relação livro-leitura-leitores e biblioteca no âmbito escolar, possibilitando a formulação de algumas proposições que poderão ser implementadas futuramente, como por exemplo, coletar as preferências dos leitores do IFRN-campus Zona Norte de Natal em sua totalidade através da submissão questionário eletrônico; promover a formulação e implementação de políticas institucionais que possibilite o fomento à leitura e acesso ao livro através de projetos integradores entre os bibliotecários, alunos e professores; e também possibilitar a inserção do equipamento biblioteca como parte integrante do fazer educacional.

6 Referências



GUERRERO, José García. **Contribución de la biblioteca escolar al fomento de la lectura.** Sevilla: Junta de Andalucía, 2012. Disponível em: < <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/bibliotecaescolar/images/MisPdf/DR1/DR1 BECREA.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2012.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da leitura no Brasil.** 3. ed. 2011. Disponível em: < http://www.prolivro.org.br/ipi/publier4.0/dados/anexos/2834_10.pdf >. Acesso em: 13 abr. 2012.

LAJOLO, Marisa. **Do mundo da leitura para a leitura do mundo.** São Paulo: Ática, 2000.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa - características, usos e possibilidades. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, 2º Sem./ 1996. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. (org.) **Leitura na escola.** São Paulo: Global, 2008.

SILVA, Maria de Lourdes Teixeira da; BISPO, Edvaldo Balduino. **Perfil leitor de alunos da educação de jovens e adultos:** um estudo de caso com alunos do IFRN Campus Natal- Zona Norte. 2010. Monografia. (Especialização em Educação de Jovens e Adultos) – Instituto Federal de Educação Ciência e tecnologia do Rio grande do Norte, Natal, 2010.

FONTES DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS: UM ESTUDO DE USO A PARTIR DA METODOLOGIA DE ANÁLISE DE REDES SOCIAIS

Maria do Rocio F. Teixeira¹ e Diogo Onofre Gomes de Souza²

¹Professora Doutora, UFRGS, Porto Alegre, RS.

²Professor Doutor, UFRGS, Porto Alegre, RS.

Resumo

Esta pesquisa tem por propósito estudar as redes de conhecimento, consideradas espaços de interação entre diferentes segmentos da sociedade, no âmbito das ciências e suas relações de uso das fontes de informação em três grupos de alunos de uma mesma disciplina do Curso de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Brasil), em três semestres consecutivos. Objetiva contribuir para a produção de indicadores relacionais entre as redes, as fontes de informação e o estudo das Ciências. Utiliza a abordagem teórico-metodológica Análise de Redes Sociais (ARS) e as etapas de desenvolvimento da pesquisa incluem uma revisão de literatura sobre a ARS e a construção e análise de grafos gerados a partir da caracterização das três redes e de suas relações de uso com as fontes de informação. Brevemente apresenta: a metodologia utilizada; os resultados; e as conclusões do estudo.

Palavras-Chave

Redes de conhecimento; Fontes de informação; Análise de Redes Sociais (ARS); Educação em Ciências.

Abstract

The present study have the propose to study the knowledge networks, interacion spaces between differents society segments, in the science Field and the relationship between ours members and the use of diferents information sources available. The networks in analysis are three students groups of the same matter of the Medicine course of the University Federal of Rio Grande do Sul (Brasil), in three consecutive semesters. The aim is to contribute for the production of indicators linked between networks, the information sources and the science studies. The theoric-methodologic approach used was a Social Netwoks Analysis (SNA) and the steps of the development research including a revision about the SNA literature and the construction and analysis of graphs,

produced from the characterization of these three networks and your relations in the use of the sources of information. Briefly, this study shows: the used methodology, the results and the study conclusions.

Keywords

Knowledge Networks; Information Sources; Social Networks Analysis (SNA); Sciences Education.

1 Introdução

O âmbito de estudos em redes abrange uma amplitude de campos de pesquisa e unidades de análise. Atualmente, tem crescido o interesse científico e prático em compreender como atores estabelecem articulações e interagem configurando redes. Tais unidades de análise inserem-se, em um campo de pesquisa, dotado de ferramentas conceituais e metodológicas que permitem a análise de elementos estruturais e da dinâmica relacional dos atores, rompendo níveis de análises isolados, exclusivamente centrados no indivíduo, ou em uma estrutura social independente e soberana. Assim, o mapeamento de redes de relações entre atores (indivíduos ou entidades coletivas), as posições ocupadas por esses, a quantidade, a natureza e os sentidos dos fluxos de informação disponíveis são eixos centrais de análise de muitos fenômenos.

Este trabalho mostra a relação das redes de conhecimento no campo científico com as fontes de informação (pessoais e bibliográficas), com o objetivo de contribuir para a produção de indicadores relacionais entre o estudo das Ciências e as fontes de informação. O objetivo geral é estudar as redes de conhecimento, espaços de interação entre os diversos segmentos da sociedade, no âmbito das ciências e seu relacionamento com as fontes de informação, no compartilhamento do conhecimento. E, ainda é objetivo do estudo avançar no entendimento de como melhor explorar tais fontes de informação no incentivo ao compartilhamento do conhecimento.

2 Revisão da Literatura

2.1 Análise de Redes Sociais (ARS)

O termo “rede” é adotado para designar um conjunto de unidades (ou nós) de algum tipo e as relações de tipos específicos que acontecem entre elas (ALBA, 1982). A expressão rede social se refere a um tipo específico de rede em que os nós ou atores são pessoas ou grupos em uma população. Nos estudos nas Ciências Sociais, as redes sociais são um instrumento de análise que permite a reconstrução dos processos interativos dos indivíduos e suas afiliações a grupos, a partir das conexões interpessoais construídas cotidianamente (FONTES; EICHNER, 2004).

A noção de rede vem sendo utilizada, nas ciências sociais e nos estudos sobre o desenvolvimento, de múltiplas formas, tornando-se difícil, por vezes, precisar seu real significado e sua contribuição como ferramenta de análise. A imagem de um sistema composto por nós e fluxos é frequentemente

evocada como metáfora, no esforço por construir representações capazes de dar conta da complexidade do social (SCHMITT, 2011).

Autores como Castells (1999) falam da emergência, na contemporaneidade, de uma sociedade em rede, capitalista, globalizada, regida por núcleos de poder descentralizados, e estruturada com base nas tecnologias da informação. As redes, sua arquitetura e suas dinâmicas de inclusão/exclusão, estariam na base dos *processos e funções predominantes em nossa sociedade*, dando origem a uma nova morfologia do social (CASTELLS, 1999, p. 498).

Para além da rede como metáfora ou como matriz técnica, é possível identificar na literatura um conjunto de trabalhos que utilizam a noção de rede como uma ferramenta analítica ou, como no caso da Teoria do Ator Rede, como base para a construção de uma nova ontologia do social. Uma detalhada discussão envolvendo a desconstrução da chamada "dimensão social" como um domínio da realidade, definido a priori, pode ser encontrada em Latour (2007).

As redes sociais constituem um espaço, no qual a interação entre as pessoas permite a construção coletiva, a mútua colaboração, a transformação e o compartilhamento de ideias em torno de interesses mútuos dos atores sociais que as compõem. A Internet potencializa o poder dessas redes, devido à velocidade e à capilaridade com as quais a divulgação e a absorção de ideias acontecem.

A Análise de Redes Sociais (ARS) é uma abordagem estrutural que estuda a interação entre atores sociais, ou seja, a unidade de observação é composta pelo conjunto de atores e seus laços (FREEMAN, 2004). Representa uma perspectiva inovadora por ser relacional, mostrando que os vínculos ou relações entre entidades, nós, são a unidade básica de análise, contrariamente ao que é habitual na perspectiva atributiva das análises estruturais empíricas (LOZARES, 2007).

2.2 Fontes de Informação

Fonte de informação, segundo Martin Veja (1995), é todo vestígio ou fenômeno que forneça uma notícia, informação ou dados. Comumente interpretam-se como fontes de informação todo o tipo de fontes, em geral, que contenham ou produzam informação em um suporte estável.

Uma fonte de informação não se fixa unicamente em documentos, mas também contempla e reconhece a informação procedente de instituições, pessoas e, inclusive, dos próprios acontecimentos sociais.

2.3 Redes de Conhecimento

O conceito de rede, segundo Minarelli (2001), refere-se à configuração do canal pelo qual os indivíduos captam, integram e distribuem informações, bens e serviços com maior eficiência.

Uma rede social é conceituada como o conjunto de indivíduos autônomos que unem recursos e ideias em prol de interesses comuns (MARTELETO, 2001). Velázquez e Aguilar (2005) entendem rede social como um grupo de indivíduos que se relaciona com um fim específico, caracterizando

a existência de um fluxo de informações. As redes sociais são mecanismos que possibilitam a construção de imaginário coletivo, dessa forma podem ser ferramenta imprescindível para a criação e manutenção das empresas na sociedade em rede (MEIRA, 2009).

As redes de conhecimento são redes com o propósito de criar e disseminar conhecimento, podendo corporificar-se de diversas formas: equipes de projetos, grupos de pesquisa, redes de consultoria, comunidades profissionais, comunidades de prática, grupos de apoio e outros tantos.

O principal propósito dessas redes é tornar públicos e estimular a aplicação de novos conhecimentos a favor do desenvolvimento. Também podemos considerar como redes de conhecimento, aquelas redes formadas por pessoas que tem como objetivo comum a promoção de seu conhecimento e de outrem. Então, novamente, uma turma de uma escola ou de uma universidade, um grupo de pesquisa ou de um laboratório são exemplos de redes de conhecimento.

Nas redes de conhecimento, a informação carece de interpretação. Normalmente é subjetiva e provém de um ator que coopera na rede com sua bagagem intelectual, cultural e organizacional. É essa informação, e seu compartilhamento, o foco do estudo das redes de conhecimento e é por meio dela que o conhecimento individual pode ser o mote para parcerias que tragam benefícios recíprocos, menciona Tomaél (2008).

Castells (1999) diz que rede é um conjunto de nós interconectados e, nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. O que um nó representa depende do tipo de redes concretas. Assim, as redes de conhecimento são os espaços onde ocorre a troca de informações e experiências entre profissionais, pesquisadores e estudiosos de diversas áreas.

As redes de conhecimento tornaram-se uma ferramenta de sobrevivência essencial para o indivíduo, facilitando a gestão da incerteza, o apoio social e, finalmente, a ascensão na carreira (JOHNSON, 2011).

3 Materiais e Métodos

A rede construída conta com um total de 100 atores, alunos de três semestres, diferentes e consecutivos, da disciplina de Bioquímica Médica I, do Curso de Medicina da UFRGS.

A estes alunos foi perguntado: “Eu uso esta(s) fonte(s) de informação com que frequência para obter informações sobre tópicos relativos aos meus estudos/pesquisas na disciplina de Bioquímica Médica I. 0=Eu não conheço essa fonte; 1=Nunca; 2=Raramente; 3=Às vezes; 4=Freqüentemente; 5=Muito freqüentemente”.

As fontes de informação relacionadas foram: 1. Livros; 2. Parentes; 3. Professores; 4. Artigos Científicos; 5. Monitores; 6. Anotações de aula; 7. Colegas; 8. Vídeos; 9. Profissionais da área; 10. Apostilas; 11. Bibliotecas; 12. Amigos; 13. Internet; 14. Pacientes; 15. Outras.

Foi utilizada a abordagem teórico-metodológica Análise de Redes Sociais (ARS) e as etapas de desenvolvimento da pesquisa incluíram uma

revisão de literatura sobre a ARS e as fontes de informação, a construção e análise de grafos gerados a partir da caracterização das três redes e de suas relações. A aplicação da ARS nesse contexto deu-se por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos de caráter longitudinal e documental, através do qual se pretendeu analisar a evolução estrutural das redes dos alunos, nos três semestres.

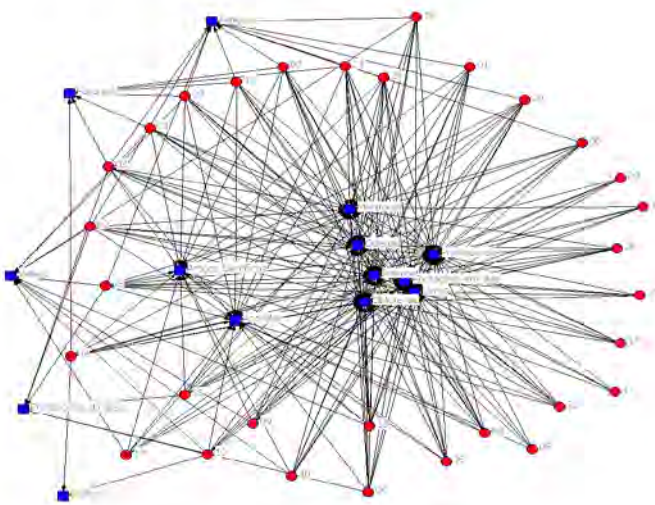
Como forma de abarcar a totalidade das redes, optou-se por adotar como *corpus* nesta pesquisa todos os alunos das três turmas, no intervalo de três semestres, 2009/2, 2010/1 e 2010/2, num total de 100 atores (pessoas que compõem cada grupo).

Os procedimentos metodológicos utilizados foram: 1º) aplicação de um questionário, no primeiro e no último dia letivo da disciplina de Bioquímica Médica I, solicitando ao respondente (identificado numericamente) que assinalasse a frequência de uso de 14 fontes de informação (pessoais e bibliográficas) sobre tópicos relativos ao estudo da referida disciplina; 2º) organização e sistematização dos dados coletados para inserção no software UCINET 6 para Windows (BORGATTI; EVERETT; FREEMAN, 2002); 3º) estudos comparativos das respostas das três turmas, no primeiro e no último dia letivo da disciplina; 4º) análise dos resultados com a construção de grafos e o mapeamento das relações invisíveis entre os atores investigados e as fontes de informação, com base na literatura sobre ARS e fontes de informação.

4 Resultados

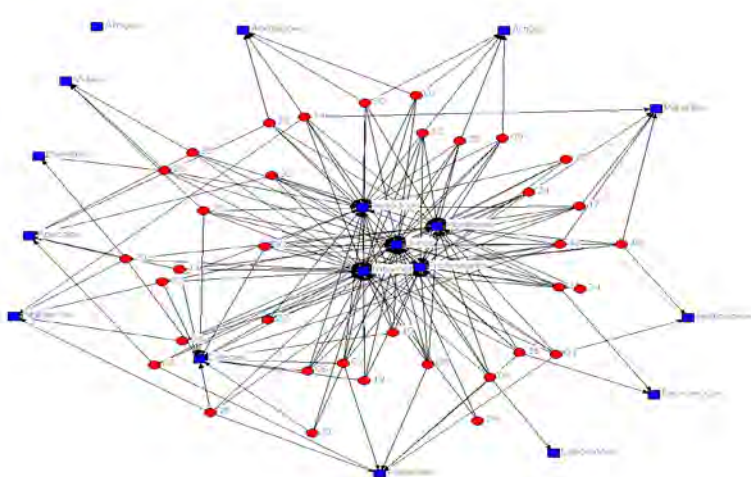
A partir da sistematização, pelo software UCINET 6 para Windows (BORGATTI; EVERETT; FREEMAN, 2002), dos dados coletados, construíram-se grafos que permitiram mapear e visualizar, de forma mais contundente, as relações estabelecidas entre os atores e as diferentes fontes de informação.

A análise da primeira turma, 2009/2, com 31 alunos, mostrou que, em agosto – no primeiro dia letivo, os respondentes tinham a seguinte percepção: livros (31), professores (30), biblioteca (29), internet (28) e anotações de aula (27) como as fontes de informação que os respondentes julgam de uso mais frequente na disciplina.



Grafo 1 : Alunos e as fontes de informação no primeiro dia letivo do semestre 2009/2. Fonte: dados da pesquisa.

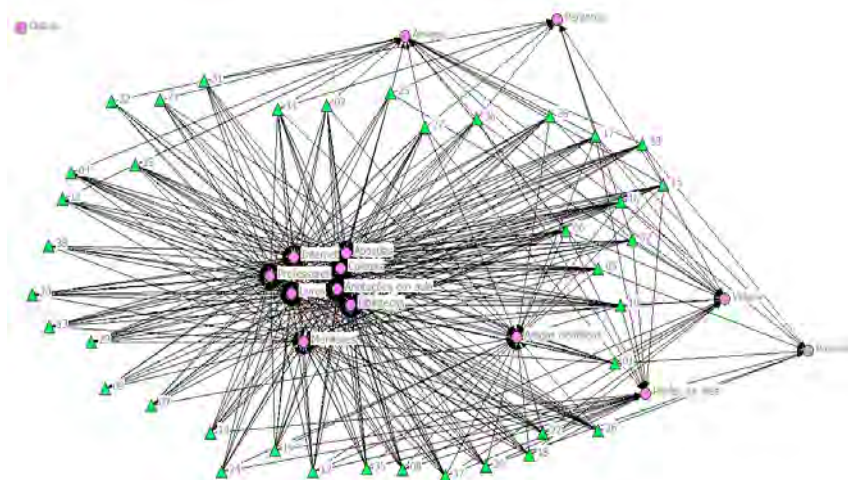
A análise da segunda turma, com 34 alunos, do semestre 2010/1, nos mostra: livros (34), professores (34), anotações de aula (34) despontando na preferência dos respondentes como fontes de informação de uso para a disciplina, seguidas da internet (33), colegas (32) e apostilas (32), quando perguntados no primeiro dia letivo. O grafo 2 apresenta as relações entre as diferentes fontes de informação e os alunos da turma 2010/1 no primeiro dia letivo do semestre.



Grafo 2: Alunos e as fontes de informação no primeiro dia letivo do semestre 2010/1.

Fonte: Dados da pesquisa.

A terceira turma analisada, de 2010/2, com 38 atores (alunos), no primeiro dia letivo, aponta, de forma unânime, os livros, as anotações de aula e os colegas (38) como a fonte de informação preferencial, seguidos da internet (37) e dos professores (36). O grafo 3 nos mostra as relações entre os alunos e as fontes de informação no primeiro dia letivo do semestre 2010/2.



Grafo 3: Alunos e as fontes de informação no primeiro dia letivo do semestre 2010/2.

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da identificação das três redes, a partir dos três grafos, foram elaborados comparativos como forma de visualizar numericamente os resultados. O primeiro comparativo foi das três turmas e de suas freqüências de uso de fontes de informação, no primeiro dia letivo, desta vez separando as fontes de informação pessoais das fontes bibliográficas.

Tabela 1 - Comparativo das três turmas em relação às fontes de informação bibliográficas no primeiro dia letivo de cada semestre.

Fontes Bibliográficas	Turma 2009/2 31 alunos	Turma 2010/1 34 alunos	Turma 2010/2 38 alunos
Livros	31	34	38
Artigos Científicos	19	23	23
Anotações de aula	27	34	38
Vídeos	10	09	16
Apostilas	20	32	34
Biblioteca	29	34	35
Internet	28	33	37
Outras	02	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa.

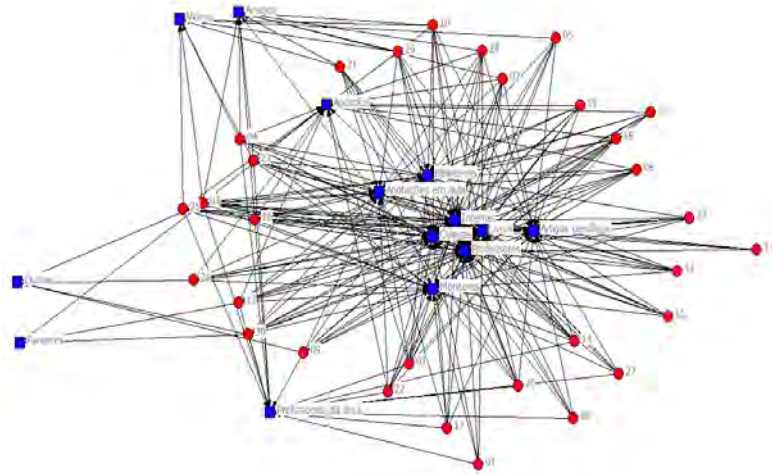
Tabela 2. - Comparativo das três turmas em relação às fontes de informação pessoais no primeiro dia letivo de cada semestre.

Fontes Pessoais	Turma 2009/2 31 alunos	Turma 2010/1 34 alunos	Turma 2010/2 38 alunos
Parentes	07	11	08
Professores	30	34	36
Monitores	22	31	30
Colegas	25	32	38
Profis. da área	06	13	17
Amigos	12	15	20
Pacientes	0	08	08

Fonte: Dados da Pesquisa.

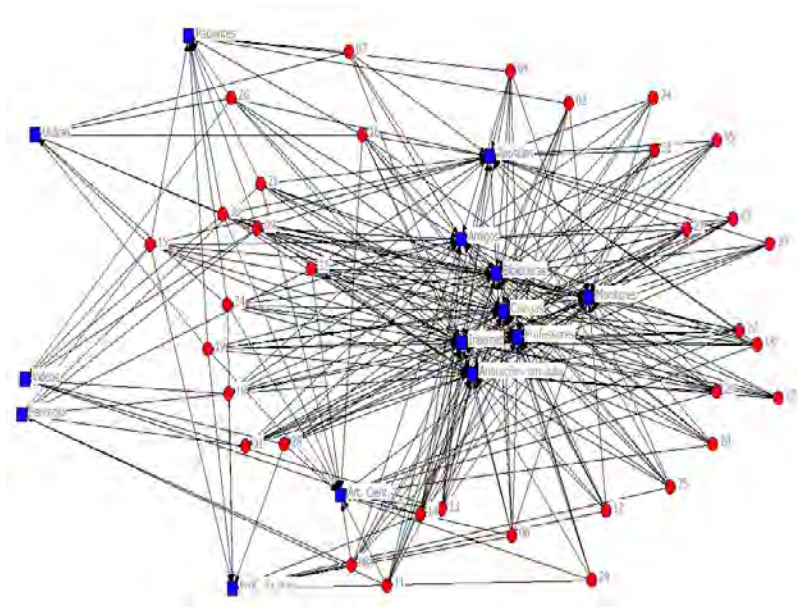
Novamente trazemos os grafos que se apresentam como o primeiro passo para poder-se analisar uma rede. Os grafos permitem visualizar-se as interações entre os nós, reunindo, ao centro, o maior número de interações. Saindo do centro, em direção à periferia da rede, é possível identificar-se os nós que pouco ou nada interagem com os demais.

A seguir mostramos os grafos das três turmas e suas relações com as fontes de informação nos três períodos consecutivamente.



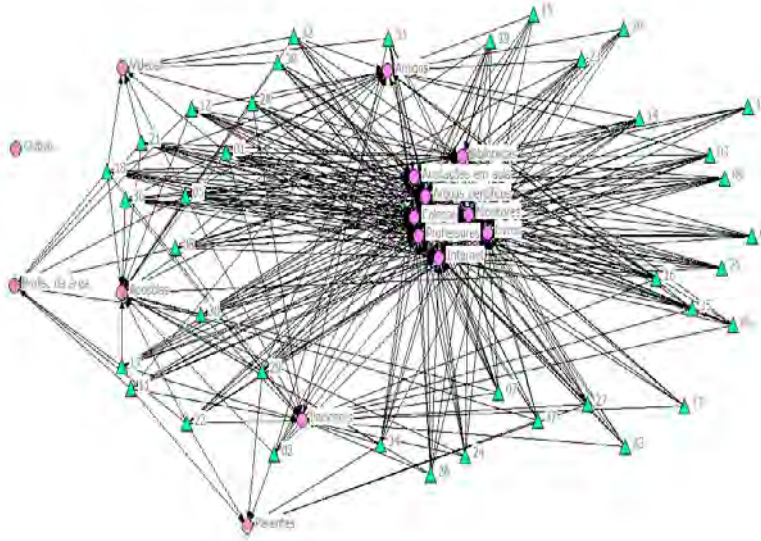
Grafo 4: Turma 2009/2 – último dia letivo.

Fonte: Dados da pesquisa.



Grafo 5: Turma 2010/1 – último dia letivo.

Fonte: Dados da pesquisa.



Grafo 6: Turma 2010/2 – último dia letivo.

Fonte: Dados da pesquisa.

Em continuidade mostramos os quadros comparativos dos resultados nos primeiro e último dia letivos, das três turmas.

Tabela 3 - Comparativo das Fontes Bibliográficos.

Fontes Bibliográficas	Turma 2009/2 31 alunos		Turma 2010/1 34 alunos		Turma 2010/2 38 alunos	
	Agosto 2009	Novembro 2009	Março 2010	Julho 2010	Agosto 2010	Novembro 2010
Livros	31	30	34	34	38	38
Artigos Científicos	19	25	23	17	23	30
Anotações de aula	27	20	34	29	38	28
Vídeos	10	08	09	08	16	08
Apostilas	20	18	32	24	34	22
Biblioteca	29	24	34	32	35	28
Internet	28	29	33	31	37	34
Outras	02	04	0	08	0	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Os livros, as bibliotecas, as anotações de aula e a internet, nas três turmas, apresentam-se como as fontes de informação bibliográficas mais representativas para os alunos, ao longo de todo o semestre. Os livros e as bibliotecas são fontes de informação tradicionais e, por isso mesmo, reafirmam sua importância no contexto acadêmico, quando os professores, em sua grande maioria, recomendam o uso de determinados títulos e/ou autores. Especificamente na disciplina pesquisada, o professor recomenda dois ou três

autores para que os alunos realizem as leituras pertinentes aos conteúdos discutidos em sala de aula, reforçando assim o uso dessa fonte de informação.

As bibliotecas decrescem no interesse dos alunos, ao final do semestre, talvez porque a grande maioria deles adquire os livros necessários e, com a autonomia oferecida pela internet e seus locais de acesso, os artigos científicos sejam encontrados sem a ajuda dos bibliotecários. Da mesma forma, as anotações de aula decrescem de uso ao correr do semestre.

A internet é mencionada, no primeiro dia letivo, talvez mais pela familiaridade dos alunos com o ambiente virtual e, continua bem cotada, ao final do semestre, porque estes alunos são apresentados a bases de dados, especificamente à PubMed e ao Portal CAPES, e aos artigos científicos, que apresentam um crescimento de interesse ao correr do semestre, pelo menos em duas turmas.

E, por fim, os vídeos e as apostilas perdem na preferência dos alunos ao final do semestre.

Tabela 4. - Fontes Pessoais.

Fontes Pessoais	Turma 2009/2 31 alunos		Turma 2010/1 34 alunos		Turma 2010/2 38 alunos	
	Agosto 2009	Novembro 2009	Março 2010	Julho 2010	Agosto 2010	Novembro 2010
Parentes	07	03	11	08	08	07
Professores	30	30	34	30	36	36
Monitores	22	25	31	24	30	30
Colegas	25	29	32	34	38	37
Profis. da área	06	16	13	11	17	09
Amigos	12	10	15	22	20	20
Pacientes	0	0	08	11	08	21

Fonte: Dados da pesquisa.

Os professores, os colegas e os monitores são as fontes de informação pessoais que despontam na escolha dos alunos e, assim se mantém ao longo do semestre. Novamente, os professores são identificados, na literatura pertinente, como uma fonte de informação tradicional. Já, com relação aos monitores e colegas é possível entender porque constam na preferência dos alunos, em função da metodologia de ensino utilizada pelo professor das turmas.

A metodologia adotada pelo professor da disciplina, divide a turma em grupos de seis alunos e, cada grupo é, a partir dali, acompanhado por um ou dois monitores, estabelecendo-se um vínculo entre eles. Os monitores acompanham os alunos em aulas no laboratório de informática, onde estes aprendem a usar as bases de dados médicas e a ler corretamente um artigo científico, entendendo as abreviaturas, as referências e os demais detalhes técnicos que envolvem tais publicações, além de acompanhá-los ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), para entrevistas orientadas a pacientes internados.

5 Considerações Finais

As redes de conhecimento das três turmas são fortemente conectadas em relação às fontes de informação mais tradicionais, como livros e professores. A internet surge como uma fonte de informação, possivelmente pela intimidade com que os alunos, em sua maioria jovens, têm com as tecnologias de informação e comunicação.

A não identificação, por uma das turmas, da fonte pacientes, reforça o entendimento de que, ao serem perguntados, os alunos pouco reconhecem fontes pessoais fora do âmbito da universidade.

5.1 Fontes de informação pessoais: Pacientes

Os alunos, das três turmas analisadas, têm como uma de suas atividades, no decorrer da disciplina, algumas visitas a pacientes internados. Trata-se do primeiro contato que o aluno tem com o paciente, ou seja, o início de sua prática clínica. Na prática diária do médico, as decisões tomadas para resolver o problema do paciente são, usualmente, baseadas na aplicação consciente da informação avaliável por regras explicitamente definidas. Na constituição do futuro profissional aliam-se elementos explícitos, ensinados formalmente, e tácitos, adquiridos durante a observação e a prática, de acordo com Epstein (1999).

Toda informação compreendida, independentemente da sua veracidade, costuma ser aplicada na prática clínica. Aquelas que são explícitas podem ser criticamente avaliadas pela medicina baseada em evidências, no entanto, esta metodologia não é suficiente para descrever e incluir o processo tácito do julgamento clínico (NOBRE, BERNARDO e JATENE, 2003). No processo tácito, apontam os autores, os fatores relacionados ao médico, como emoções, vícios de observação, percepção de prejuízos, aversão ao risco, tolerância quanto à incerteza e relacionamento pessoal com o paciente também influenciam, em menor ou maior grau, o julgamento clínico, muitas vezes de forma inconsciente.

O paciente, neste contexto de aprendizagem, torna-se uma fonte de informação importantíssima para a atuação de qualquer profissional da saúde, começando ainda em sua formação acadêmica.

5.2 Os alunos e os professores

O Relatório Delors, documento publicado no Brasil em 1998, com o título Educação: Um Tesouro a Descobrir. Relatório da Comissão Internacional sobre a Educação para o século XXI, coordenado por Jacques Delors, apresenta propostas que oferecem caminhos, visando à melhoria das práticas pedagógicas dos educadores no cotidiano da sala de aula.

Um dos quatro pilares da educação, mencionados no Relatório, é aprender a conhecer. Devemos, contudo, considerar que o aprender a conhecer ou, educar a mente, é um tipo de aprendizagem que visa não tanto a aquisição de um repertório de saberes codificados, mas antes o domínio dos próprios instrumentos do conhecimento e pode ser considerado, simultaneamente, como um meio e como uma finalidade da vida humana. Finalmente é o prazer de compreender, de conhecer, de descobrir (DELORS,

2003, pp. 90–91). Saber quais as fontes de informação que podem nos fornecer a informação necessária e nos conduzir à construção do conhecimento é basear-se no pilar aprender a conhecer.

Outro pilar, apontado por Delors (2003), é aprender a fazer, quando se reconhece a necessidade de uma reflexão em torno desse distanciamento entre os conhecimentos teóricos e a vivência prática desses conhecimentos, afirmando que “aprender a conhecer e aprender a fazer são, em larga medida, indissociáveis. Em sequência, aprender a conviver, o terceiro pilar, refere-se à educação como tendo por missão, por um lado, transmitir conhecimentos sobre a diversidade da espécie humana e, por outro, levar as pessoas a tomar consciência das semelhanças e da interdependência entre todos os seres humanos do planeta (DELORS, 2003, p. 97). Isto significa conhecerem-se, onde o educando busca integrar-se com as pessoas que o cercam através da interação das energias que envolvem as relações de corporeidade entre os seres, por exemplo, a integração entre alunos e pacientes. E, por último, aprender a ser, quando todo o ser humano deve ser preparado, especialmente graças à educação que recebe na juventude, para elaborar pensamentos autônomos e críticos e para formular os seus próprios juízos de valor, de modo a poder decidir, por si mesmo, como agir nas diferentes circunstâncias da vida.

Se a educação deve repousar sobre esses quatro pilares, são de competência dos professores a formação e a instrução, com o intuito de possibilitar o desenvolvimento do pensamento, da ação, do sentimento e das atitudes. Assim, conforme Delors (2003, p. 152), os professores “[...] devem despertar a curiosidade, desenvolver a autonomia, estimular o rigor intelectual e criar condições necessárias para o sucesso da educação formal e da educação permanente.”

Por sua vez, os alunos de hoje possuem competências e conhecimentos diferentes dos alunos da geração anterior, visto que têm acesso a variadas fontes de informação e comunicação, existentes em casa e/ou na escola, possuindo uma cultura diferente e vivendo segundo novos valores e padrões sociais. Assim, cada aluno que chega à sala de aula, a cada ano, é muito diferente do aluno do ano anterior, ou mesmo do semestre anterior, e isto configura um importante elemento na difusão e no compartilhamento do conhecimento que deve ser reconhecido pelo professor.

5.3 Fontes de Informação Bibliográficas

A busca pela melhor informação pode ser realizada em bases primárias, que disponibilizam os trabalhos originais, cabendo ao usuário o trabalho de selecionar e analisar criticamente a validade de seus resultados, ou ainda, em bases secundárias, que economizam o tempo do usuário na seleção metodológica e avaliação crítica. Entre as bases primárias, Bernardo, Nobre e Jatene (2004) recomendam o Medline e o SciELO, onde a busca pode ter início com a utilização das palavras-chaves, obtidas na construção da pergunta. Os autores ainda fazem outra distinção ao se referirem às revisões narrativas, ou tradicionais, e as revisões sistemáticas.

As revisões tradicionais incluem artigos de revisão e livros de texto, que geralmente são narrativas de natureza opinativa, considerados com força de evidência científica precária, já que não podem ser reproduzidos por outros

autores. Por sua vez, as revisões sistemáticas, com ou sem meta-análise, utilizam-se de metodologia reprodutível, explícita, critérios de pesquisa e seleção de informação, de tal forma que outros autores que queiram reproduzir a mesma metodologia podem chegar aos mesmos conteúdos e conclusões. Tais revisões encontram-se disponíveis em bases de dados secundárias ou pré-selecionadas.

Outra classificação mostra as fontes de informação primárias, quando os trabalhos são publicados de forma integral ou resumida, encontrando-se na sua forma original, como no MedLine, no Lilacs e na maioria dos periódicos médicos, como os nacionais reunidos no portal SciELO.

5.4 Internet

Atualmente, a internet é bem aceita e frequentemente utilizada por todas as pessoas como fonte de informação para os mais diversos fins. Especificamente na área da saúde, Vitória da Silva e Cardozo de Castro (2008) referem-se à internet como um recurso mais conveniente e de baixo custo para o uso por pacientes, quando comparada aos provedores de cuidados em saúde. A facilidade de acesso à informação pode ser útil ao paciente, por permitir-lhe compreender melhor seu estado de saúde, tomar decisões conscientes sobre o tratamento e contribuir para a melhora da sua condição. As autoras ainda mencionam dados da União Européia que mostram que 70% dos pacientes foram influenciados pela informação que encontraram na internet e, assim, adaptaram alguma decisão relacionada à saúde.

A qualidade da informação sobre saúde, disponível na internet, mostra-se incompleta, imprecisa em relação às diretrizes clínicas, não fundamentada em evidências e não adequadamente balanceada (VITÓRIA DA SILVA e CARDOZO DE CASTRO, 2008). Além disso, a internet se constitui num veículo no qual conflitos de interesse podem levar à substituição da evidência científica por estratégias de marketing (JYANG YL, 2000).

5.5 Bibliotecas

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida (CUNHA, 2010).

Nos dias de hoje, a biblioteca universitária está deixando o seu lugar como a principal fonte de busca, perdendo a sua supremacia na realização deste papel fundamental em função do impacto da tecnologia digital. O uso da internet está cada vez mais onipresente e continua crescendo ainda mais pela introdução de novos e melhores algoritmos nos mecanismos de busca. A *World Wide Web* (web) se tornou o maior depósito de informação do mundo.

Muitos autores, conforme Cunha (2010) acreditam que o problema da qualidade da informação armazenada na Web pode preservar o papel da biblioteca universitária como vital, mesmo que, ocasionalmente, ela se torne

uma fonte secundária de informação, porque no contexto do ensino superior, a integridade e confiabilidade do conhecimento são fatores primordiais.

Mesmo antes de a Web ter sido criada em 1994, as bibliotecas universitárias começaram a desenvolver bibliotecas digitais com conteúdos informacionais confiáveis. Após 1994, muitas destas coleções digitais foram disponibilizadas na Web e seu crescimento foi acentuado. Como o volume de informações digitais cresceu e com o amadurecimento da Web, autores importantes como Deanna Marcum passaram a difundir a idéia de uma biblioteca totalmente digital. Estes visionários previam que num futuro próximo, o conhecimento acumulado de alta qualidade e em todos os suportes estarão disponíveis em formato digital na internet. Em poucos anos, essas análises mostraram que, na verdade, esta visão tornou-se uma realidade.

6 Conclusões

A constante mutação dos modelos de aprendizagem centra-se cada vez mais nas novas tecnologias, ao mesmo tempo em que, cada vez mais, a ação dos ambientes de ensino converge na gestão da informação e não apenas e só na sua transmissão. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) existentes, e as que vão emergindo, incidem na elaboração, preparação e apresentação de conteúdos didáticos para o aluno. Convém salientar que, por exemplo, o computador pode ser importante na medida em que é portador de aspetos culturais que agem na promoção de movimentos sociais culturais e intelectuais. Porém, não elimina nem substitui a atividade construtiva, podendo sim auxiliar no processo de aprendizagem, ao estabelecer relações entre as estruturas que o aluno deve possuir e o desenvolvimento de novas estruturas mais complexas (Vanti, Loebens & Ferro, 2004).

“As pessoas estão sempre a querer que os professores mudem” (Hargreaves, 1998, p. 5). Cada vez mais esta citação se enquadra na realidade do mundo. Estas novas ferramentas para o ensino e aprendizagem podem promover alterações nas práticas de ensino e no modo como a aprendizagem é conseguida. A sua inclusão na prática pedagógica, poderá ser uma mais-valia melhorando as condições e enriquecendo as estruturas mentais de alunos e professores o que se evidenciará, certamente, nos resultados finais.

No ambiente das redes, o compartilhamento de informação e de conhecimento entre as pessoas é constante, pois as pessoas freqüentemente gostam de compartilhar o que sabem. A disposição em compartilhar e o compartilhamento eficiente de informação entre os atores de uma rede, asseguram ganhos, porque cada participante melhora, valendo-se das informações às quais passa a ter acesso e que poderão reduzir as incertezas e promover o crescimento mútuo.

De uma forma geral, cada ator tem muita informação sobre sua situação, mas não tem informação sobre outras situações. Para reduzir a incerteza e consolidar a parceria, os atores precisam ter mais informações confiáveis de seus parceiros. Assim todos ganham, porque cada ator vai construir alicerces e desenvolver novas ações tendo como base as informações compartilhadas.

Aliar os estudos das redes e o crescente uso das tecnologias de informação e comunicação é imprescindível para o compartilhamento do conhecimento no ambiente educacional.

7 Referências

ALBA, R.D. Taking stock of network analysis: a decade's results. In: BORGATTI, S.P.; EVERETT, M.G.; FREEMAN, L.C. *Ucinet for Windows: software for social network analysis*. Harvard, MA: Analytic Technologies, 2002.

CASTELLS, M. *A era da informação: economia, sociedade e cultura - A sociedade em rede*. vol. 1. São Paulo: Campus, 1999.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*. São Paulo, v.11 n.6 dez. 2010.

DELORS, J. (org) *Educação um tesouro a descobrir*. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. Lisboa: Edições ASA, 2003.

FONTES, B.A.S.; EICHNER, K. A formação do capital social em uma comunidade de baixa renda. *Redes – Revista Hispana para El Análisis de Redes Sociales*, v.7, n.2, out./Nov. 2004. Em: <http://revistaredes.rediris.es> Acesso em: 12 mar. 2011.

EPSTEIN, R. M. *Mindful practice*. JAMA – The Journal of the American Medical Association: New York, v. 282, n.9, p.833-9, 1999.

FREEMAN, L. *The Development of Social Network Analysis*. Vancouver: Empirical Press, 2004.

HARGREAVES, A. *Os professores em tempos de mudança: o trabalho e a cultura dos professores na idade pós-moderna*. São Paulo: McGraw-Hill, 1998.

JOHNSON, J.D. *Gestão de redes de conhecimento*. São Paulo: Ed. SENAC, 2011.

JYANG YI. Quality evaluation of orthodontic information on the World Wide Web. *Am. J. Orthod. Dentofacial Orthop.*, v.118, n.1, p.4-9, Jul.2000.

LATOURETTE, B. *Reassembling the social: an introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford / New York: Oxford University Press, 2007.

LOZARES COLIMA, C. La Teoria de las Redes Sociales. *Papers: Universidad Autonoma de Barcelona*, 1996. n.48.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: Aplicação nos estudos de transferência de informação. *Ciência da Informação: Brasília*, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

MARTIN VEJA, A. *Fuentes de información general*. Gijón: Ediciones TREA, 1995. (Biblioteconomia y Administración Cultural, 7).

MEIRA, S. Mesa de Bar online 3.0. *HSM Management*. HSM do Brasil: São Paulo, n.77, ano 13, v.6, nov-dez.2009.

MINARELLI, J. A. *Networking: como utilizar a rede de relacionamentos na sua vida e na sua carreira*. São Paulo: Editora Gente, 2001.

NOBRE, M.R.C.; BERNARDO, W.M.; JATENE, F.B. *A prática clínica baseada em evidências*. Parte I – questões clínicas bem construídas. Ver. Assoc. Med. Bras.: São Paulo, v.49, n.4, 1993.

SCHMITT, C. J. Redes, atores e desenvolvimento rural: perspectivas na construção de uma abordagem relacional. *Sociologias*: Porto Alegre, v.13, n.27, maio/ago. 2011.

TOMAÉL, M.I. Redes de Conhecimento. *Datagramazero: revista de Ciência da Informação*: Rio de Janeiro, v.9, n.2, abr. 2008.

VANTI, A.A.; LOEBENS, J.C.; FERRO, C. Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no Ensino Superior: Um Estudo no Auxílio à Formação do Administrador de Recursos Humanos (RH). *Revista Eletrônica FCE*: Montevideo, ano 2, n.2, Feb.2004.

VELÁZQUEZ, A.A.O.; AGUILAR, N.G. *Manual introductorio al análisis de redes sociales*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de México y Universidad Autónoma Chapingo, 2005.
Em:http://www.4shared.com/get/193944459/b3763187/Manualintroductorio_ex_ucinet.html. Acesso em 31/03/2011.

VITÓRIA DA SILVA, M. & CARDOZO DE CASTRO, L.L. A internet como forma interativa de busca de informação sobre saúde pelo paciente. *Revista TEXTOS de La CiberSociedad*, n.16, 2008. Monográfico: Internet, sistemas interativos e saúde. Disponível em <http://www.cibersociedad.net>. Acesso em 28/ago./2011.



ESTUDO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

Janaina F. Fialho¹, Lívia F. de Carvalho², Rubem Borges T. Ramos³, Suely Henrique de A. Gomes⁴

¹Doutora em Ciência da Informação, UFG, Goiânia, Goiás

²Doutoranda em Ciência da Informação, UFG, Goiânia, Goiás

³Mestre em Ciência da Informação, UFG, Goiânia, Goiás

⁴Doutora em Ciência da Informação, UFG, Goiânia, Goiás

Resumo

O estudo objetivou estudar o comportamento informacional dos professores da Universidade Federal de Goiás, no tocante às necessidades de informação, identificação de fontes, barreiras no acesso, critérios de seleção, fontes de informação utilizadas, obtenção do material e avaliação do sistema de bibliotecas da universidade. O método utilizado foi o questionário estruturado, enviado exclusivamente pela Internet, construído e analisado através do software Lime Survey. Obteve-se o retorno de 20.59% dos professores de todos os cursos. Os resultados demonstraram a dependência da comunidade de buscas no meio eletrônico, exigindo melhorias nos processos de marketing e na promoção de produtos e serviços de informação. Ressalta-se também a importância da biblioteca universitária para o desenvolvimento do letramento informacional.

Palavras-chave:

Comportamento informacional; Bibliotecas-UFG; Bibliotecas universitárias – gestão; Bibliotecas universitárias – avaliação; Letramento informacional.

Abstract

The present study had the goal of studying the informational behaviour of the professors of the Federal University of Goiás, as to their information needs, access barriers, selection criteria, information sources used, gathering of material and evaluation of the library system of the university. The method used was the structured questionnaire, sent exclusively through the internet, built and analyzed with the Lime Survey software. Approximately 20% of the professors (20.59% exactly) of all courses and disciplines have contributed with the questionnaire. The results show the reliance of the community on searches among electronic ways, demanding improvements on the marketing and promotion of the processes of informational products and services. It is also focused the relevance of the university library for the development of information literacy.

Keywords:

Information behaviour; Libraries-UFG; University libraries-management; University libraries – evaluation; Information literacy.

1 Introdução

Vivemos em uma era conhecida e abordada por muitos autores como a era da informação e do conhecimento. A sociedade da informação, caracterizada pelo uso em larga escala da tecnologia da informação e a preponderância da informação e do conhecimento nos processos sociais e produtivos, tomou corpo ao longo da segunda metade do século XX. Segundo Moore (1999), a sociedade da informação possui três características principais: o uso da informação como um recurso econômico, um maior uso da mesma pelo público em geral e o desenvolvimento da informação na economia com a finalidade de satisfazer a demanda geral de meios e serviços informacionais.

O campo de estudos conhecido como comportamento informacional é um campo bastante relevante das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, que tem se desenvolvido, sobretudo, a partir da década de 80, principalmente nos Estados Unidos. O comportamento de busca de informação acontece nos mais diversos contextos de vida dos indivíduos, em relação à pesquisa e aos estudos, ao desenvolvimento profissional, ao lazer e informações relacionadas às suas necessidades cotidianas.

Percebe-se, na literatura, uma série de relatos de pesquisa e compartilhamento de experiências profissionais no Brasil e no exterior, dedicando-se à temática do comportamento informacional. Em relação ao universo acadêmico, o comportamento informacional pode ser considerado um aspecto crítico, as questões referentes à busca e uso de informações se tornam fundamentais, em função da relevância da informação para a atividade científica.

A pesquisa sobre o comportamento informacional dos docentes da Universidade Federal de Goiás (UFG) surgiu como parte do planejamento do Sistema de Bibliotecas (Sibi) e dos professores do curso de Biblioteconomia da universidade, ao projetarem uma estrutura moderna e de alta relevância para as atividades acadêmicas, que deverá estar implementada no ano de 2015. A reitoria, os diretores dos campi, os coordenadores de curso e bibliotecários da universidade tiveram participação ativa e decisiva em toda a condução da pesquisa.

O estudo¹ foi composto pelas fases de elaboração do diagnóstico organizacional e subsequente estudo do comportamento informacional. O objetivo principal do diagnóstico foi identificar a situação de elementos do Sibi como administração, contexto acadêmico, formação, processamento técnico, desenvolvimento de coleções, serviços aos usuários e recursos humanos; tendo como referente o modelo de Lubisco (2009) para avaliação de bibliotecas universitárias.

O problema de pesquisa pode ser expresso da seguinte forma: Qual o comportamento informacional dos professores da UFG? Os professores recorrem ao Sibi para atender às suas necessidades de informações? Os objetivos do estudo do comportamento informacional foram: a) identificar o comportamento informacional dos professores da UFG; b) identificar os tipos de fontes de informação utilizadas; c) identificar as barreiras experimentadas em seus processos de busca de informação;

¹ Denominado "SIBI2015+ Preparando o Futuro".

d) verificar as estratégias de busca utilizadas nos processos de busca de informação; e) situar o Sibi no processo de busca de informações dos professores; f) levantar sugestões para melhorar a efetividade do Sibi no apoio à busca de informações pelos professores.

2 Revisão de Literatura

O comportamento de busca da informação se refere à atividade ou ação de buscar informação em virtude de uma necessidade para se atingir algum objetivo específico. Byron e Young (2000, p. 257) definem o comportamento de busca de informação como “(...) características complexas da ação e interação nas quais as pessoas se engajam quando procurando por informação de qualquer tipo e para qualquer propósito”. Gasque e Costa (2003) especificam a busca da informação como um conjunto de atividades que inclui competências que possibilitam aos indivíduos identificar as necessidades informacionais e sua natureza, elaborar planejamentos de busca, determinar tipos e formatos de fontes potenciais e estratégias para utilização das tecnologias da informação e comunicação. Essas atividades requerem visão crítica, responsabilidade e ética por parte das pessoas. O conceito de letramento informacional é subjacente a esse paradigma informacional e tem ocupado uma relevância muito grande nas pesquisas, o qual pode ser definido como aprender a aprender, saber localizar e fazer uso da informação de maneira que outras pessoas aprendam a partir dela (ALA, 1989, p. 1)

Ao se observar a busca como atividade influenciada por diversas variáveis, faz-se necessário identificar o contexto de estudo. Courtright (2007) identifica quatro sentidos usados para contexto. Primeiro, a noção de ‘container’, em que os elementos existem objetivamente em torno dos atores. Segundo, a construção de significado, em que se analisa o ponto de vista do autor. Terceiro, o conceito de construção social, em que os atores elaboram a informação por meio da interação social. Finalmente, a questão relacional, em que o conceito de ator social e contexto estão vinculados entre si.

À noção de contexto, subentendem-se outros conceitos inter-relacionados, como situação, complexidade das tarefas, problemas, contornos, normas, cultura, capital social e redes sociais, entre outros, ampliando a estrutura conceitual da área. Apesar de se observar, na literatura da ciência da informação, uma estrutura conceitual básica sobre os estudos de comportamento informacional humano, pode haver variações em relação aos conceitos e proposições, dependendo da abordagem empregada, seja comportamentalista, cognitivista, social ou multifacetada.

A abordagem comportamentalista possui foco na ação observável do sujeito em reação aos estímulos externos. A cognitivista examina o comportamento individual a partir do conhecimento, convicções e crenças que medeiam as percepções de mundo. A abordagem social se baseia nos significados e valores que as pessoas atribuem aos vários contextos. Finalmente, a abordagem multifacetada integra múltiplos pontos de vista para a compreensão do comportamento informacional, ressaltando a complexidade dos elementos e fatores envolvidos na pesquisa.

Courtright (2007) observou que os fatores e elementos mais citados que influenciam o contexto são: papel desempenhado; recursos de informação (bibliotecas, livrarias, agências de informação); meio cultural; fatores sociais como rede e capital social, normas e colaboração no trabalho; aspectos relacionados às tarefas, problemas, situações e tecnologias; e, por fim, papel no trabalho e atividade humana. Segundo Courtright (2007), o desafio contemporâneo é o de conceituar as formas de influência no contexto sem retornar à visão centrada nos sistemas, na qual as ações de informação são vistas como previsíveis de acordo com o conjunto de variáveis ambientais.

Existe um grande número de modelos e tendências teóricas que engloba a complexidade do contexto e percebe os indivíduos incluídos em um contexto complexo, múltiplo, sobreposto e dinâmico. Elementos como sociabilidade, cultura, normas organizacionais e recursos, assim como mudanças tecnológicas e relação de forças, não podem ser excluídos do processo de pesquisa. Essas novas tendências de pesquisas implicam novas metodologias e uso de múltiplos métodos como etnografia, observação e entrevistas.

O Modelo de Wilson (1999) integrado ao de Ellis (1989) pode servir como referência para a compreensão do comportamento de busca de informação humano. Um dos mais referenciados na literatura internacional, o Modelo de Wilson (1999) enfatiza a busca ativa da informação a partir da percepção da necessidade de informação, baseada em duas proposições: a) a informação é uma necessidade secundária que surge dos tipos mais básicos de necessidades, ditas primárias, como a necessidade de procriação, de alimentação e outros; b) ao buscar informações, as pessoas, normalmente, se deparam com barreiras que podem impedi-las de encontrar a informação desejada.

No Modelo de Wilson (1999), as necessidades de informação podem ser definidas como psicológicas, afetivas ou cognitivas, as quais se relacionam com três questões básicas. A primeira diz respeito à personalidade do indivíduo. A segunda, com os papéis que ele desempenha na sociedade, e a terceira, com os vários contextos ambientais (econômicos, tecnológicos, educacionais, políticos...) que influenciam os diferentes papéis sociais que ele exerce. A partir da percepção da necessidade de informação, o indivíduo, provavelmente, engajar-se-á em atividades de busca de informação, nas quais poderão surgir barreiras relacionadas com as questões descritas. Nessa perspectiva, os mesmos elementos que estimulam a busca de informação podem dificultar o processo. A necessidade de informação é uma categoria encontrada na maioria dos modelos disponíveis na literatura, como o de Dervin (1983), Kuhlthau (2004) e Todd (2005).

Integrada ao modelo de Wilson (1999), a proposta de Ellis (1989), centrada nos aspectos cognitivos, foi desenvolvida com o objetivo de subsidiar sistemas de informação. O modelo possui seis características, nomeadamente: *Iniciar* (atividades de início da busca); *Encadear* (prosseguimento da busca); *Navegar* (busca semi-direcionada em locais potenciais); *Diferenciar* (filtrar e comparar materiais); *Monitorar* (monitorar determinada área, consultando suas fontes específicas) e *Extrair* (trabalhar para obter material de interesse).

Percebe-se também na literatura a evidência de algumas categorias que demonstram as falhas do comportamento de busca de informação, assim consideradas “situações em que um usuário foi incapaz de acessar a um material que, em sua visão, seria adequado para a satisfação de sua necessidade”

(CHELTON, COOL, 2007, p. 320). Chelton e Cool (2007) apontam cinco dimensões que podem propiciar o insucesso num processo de busca de informação: fonte de informação, conhecimento, habilidades, social e psicológica ou individual. Em relação à fonte de informação propriamente dita, trabalha-se com cinco hipóteses: a fonte não é congruente com o assunto de pesquisa procurado pelo usuário; a fonte não atinge o nível de especialização condizente com a necessidade de informação do usuário (ela é muito geral); a fonte não está alinhada com as perspectivas do usuário; a fonte possui falhas intrínsecas como imprecisão, ilegibilidade e desatualização; a fonte é restrita, como nos casos em que o acesso a determinados conteúdos é restringido e o caso de fonte indisponível, como acontece com sites que saem do ar ou se tornam indisponíveis.

A dimensão conhecimento diz respeito às questões de terminologia, principalmente a falta de conhecimento do assunto por parte do usuário que o possibilite utilizar uma terminologia adequada no momento da busca e obter um resultado de pesquisa satisfatório, uma recuperação da informação produtiva. Outro aspecto demonstrado diz respeito aos percursos de pesquisa, a falta de conhecimento de muitos usuários sobre onde e como buscar informação, onde encontrar caminhos alternativos. A falta de conhecimento em relação aos recursos disponibilizados pelas fontes eletrônicas foi outro aspecto considerado, principalmente em relação ao planejamento da busca, ao uso dos operadores booleanos (e/ou/não) e ao refinamento da pesquisa. Por fim, dentro da dimensão conhecimento, aborda-se a questão da organização da informação em bibliotecas e a falta de compreensão dos usuários em relação aos sistemas adotados nessas instituições.

A dimensão habilidades aborda as limitações dos usuários no trato com as fontes de informação, como aquelas relativas ao pouco conhecimento da tecnologia, por exemplo. A dimensão social retrata a interferência de terceiros no processo de busca de informação, em como essa participação pode ser, muitas vezes, desestimulante e até mesmo nociva. E ainda, os aspectos psicológicos podem influir decisivamente para o insucesso da busca de informação, como a insegurança em relação à disponibilidade de fontes sobre determinado assunto e as demandas do processo de busca de informação, como um processo que requer um filtro e uma avaliação crítica da quantidade e qualidade das informações disponíveis, sobretudo no meio eletrônico.

É importante salientar, por último, a questão da superabundância informacional, premente na sociedade da informação e que tem sido bastante explorada em diversos estudos da literatura nacional e internacional sobre comportamento de busca de informação. Dois aspectos importantes são ressaltados: os tipos de fontes utilizadas e os mecanismos ou critérios de seleção e avaliação utilizados pelos usuários. Ou seja: que critérios os usuários adotam para selecionar as fontes de informação no momento da busca? A qualidade da informação é um dos aspectos mais importantes a serem considerados no processo de busca de informação. Nesse aspecto, Tómael et al (2004) apontam em seu estudo dez indicadores para avaliação de fontes de informação eletrônica: 1) informações de identificação; 2) consistência das informações; 3) confiabilidade das informações; 4) adequação da fonte; 5) links internos e externos; 6) facilidade de uso; 7) layout da fonte; 8) restrições percebidas; 9) suporte ao usuário; 10) outras observações percebidas.

Os registros na literatura sobre avaliação de fontes eletrônicas constituem-se predominantemente dos cinco critérios de avaliação de fontes impressas: acuidade, autoridade, objetividade, atualização e cobertura da fonte. Grande parte dos critérios obedece a um consenso sobre os questionamentos básicos relacionados com o processo da comunicação científica. A Internet definitivamente ocupou o espaço no universo informacional, enquanto ferramenta de armazenamento, recuperação e disseminação da informação. Ressalta-se, portanto, a importância de se avaliar a informação disponível e perceber a inconstância da qualidade das informações encontradas na rede.

3 Materiais e Métodos

A presente proposta pode ser definida como uma pesquisa descritivo-exploratória, quantitativa, composta de amostra estratificada aleatória. Segundo Vergara (1998), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a elucidação das características de determinada população ou fenômeno, podendo estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. A pesquisa descritiva visa observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos, sem que o pesquisador interfira sobre eles. A pesquisa é exploratória, uma vez que busca proporcionar maior familiaridade com o problema e torná-lo mais explícito (GIL, 1991).

A execução do projeto de pesquisa se deu de maio a dezembro do ano de 2010 e foi composta pelas seguintes etapas: elaboração do projeto pelos professores de Biblioteconomia, incluindo a construção do instrumento de coleta de dados; aprovação do mesmo pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Graduação (PRPPG); apreciação do comitê de ética em pesquisa; campanha de divulgação da pesquisa; apresentação do projeto nos cinco *campi* da UFG; seleção de bolsistas de pesquisa, pré-teste do questionário; organização da coleta de dados; coleta de dados; organização e análise dos dados; elaboração do relatório final e apresentação do relatório final (versão gerencial). Os instrumentos de divulgação utilizados foram material eletrônico, cartaz e flyer.

A população envolvida no estudo foi de 25.336 sujeitos, incluindo toda a comunidade acadêmica da universidade à época da pesquisa: 2.078 professores efetivos em exercício, 16.233 alunos de graduação presencial; 2.510 alunos de graduação à distância; 2.091 alunos de pós-graduação (mestrado e doutorado); 2.244 servidores técnico-administrativos e 180 alunos do Centro de Ensino e Pesquisa Aplicada à Educação (CEPAE). No entanto, devido à amplitude da pesquisa e características diferenciadas dos sujeitos, optou-se por apresentar nesse artigo apenas os resultados alcançados com os docentes.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário estruturado, com questões fechadas e obrigatórias. No entanto, para cada questão o respondente tinha a opção "Outros", caso sua resposta não estivesse contemplada nas alternativas oferecidas, bem como havia a possibilidade de marcar mais de uma opção de resposta. O questionário foi construído com os seguintes elementos, retirados da literatura da área: dados de caracterização do professor (titulação, atuação nos cursos da UFG, regime de trabalho, faixa etária, sexo); necessidades de informação; identificação de fontes de informação; estratégias de busca adotadas; barreiras no acesso à informação; critérios de seleção de fontes de

informação; fontes de informação utilizadas; obtenção de material e uso da biblioteca. Não se optou nesse estudo pela adoção de um modelo de comportamento informacional específico, mas pelas categorias presentes em diversos modelos que atendessem aos objetivos da pesquisa.

O acesso ao questionário foi unicamente por meio eletrônico, por um período de 60 dias, disparado para o e-mail dos professores e disponível também no portal do servidor da UFG. A plataforma de construção do questionário foi o software LimeSurvey versão 1.92. O termo de consentimento livre consistia na primeira etapa do questionário e, a partir do mesmo, o respondente era direcionado para as questões propriamente ditas, garantindo o anonimato e a isenção de riscos.

4 Resultados Parciais/Finais

A pesquisa obteve a participação de 20.59% dos professores da universidade², totalizando 428 respondentes presentes nos cinco *campi*: Catalão (14%); Cidade de Goiás (1%), Jataí (15%), Praça Universitária (25%) e Samambaia (44%); a qual pode ser considerada uma porcentagem válida para a pesquisa quantitativa em ciências sociais (RICHARDSON, 1996). Dentre os participantes, pode-se informar: graduados (1%), especialistas (4%), mestres (38%), doutores (48%) e pós-doutores (10%). Dentre os professores, 80% trabalhavam em regime de 40h/dedicação exclusiva e a maioria estava na faixa etária entre 31 e 50 anos de idade. E ainda, 52% eram do sexo masculino e 48% do sexo feminino.

Os resultados apresentados referem-se ao comportamento informacional dos professores da UFG através das seguintes categorias de análise: necessidades de informação, mecanismos para identificação de fontes de informação, barreiras no acesso à informação, critérios de seleção de fontes de informação, fontes de informação utilizadas, obtenção do material e recorrência ao Sibi. Para cada uma delas, optou-se metodologicamente por apresentar as quatro alternativas mais recorrentes, o que significa que outras foram indicadas em menor proporção.

Na questão sobre necessidades de informação mais de uma opção poderia ser marcada, e as necessidades mais recorrentes foram o preparo das aulas (77.57%), o desenvolvimento de projetos de pesquisa (74.77%), a confecção de material didático (71.96%) e a submissão de trabalhos científicos (61.92%).

² Dos seguintes cursos de graduação: Administração, Agronomia, Arquitetura e Urbanismo, Artes Cênicas, Artes Visuais, Biblioteconomia, Biomedicina, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Ciências da Computação, Ciências Econômicas, Ciências Geoambientais, Ciências Sociais, Comunicação Social, Design de Moda, Direito, Ecologia e Análise Ambiental, Educação Física, Educação Musical, Enfermagem, Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia de Alimentos, Engenharia de Computação, Engenharia de Minas, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Florestal, Engenharia Mecânica, Engenharia Química, Estatística, Farmácia, Filosofia, Física, Fisioterapia, Geografia, Gestão da Informação, História, Letras, Letras-Libras, Matemática, Matemática Industrial, Medicina, Medicina Veterinária, Museologia, Música, Musicoterapia, Nutrição, Odontologia, Pedagogia, Psicologia, Química, Serviço Social, Sistemas de Informação e Zootecnia. Participaram da pesquisa também professores que atuavam em cursos de especialização (19,29%), mestrado (29,7%) e doutorado (14,97%).

Em relação aos mecanismos de identificação de fontes de informação, os professores informaram que utilizavam os mecanismos de busca da Internet (76.40%), as pesquisas em bases de dados de referências (73.60%), o exame de lista de referências de publicações relevantes (72.59%) e a pesquisa em catálogos online de livrarias (41.12%).

Foi solicitado aos professores que informassem suas estratégias de busca de informação, como faziam as pesquisas: apenas por um termo, por combinação de termos ou pontos de acesso ou por termos controlados, retirados de algum vocabulário controlado. Em relação a essa questão, houve preponderância de busca por termos livres e de forma só ou combinados, mas o uso de estratégias de busca utilizando vocabulários controlados foi mencionado apenas por 25% dos professores.

Os professores informaram enfrentarem as seguintes dificuldades para atenderem suas necessidades de informações: restrições no acesso, como pedido de senha (50.47%); custos da informação (32.94%); indisponibilidade, por exemplo quebra de link e mudança de endereço (31.31%) e o modo como a informação é organizada (21.96%).

Dentre os critérios indicados pelos professores para selecionarem material e fontes de informação, os mais recorrentes foram: a possibilidade de ter acesso completo à informação e não apenas a algumas partes (68.22%), o autor ou a instituição são reconhecidos na área de atuação (62.15%), a fonte apresenta bons recursos de pesquisa (46.96%) e a presença de resumos ou informações complementares (42.52%).

Em relação às fontes de informação utilizadas, foram citadas como as mais utilizadas para o desempenho das atividades acadêmicas os livros impressos (84.35%), as revistas científicas eletrônicas (67.52%), o Portal de Periódicos Capes (65.42%) e o Portal de Periódicos Scielo (60.28%).

Os professores sinalizaram que adquiriam o material de que necessitavam da seguinte forma: busca em arquivos pessoais (75.38%); download do arquivo na Internet (73.35%), compra do material (54.57%) e cópia do material (29.69%).

O último bloco de questões do questionário dizia respeito ao uso da biblioteca, bem como continha uma questão aberta e optativa na qual o professor poderia sugerir melhorias para o Sibi. Dentre os professores, 26% afirmaram que usavam a biblioteca frequentemente (sempre e na maioria das vezes) e 64% informaram utilizá-la esporadicamente (algumas vezes e raramente). As finalidades de uso mais citadas por eles foram: empréstimo de material (65.65%), levantamento bibliográfico (41.12%), novas aquisições (22.66%) e estudo com material da biblioteca (16.12%).

Em relação à avaliação das bibliotecas do Sibi, os quatro elementos mais bem avaliados (excelentes e bons) pelos professores foram o atendimento ao usuário (73.11%), o horário de funcionamento (68.91%), o empréstimo domiciliar (62.47%) e a confecção da ficha catalográfica (55.46%). Além desses, foram considerados os quatro piores (regulares e ruins) na visão dos professores: acervo (57.43%), espaço físico (45.10%), horário de funcionamento (26.61%) e COMUT (25.77%).

4.1 Discussão dos resultados

Em relação à primeira categoria, denominada necessidades de informação, o comportamento informacional se sobressaiu como apoio às atividades de ensino e pesquisa. Em relação ao ensino, os docentes buscavam informações para a atividade de sala de aula da graduação, como preparação de aulas e material didático. Considerando-se a importância do tripé de atuação da universidade ensino/pesquisa/extensão, nota-se pouca participação dos professores na busca de informação para substanciar os programas de extensão, o que requer um olhar mais atento da universidade sobre essa área, bem como motivo de investigação da pesquisa de comportamento informacional na segunda fase. Outro ponto que sobressaiu na análise foi a presença maciça dos professores doutores atuando na graduação. A princípio, esse fato poderia indicar que a universidade possui um corpo docente altamente qualificado que está sendo pouco utilizado nos programas de pós-graduação.

Os mecanismos mais utilizados para identificação de fontes de informação foram os meios eletrônicos, como os mecanismos de busca da Internet, as bases de dados de referências e os catálogos online de livrarias. Tal resultado vem ao encontro do que tem sido apresentado em diversos estudos de comportamento informacional, que apontam os meios eletrônicos como os principais para a busca de informação, nos mais diversificados contextos (ABDALA, 2009; ABE, 2009; KUHLETHAU, 1990). Embora não explicitado nos resultados descritos neste artigo, o catálogo online do Sibi apareceu em proporção muito pequena como mecanismo para identificação de fontes de informação, confirmando a pouca relevância da biblioteca na busca de informações dos professores.

Em relação às dificuldades encontradas para o acesso à informação, sobressaíram aquelas relacionadas à informação eletrônica, como pedido de senha e mudança de endereço eletrônico. Tais barreiras no acesso à informação foram discutidas por Chelton e Cool (2007) e apresentadas nos modelos de Dervin (1983), Kuhlthau (2004) e Todd (2005). Isso reforça os resultados obtidos nas questões relativas aos mecanismos de identificação e de uso de fontes de informação, que demonstraram os meios eletrônicos como os mais utilizados, bem como uso intenso das fontes eletrônicas, dentre elas as revistas científicas e os portais CAPES e SCIELO. Apesar dos livros impressos aparecerem ainda como a principal fonte de informação utilizada pelos professores da UFG, as nuances relacionadas à informação eletrônica ficaram muito evidentes nas questões de mecanismos de identificação de fontes, barreiras no acesso à informação, fontes de informação utilizadas e meios para obtenção dos materiais.

O predomínio do uso da informação eletrônica é uma realidade em estudos de comportamento informacional, tal proposição foi reiterada quando os professores indicaram os critérios de seleção de fontes de informação, que foram, predominantemente, relacionados à informação eletrônica. Foram esses: a possibilidade de ter acesso completo à informação e não apenas a algumas partes; o autor ou a instituição reconhecidos na área de atuação; apresentação de bons recursos de pesquisa e presença de resumos ou informações complementares. Corroborando com esse resultado, o critério da autoria é apontado em diversos estudos de comportamento informacional, como o de Tomaél et al (2004), que

sugerem a credibilidade do autor como um dos critérios mais relevantes para a seleção de fontes de informação.

Sobre o uso de fontes de informação, vislumbra-se o potencial do Sibi para a capacitação dos usuários no uso das fontes eletrônicas. Os dados confirmam as tendências, estudos e pesquisas atuais de comportamento informacional quanto à identificação de fontes de informação nos meios eletrônicos. No entanto, deve-se observar que nem sempre os diretórios e mecanismos de buscas são confiáveis e seguros. Muitas fontes de informação localizadas nos buscadores (Google, Yahoo, etc.) não possuem um refinamento apurado nem restrição aplicada (FAVARETO, 2010).

Entende-se que, com o advento da Internet, o número de fontes de informação disponibilizadas eletronicamente é cada vez maior, e é função da biblioteca universitária capacitar seus usuários no uso de tais fontes. Tal importância foi evidenciada na pesquisa de Schweitzer (2008), que apontou o serviço de capacitação para o uso de fontes de informação on-line como fundamental na universidade. Tomaél et al (2004, p. 19) afirmam que “a importância de avaliar-se a informação disponível na Internet é bastante significativa para quem a utiliza com a finalidade de pesquisa, e é de extrema relevância para enfatizar a inconstância da qualidade das informações encontradas”. Por isto se faz necessário que o Sibi possa realizar uma política de capacitação para buscas de fontes de informações eletrônicas, para que os usuários possam acessá-las e explorá-las em todo seu potencial.

Dentre os professores, 26% deles utilizavam a biblioteca frequentemente (sempre e na maioria das vezes) e 64% deles afirmaram a utilizarem esporadicamente (algumas vezes e raramente). Quase 10% dos professores entrevistados nunca utilizaram as bibliotecas da universidade. Esses dados revelaram uma faceta importante do estudo: existem muitos professores a serem conquistados na comunidade acadêmica, os chamados usuários potenciais (FIGUEIREDO, 1991). Duas questões emergem nesse ponto: por que existe um número elevado de usuários esporádicos e até mesmo de não-usuários do Sibi? Os serviços ofertados são aqueles almejados pelos usuários?

O desconhecimento dos serviços prestados pela biblioteca pode ser citado como uma das causas prováveis da situação. Os serviços com maior índice de desconhecimento por parte dos professores foram: reserva do espaço cultural (73.67%); reserva do auditório (71.43%); reserva das salas de aula, reunião e projeção (68.35%); videoteca (61.62%) e salas didáticas de informática (60.78%). Outra possibilidade é a oferta de serviços que podem não ser tão relevantes para a comunidade acadêmica docente.

O problema do desconhecimento dos serviços prestados pode estar relacionado à ausência de mecanismos para a promoção dos mesmos, o que requer uma atenção especial da biblioteca com o marketing. O marketing é responsável por promover o que a biblioteca desenvolve, e com isso permite que os usuários tomem conhecimento da existência dos serviços oferecidos. De acordo com Baptista, Costa e Viana Neta (2009) o marketing por meio da promoção poderá promover um maior uso dos serviços e produtos da biblioteca, bem como atrair mais investimentos para o aperfeiçoamento e oferta de novos serviços e produtos.

Dentre os professores que indicaram utilizar a biblioteca, a utilizavam com propósitos de empréstimo de material (65.65%), levantamento bibliográfico

(41.12%), conhecimento das novas aquisições (22.66%) e estudo com material da biblioteca (16.12%). É tradição dos estudos da Biblioteconomia investigar as necessidades de informação e a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pelas bibliotecas. A literatura brasileira tem avançado na temática, integrando estudos práticos e teóricos, sobretudo na gestão de bibliotecas universitárias (VALLS, VERGUEIRO, 2006).

O serviço mais bem avaliado pelos professores foi o atendimento ao usuário e a maior insatisfação dos professores foi relativa ao acervo da biblioteca. Esse resultado indica que a política de formação e desenvolvimento de coleções do Sibi deve ser repensada, a qual é composta pelas fases de seleção, aquisição, avaliação e descarte do acervo. Sugere-se uma abordagem sistêmica, ou seja, de se pensar o processo com detalhes, como a atividade é desenvolvida ao longo de todas as etapas, não apenas o seu resultado final (LANCASTER, 1996). Então, seria necessária uma revisão das políticas de seleção e aquisição do Sibi e dos instrumentos de avaliação do acervo, incluindo o descarte do mesmo.

Os professores manifestaram, através de questão aberta, suas insatisfações com a biblioteca e fizeram sugestões de melhorias, que devem ser levadas em conta no planejamento dos serviços pelos gestores do Sibi, considerando-se a comunidade de usuários como pilar para o planejamento de serviços de biblioteca. Em linhas gerais, os resultados apresentados indicaram uma dependência dos professores em relação à busca de informações e domínio de tecnologias para satisfazerem suas necessidades informacionais na academia.

Em congruência com o resultado colocado anteriormente, o acervo foi o elemento mais demandado de melhorias na biblioteca (57.65%). As melhorias sugeridas foram ampliação em número e diversidade, atualização, maior agilidade no processo de aquisição, facilitação do processo de seleção dos professores, estruturação de uma política eficiente de doação e busca de parcerias para doação das obras especializadas. Em relação ao treinamento de usuários, 72.34% afirmaram não terem realizado o treinamento de usuários da biblioteca, o que certamente influenciou no desconhecimento dos serviços prestados.

Objetivando que os professores da UFG desenvolvam o letramento informacional para lidar da melhor maneira com as fontes e demais recursos de informação, é primordial que a biblioteca e os bibliotecários do Sibi estejam preparados para oferecer produtos e serviços adequados. De posse dos dados, pode-se sugerir: reestruturação dos serviços de referência oferecidos pelo sistema, com foco na utilização de tecnologias; elaboração de serviços de disseminação seletiva de informação, oferecendo ao usuário informação selecionada; elaboração de tutoriais sobre o uso do sistema de busca da biblioteca; capacitação para o uso do Portal Capes e demais bases de dados; utilização de estratégias de marketing adequadas ao público-alvo para promover os produtos e serviços oferecidos.

5 Considerações Parciais/Finais

Diversos estudos no Brasil e no exterior indicam que as bibliotecas universitárias podem ajudar a desenvolver o letramento informacional em seus

usuários e contribuir positivamente para o comportamento informacional, através dos programas de letramento informacional (*information literacy programs*). O objetivo desses programas é ajudar os usuários a identificar, selecionar e usar a informação de forma adequada para os mais diversos fins. O modelo norte-americano de educação demonstra que tais competências devem ser desenvolvidas desde a educação básica, numa perspectiva de trabalho integrado entre professores e bibliotecários escolares.

Ao responder o problema de pesquisa, pode-se afirmar sumariamente que o comportamento informacional dos professores da UFG é predominantemente eletrônico, sem deixar de considerar que utilizam bastante os livros impressos, comprando os materiais de que necessitam. É possível concluir também que o Sibi tem sido pouco utilizado pelos professores e que ocorre a subutilização de serviços, que precisam ser reformulados; bem como carece urgentemente de reestruturação do espaço físico, principalmente as bibliotecas dos campi do interior. Nesse sentido, foi possível apreender muitas insatisfações dos professores com o sistema, quando tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

Pela análise detalhada dos dados, além daqueles mais recorrentes ora apresentados neste artigo, é possível elencar alguns aspectos do comportamento informacional dos professores que merecem um estudo mais detalhado: a pequena expressividade de busca de informações para projetos de extensão, a eficiência do catálogo do Sibi como instrumento de identificação de fontes, a forte presença das fontes de informação informais na prática acadêmica, a preponderância dos mecanismos de busca da Internet no contexto acadêmico e a capacitação dos professores para o uso das fontes eletrônicas; bem como os pontos candentes de reestruturação do Sibi.

Outro ponto emergente do estudo do comportamento informacional dos docentes é o aprofundamento do estudo de usuários como alternativa para se pensar novos serviços que estejam mais adequados à realidade e comportamento de uma comunidade cada vez mais autônoma e adepta de mecanismos de buscas da Internet. Adicionalmente, em um contexto de independência do usuário, o Sibi deveria se concentrar em ações que promovam o letramento informacional. Nesse aspecto, o uso de ambientes virtuais de aprendizagem a distância para a capacitação continuada dos professores parece promissor.

É importante apontar que o estudo realizado na universidade forneceu indicadores importantes para o aprofundamento de questões e maior conhecimento das necessidades específicas dos professores do Sibi/UFG, o qual pode convergir para estudos qualitativos. Considerando isso, sugere-se que estudos de comportamento informacional são instrumentos importantes para a gestão e avaliação de bibliotecas universitárias dentro do contexto de desenvolvimento da sociedade da informação, como parte do ambiente de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Ressalta-se, ainda, o pioneirismo da pesquisa realizada no contexto da educação superior brasileira, pela sua amplitude de cobertura e metodologia adotada, exclusivamente através da Internet.

Recomenda-se o software livre utilizado para estudos de tal natureza, o qual permite inúmeros cruzamentos e relacionamentos de quaisquer variáveis que se pretenda, como do comportamento informacional por faixa etária, por grandes áreas do conhecimento, por sexo e condições sócio-econômicas. O projeto prossegue com os professores do curso de Biblioteconomia da UFG, que buscam maior refinamento



estatístico da pesquisa e um mapeamento do comportamento informacional por áreas do conhecimento, a saber: Ciências Exatas e da Terra; Ciências Biológicas; Ciências da Saúde, Ciências Agrárias, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas; Engenharias; Linguística, Letras e Artes e Multidisciplinar.

6 Referências

ABDALA, Carmen Verônica Mendes; ANDRADE, Vinícius Antônio de. Recuperação de informação baseada em clusters. *Revista USP*, São Paulo, n.80, p. 54-61, dez./fev. 2008-2009.

ABE, Veridiana. *A busca de informação na Internet: bibliotecários e estudantes de Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis*. 2009. 144f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Presidential Committee on information Literacy: Final report*. Chicago: Association of College & Research Libraries, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/ALA_print_layout_1_126315_126315.cfm>. Acesso em: 13 maio 2007.

BAPTISTA, Sofia Galvão; COSTA, Maíra Murrieta; VIANA NETA, Maria Altair Vilanova. Marketing para promoção de produtos e serviços de informação: estudo de caso da Biblioteca da Presidência da República. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.6, n.2, p. 83-104, jan./jun. 2009.

BYRON, Suzanne M.; YOUNG, John I. Information Seeking in a Virtual Learning Environment. *Research Strategies*, New York, v. 17, p. 257-267, 2000.

CHELTON, Mary K.; COOL, Colleen. *Youth information-seeking behavior II: context, theories, models, and issues*. Maryland: The Scarecrow Press, 2007.

COURTRIGHT, Christina. Context in Information Behavior Research. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 41, p. 273-306, 2007.

DERVIN, B. *An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date*. International Communications Association Annual Meeting, Dallas, Texas, 1983.

ELLIS, David. A Behavioral Approach to Information Retrieval System Design. *Journal of Documentation*, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, Sept. 1989.



- FAVARETO, E. *Os diferentes tipos de buscadores*. Disponível em: <http://imasters.uol.com.br/artigo/707/mercadores/os_diferentes_tipos_de_buscadres>. Acesso: 18 Maio 2010.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel, 1991. 143 p.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, p. 54-61, 2003.
- GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1991.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1990.
- KUHLTHAU, Carol C. *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. 2. ed. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 2004. 247 p.
- LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas. *Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho*. Salvador: Edufba, 2009.
- MOORE, Nick. A sociedade da informação. In: INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *A informação: tendências para o novo milênio*. Brasília, 1999. p. 94-108.
- RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1996.
- SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Nova Série, São Paulo, v. 4, n.1, p. 6-19, jan./jun. 2008.
- TODD, Ross J. Information Intent. In: FISHER, K. E. ; ERDELEZ, S. ; McKECHNIE, L. *Theories of information behavior*. Medford: Information Today, 2005. 431 p.
- TOMAÉL, Maria Inês et al. Critérios de qualidade para avaliar fontes na Internet. In: TOMAÉL, M. I.; VALETIN, M. L. P. (Org.). *Avaliação de fontes de informação na Internet*. Londrina: Eduel, 2004, p. 19-40.



VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Valdomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGARA, S. C. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

WILSON, T. D. Models in Information Behavior Research. *Journal of Documentation*, London, v. 55, n. 3, p. 249-271, jun. 1999.



USABILIDADE DO PORTAL CAPES EM DUAS UNIVERSIDADES BRASILEIRAS

Manoel Paranhos¹, Nilce Santos²,

Renata Valeriano³

¹Especialista, Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco

²Especialista, Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, Mato Grosso

³Especialista, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso

1 Introdução

A evolução tecnológica a partir do século XX “permitiu a comunicação de grandes volumes de dados entre as mais remotas localidades do planeta.” (VIEIRA, 2000, p. 194). Atualmente, o desafio a ser enfrentado pela sociedade do conhecimento diz respeito ao fluxo informacional impulsionado pela velocidade no acesso e no uso da informação. Sendo o escopo da ciência da informação “conhecer e fazer acontecer o sutil fenômeno de percepção da informação pela consciência, percepção esta que direciona ao conhecimento do objeto percebido.” (BARRETO, 1998, p. 122).

A informação científica produzida nas universidades é responsável em grande parte pelo desenvolvimento da ciência, que de forma dinâmica e contínua contribui para a consolidação do conhecimento. Assim, o Portal CAPES é um meio indispensável para a consolidação desse conhecimento, e um dos elementos que norteiam sua dinâmica é o periódico, o qual permite ao usuário maior rapidez no acesso aos resultados de pesquisas científicas. Professores e estudantes podem contar com 518 bases de dados, 30.901 periódicos científicos, além de e-books, com conteúdo informacional avaliado por pares e, além disso, atualizado.

Universidades Públicas Federais e Estaduais, bem como instituições privadas e centros de pesquisa em todo Brasil, através do Portal CAPES, têm acesso às informações científicas e tecnológicas. A UFMT (Universidade Federal de Mato Grosso) e a UPE (Universidade de Pernambuco), através dos seus cursos de graduação e pós-graduação, utilizam esse imenso universo de informação presente no Portal da CAPES. Dessa forma, este estudo analisa a usabilidade do Portal da CAPES pela comunidade acadêmica destas instituições e demonstra a relevância desta ferramenta para o desenvolvimento intelectual dos estudantes e o aprimoramento dos seus profissionais.

2 Materiais e Métodos

No estudo, observa-se a adoção das políticas referentes ao Portal da CAPES pela UFMT e pela UPE. Em ambos os casos, a Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG) da UFMT e a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPEGE) da UPE estão à frente das políticas relacionadas ao Portal da CAPES, por exemplo, o Programa de Multiplicadores do Portal. As bibliotecas destas instituições, através de seus bibliotecários, possuem papel significativo no desenvolvimento das ações

inerentes ao uso desse instrumento de pesquisa.

Nesse sentido, este estudo utiliza os critérios da pesquisa exploratória e uma abordagem qualitativa. Para Gil (1999, p. 43), as “pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.”

3 Resultados Parciais

Os dados avaliados nesta pesquisa constituem-se em indicadores de uso e acesso do Portal da CAPES pela comunidade acadêmica da UFMT e da UPE, respectivamente. Os dados foram extraídos do aplicativo estatístico GEOCAPES.

Tabela 1 - Acessos ao Portal de Periódicos da CAPES na UFMT (2001-2010)

<i>Ano</i>	<i>Bases de Dados Referenciais</i>	<i>Bases de Dados de Texto Completo</i>	<i>Total</i>
2010	246.781	111.279	358.060
2009	213.467	70.988	284.455
2008	151.460	62.294	213.754
2007	130.201	57.595	187.796
2006	99.305	33.706	133.011
2005	34.747	29.444	64.191
2004	6.664	26.386	33.050
2003	16.627	15.399	32.026
2002	1.326	5.199	6.525
2001	5.879	3.051	8.930

Fonte: Dados extraídos do aplicativo estatístico GEOCAPES, atualizados em fev. 2012 (<http://geocapes.capes.gov.br/geocapesds/#>).

Através de uma análise qualitativa, pode-se afirmar que, de acordo com o último ano mensurado pelo aplicativo estatístico do Portal, a UFMT obteve 358.060 acessos.

Tabela 2 - Acessos ao Portal de Periódicos da CAPES na UPE (2001-2010)

<i>Ano</i>	<i>Bases de Dados Referenciais</i>	<i>Bases de Dados de Texto Completo</i>	<i>Total</i>
2010	139.657	135.177	274.834
2009	83.398	153.451	236.849
2008	79.217	111.060	190.277
2007	38.158	70.663	108.821
2006	18.106	35.966	54.072
2005	8.118	28.053	36.171
2004	323	13.716	14.039
2003	596	7.240	7.836
2002	0	2.333	2.333
2001	89	1.311	1.400

Fonte: Dados extraídos do aplicativo estatístico Geocapes, atualizados em fev. 2012 (<http://geocapes.capes.gov.br/geocapesds/#>).

Observa-se que, na UPE em 2010, os acessos realizados em bases de dados referenciais e de texto completo chegaram ao número de 274.834. Um fato que chama atenção é que na UPE o maior acesso é realizado em bases de texto



completo, enquanto na UFMT o maior acesso se dá em bases de dados referenciais.

Percebe-se também um aumento considerável a partir de 2008, quando a UFMT e a UPE implantaram o Programa Pró-Multiplicar, objetivando a divulgação intensa do Portal e a realização de treinamentos voltados para toda comunidade acadêmica. Acredita-se que este número pode crescer ainda mais com a continuidade do Programa, capacitando os profissionais bibliotecários e proporcionando a eles um aprendizado constante para esclarecer quaisquer dúvidas dos usuários em relação ao Portal e às bases de dados que o integram.

4 Considerações Finais

Através deste estudo, observa-se que a comunidade acadêmica da UFMT e da UPE esforçam-se na produção e disseminação do conhecimento científico e tecnológico, buscando atender as necessidades sociais, econômicas, culturais, políticas e educacionais, mediante o universo de informação presente e atual do Portal da CAPES, bem como o constante envolvimento dos profissionais aptos a divulgarem com maior ênfase os recursos disponíveis nesse imenso ambiente virtual de informação.

5 Referências

BARRETO, Aldo Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Revista de Ciência da Informação**. Brasília, v. 27, n.2, 1998. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651998000200003&script=sci_arttext&tlng=pt> Acesso em: 15 setembro 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

VIEIRA, Job Lucio G. O cientista e a comunicação eletrônica: estudo de caso da Embrapa. In: PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas (Orgs.). **O sonho de Otlet**: aventura em tecnologia da informação e comunicação. Rio de Janeiro: IBICT, Dep. de Ensino e Pesquisa; Brasília: IBICT, Dep. de Disseminação de ICT, 2000. p. 193-215.



ESTUDO DE USO DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES NA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO

Manoel Paranhos¹, Jemima Rodrigues², Libania Ferreira³, Roseane Almeida⁴

¹Especialista, Faculdade de Odontologia de Pernambuco, FOP/UPE, Camaragibe - PE

²Especialista, Faculdade de Formação de Professores de Nazaré da Mata, FFPNM/UPE, Nazaré da Mata - PE

³Especialista, Pronto Atendimento Cardiológico de Pernambuco, PROCAPE/UPE, Recife - PE

⁴Especialista, Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças, FENSG/UPE, Recife - PE

1 Introdução

No mundo contemporâneo, a geração, a transmissão e a construção de conhecimentos, essência da universidade, dependem de recursos informacionais, recursos estes geridos pela biblioteca. Com razão afirma Dutra (2005, p. 13, apud RUSSO, 1991)¹ que “há perfeita simbiose entre a biblioteca e a universidade”, uma produzindo conhecimento e outra registrando e divulgando a produção acadêmica.

Sendo as bibliotecas universitárias “importante instrumento de que dispõe a universidade para exercer sua função social e de cidadania e oferecer uma formação global”, sua responsabilidade cresce com o seu próprio desenvolvimento, aperfeiçoamento e melhoria dos serviços prestados à sociedade (DZIEKANIAK, 2009, p. 34).

As tecnologias de informação e comunicação (TIC's) contribuem decisivamente nos processos de registro, armazenamento, disseminação e recuperação da informação no âmbito da biblioteca. Saracevic (1995, p. 37, tradução nossa) aponta que

isso é o problema da ‘explosão da informação’, associado com a necessidade de prover disponibilidade e acessibilidade para a informação relevante, aspecto crucial em nossos dias. Motivo e razão para a evolução das bibliotecas digitais.

O Portal de Periódicos da Capes reúne e disponibiliza o melhor da produção científica nacional e internacional para as instituições públicas de ensino e pesquisa no Brasil, possibilita o acesso democrático da informação científica e tecnológica, como também agrega valor ao desenvolvimento da sociedade atual.

Sendo assim, é essencial ao processo de produção e transferência do conhecimento dinamizar o uso da memória científica e tecnológica mediada pelas TIC's. O objetivo desse estudo é analisar o uso do Portal da Capes, realizado pela Universidade de Pernambuco (UPE), através das ações desenvolvidas no período de 2009 a 2011, bem como observar características peculiares de uso e acesso da informação por parte desse público.

¹DUTRA, S. K. W. **Portal de Periódicos da CAPES: análise do uso na Universidade Federal de Santa Catarina**. 2005. 105 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

2 Materiais e Métodos

O uso do Portal e o aproveitamento de seus estoques de informação interferem diretamente na produção científica da UPE. A Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPEGÉ), juntamente com os bibliotecários, desenvolvem ações que divulgam os recursos do Portal através do Programa Pró-Multiplicar dentro da Universidade. Da importância de estudos de uso da informação, Duarte (2010, p. 101) destaca “o objetivo de mapear possíveis problemas que possam impedir o uso efetivo da informação e de buscar melhorias no que concerne ao uso dessas tecnologias informacionais.”

Esse estudo caracteriza-se por uma pesquisa exploratória, objetivando “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” (GIL, 2010, p. 27). A análise dos dados quantitativos de uso do Portal irá subsidiar uma abordagem qualitativa do estudo, através das considerações observadas no âmbito da UPE.

3 Resultados Parciais/Finais

Os dados desse estudo foram retirados do aplicativo estatístico GEOCAPES e das frequências das capacitações realizadas pela Universidade, no período de 2009 a 2011.

Tabela 1 - Acessos ao Portal da CAPES na UPE (2001-2010)

Ano	Bases de Dados Referenciais	Bases de Dados de Texto Completo	Total
2010	139.657	135.177	274.834
2009	83.398	153.451	236.849
2008	79.217	111.060	190.277
2007	38.158	70.663	108.821
2006	18.106	35.966	54.072
2005	8.118	28.053	36.171
2004	323	13.716	14.039
2003	596	7.240	7.836
2002	0	2.333	2.333
2001	89	1.311	1.400

Fonte: Dados extraídos do aplicativo estatístico Geocapes, atualizados em fev. 2012 (<http://geocapes.capes.gov.br/geocapesds/#>).

De acordo com a Tabela 1, em 2010, o total de acessos ao Portal na UPE chegou ao número de 274.834. Entre os anos de 2001 a 2009, predomina maior uso de bases de texto completo, já em 2010 o maior uso de bases referenciais. Percebe-se um aumento bastante considerável ao longo dos anos, comprovando o uso efetivo do Portal através dos cursos de graduação e pós-graduação em toda Universidade.

Tabela 2 - Quantitativo de treinamentos e participantes da UPE

Ano	Número de treinamentos	Número de participantes	Perfil dos participantes
2011	19	544	275 graduandos 269 pós-graduandos
2010	23	272	86 graduandos 186 pós-graduandos
2009	20	423	168 graduandos 255 pós-graduandos

Fonte: Dados extraídos das frequências das capacitações realizadas na UPE entre 2009 e 2011.

A Tabela 2 mostra o quantitativo de alunos capacitados através do Programa Pró-Multiplicar, entre os anos de 2009 e 2011, de acordo com as ações conduzidas pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPEGE) junto aos bibliotecários da UPE. Observa-se também o perfil desse público, em sua maioria alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade, demonstrando novamente o uso efetivo dessa ferramenta de pesquisa por esse público. Também há um grande interesse dos alunos de graduação no uso do Portal da Capes.

4 Considerações Parciais/Finais

Esperam-se através desse estudo não somente a possibilidade de estabelecer indicadores de acesso e uso do Portal da Capes dentro da Universidade de Pernambuco, mas também a necessidade de desenvolver atividades que promovam visibilidade, melhorias e que direcionem cada vez mais à utilização desses estoques de informação pelos alunos e professores, contribuindo na qualidade da produção científica da UPE.

Este estudo ainda apresenta como proposta motivar a comunidade acadêmica no uso dessa ferramenta de pesquisa, através de seu protagonismo pela busca da informação, desenvolvendo suas competências informacionais mediadas pelas tecnologias de comunicação e informação.

5 Referências

DUARTE, J. S. **Uso do Portal de Periódicos da CAPES pelos alunos do Programa de Pós-Graduação em Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos**. 2010. 122f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

DZIEKANIAK, C. V. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU). **TransInformação**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-54, jan./abr. 2009.



Recursos de recuperação da informação

Resumo expandido

GIL, A. C. Como classificar as pesquisas? In: _____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010. cap. 4, p. 25-43.

SARACEVIC, T. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, p. 36-41, 1995.

A BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES (BDTD) E WEB-USERS: CASOS DE INTEGRAÇÃO NO CONTEXTO DE SOCIEDADE DA APRENDIZAGEM

Jônatas Souza de Abreu¹, Renato Fernandes Corrêa²

¹ Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco e Bibliotecário da Autarquia de Ensino Superior de Garanhuns.

² Bacharel em Mestre em Ciências da Computação, pela Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade Federal de Pernambuco, respectivamente; Doutor em Ciência da Computação pela última. Docente no mestrado em Ciência da Informação da UFPE

Resumo

Trata das bibliotecas digitais, problematizando a questão da adequação da biblioteca digital de teses e dissertações à realidade social das redes. Objetiva discutir a necessidade de legitimação de conhecimento e relacionamentos sob o uso das redes sociais (RS) através da biblioteca digital (BD). Parte do pressuposto que a RS é potencializadora do acesso à informação através da disseminação seletiva da mesma, e da socialização dos saberes através da interação entre leitores e leitores/ leitores e autores em ambiente de biblioteca digital. Quanto à realização do trabalho, optou-se pelo uso da pesquisa documental e do estudo de caso, neste último analisando bibliotecas digitais ou repositórios que integram redes sociais à sua estrutura, no período que compreende os anos de 2002 a 2012. Verificou-se através dos casos expostos que a possibilidade e necessidade de integração entre redes sociais e a BDTD por se apresentar uma opção para maior socialização de saberes entre os usuários da biblioteca e outras bibliotecas digitais, dentre as quais as analisadas, já fazem uso dessa ferramenta para consecução de seus objetivos.

Palavras-chave:

Redes sociais; Bibliotecas Digitais; BDTD; Colaboratividade.

Abstract

Discusses the question of the adequacy of the digital library of theses and dissertations to the reality of social networks. Discusses the need for legitimacy of knowledge and relationships in the use of social networks (RS) through the digital library (BD). Assumes that the RS is potentiated access to information through the selective dissemination of same, and the socialization of knowledge through the interaction between readers and viewers / readers and authors in the digital library environment. For the work done, we chose to use archival research and case study in the latter analyzing digital libraries or repositories that integrate social networking to its structure, the period covers the years 2002 to 2012. Was found through the cases exposed to the possibility and necessity of integration between social networks and BDTD by presenting an option for greater socialization of knowledge among

users of the library and other digital libraries, among which those analyzed, already use this tool to achieve its objectives.

Keywords:

Social Networks; Digital Libraries; BDTD; Collaboration on network.

1 Introdução

A educação, enquanto prática de liberdade propicia às pessoas novas maneiras e novas perspectivas de vivenciar a realidade, e mesmo de construí-las. Nesse sentido, abordamos a Biblioteca Digital (BD) como propiciadora de conhecimentos em rede, não somente pelo fato de ser biblioteca, mas também por sua peculiaridade de agregar conteúdos digitais, pois em tese, ela proporciona maior acesso aos seus conteúdos. Observamos também a biblioteca digital como meio de satisfação das demandas de colaboratividade e aprendizado em rede, oriundas da visão econômica denominada “Sociedade da Aprendizagem¹”.

Ao analisar o caso das bibliotecas digitais, nos detivemos em um campo visual na qual privilegiamos o Brasil e a sua Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD –, cuja proposta de disseminação de conhecimentos advindos da pesquisa acadêmica em nível mestre e doutoral é demonstrada tanto na sua *home page*, quanto na sua inserção na vida acadêmica dos discentes de pós-graduação e respectivas coordenações.

Contudo, baseados nos eixos paradigmáticos da Sociedade da Aprendizagem estudados, bem como conjecturando os ganhos que o contexto brasileiro em Ciência, Tecnologia e Inovação (CT & I) pode obter a partir da socialização da informação em RS, notamos que a referida biblioteca não dispõe de suporte a tal, bem como notamos também, a possibilidade de analisar a inserção de RS à BDTD, em resposta ao contexto econômico, social e político da sociedade da aprendizagem.

Tencionamos nesse movimento, observar a BDTD em contexto global (missão, objetivos e demandas); identificar experiências de integração entre BD e RS; mapear as RS de colaboração acadêmica no Brasil e no exterior; elaborar proposições à BDTD em termos de adoção das RS.

Procuramos relevar este ensaio como uma centelha de resposta ao contexto social expostos nos últimos dez (10) anos, no qual tanto a educação em rede quanto as reformas universitárias que visam o fortalecimento das fileiras do mercado através da subsunção do trabalho intelectual desenvolvido na universidade.

Segundo Jean Lojicine (1995), em seu livro “revolução informacional”, a ideia de uma revolução "informacional", sucessora de uma revolução "industrial", pode hoje, parecer banal. Na verdade, o discurso da sociedade da informação ainda continua vivo no Brasil. Contudo, o contexto norte-americano e europeu aponta para

¹ Nominamos “sociedade da aprendizagem” ou “sociedade aprendente” a visão econômica que define como seu paradigma a aprendizagem contínua para o desenvolvimento de competências e reflexividade.

uma "nova" realidade econômica, na qual a revolução informacional precede a evolução da visão econômica da aprendizagem.

No novo contexto sucedâneo, à guisa da implicação e aplicação de uma infraestrutura internacional de informação² onde a economia possa ter um maior escoamento e o trabalho possa ir além do "piso da fábrica", é natural que haja uma corrida para a qualificação industrial e trabalhista, o que resulta em uma série de investimentos na pesquisa em CT&I.

Nessa perspectiva, a universidade, em contexto mundial, tem se tornado palco de uma série de grandes mudanças. A educação *para* o trabalho parece ser o último grande *insight* da economia mundial, como pode ser visto na Europa, com o acordo de Bolonha³. Entretanto, as consequências de tal insight tendem a oferecer um quadro dúbio da situação da educação superior nos países que aderem ao acordo; infelizmente, não é este o objeto de análise deste trabalho.

Ainda nesse quadro, desenvolve-se a chamada rede social de aprendizagem, na qual educandos de várias localidades se reúnem em ambiente virtual de educação a distância, buscando conhecimentos e ascensão no que diz respeito às chances de empregabilidade. Grosso modo, desenvolve-se assim, uma perspectiva de educação em rede, que tornaria o aluno autossuficiente na busca pelo conhecimento necessário ao seu encaixe no mundo do trabalho e na economia como um todo; uma peça de movimentos próprios no jogo contextual proposto.

2 Biblioteca digital ou repositório digital BDTD: retas e tangentes

Asunka (2010, p. 80) define repositório digital como "a Web-based database of scholarly material which is institutionally defined, cumulative and perpetual, and openly accessible to members of the institution's community"⁴ (Ware, 2004). Nesse contexto, temos a experiência de um banco de dados que serve a uma comunidade acadêmica com dados acessíveis de caráter cumulativo.

De acordo com Leite (2009), a expressão 'repositórios digitais', no contexto do acesso aberto, é empregada para denominar os vários tipos de aplicações de provedores de dados que são destinados ao gerenciamento de informação científica constituindo-se, necessariamente, em vias alternativas de comunicação da ciência. Ainda de acordo com o autor, os repositórios digitais podem ser tipologicamente identificados mediante três características principais: institucionais; temáticos ou disciplinares; de teses e dissertações⁵.

² Como é exemplo a Global Information Infrastructure.

³ Com o acordo de Bolonha ou a Declaração da Sorbonne, em 1998, teve início um processo de convergência dos sistemas nacionais de Educação superior com o objetivo da criação do Espaço Europeu de Ensino superior (EEEs). Esta Declaração "Destaca-se o protagonismo das universidades no desenvolvimento da dimensão cultural europeia. Inicia então um processo cujo objetivo é construir um espaço de educação superior como instrumento chave da mobilidade dos cidadãos e da construção de um mercado laboral unificado." (Moscoso Castro, 2006, p. 11).

⁴ "Base de dados web-based com material acadêmico o qual é definido institucionalmente como cumulativo, perpétuo, aberto, acessível aos membros da comunidade da instituição". (Tradução do autor)

⁵ Sobre cada um destes, destacamos: 1) Repositórios institucionais: voltados à produção intelectual de uma instituição, especialmente universidades e institutos de pesquisa. Exemplo: e-Prints Soton – repositório de Pesquisa da Universidade de Southampton (<http://eprints.soton.ac.uk/>); 2) Repositórios temáticos ou disciplinares: voltados a comunidades ~~feitas~~ específicas. Tratam, portanto, da produção intelectual de áreas do conhecimento em particular. Exemplo: E-LIS – EPrints in Library and

Um conjunto de repositórios de uma instituição é chamado de repositório institucional (RI), e, segundo Crow e Lynch, citados por Asunka (ibid.) concorrem como:

Described as an essential infrastructure for scholarship in the digital age institutional repositories provide a set of digital collections and services that the institution offers to members of its community for the management and dissemination of digital materials created by the institution and its community members (Crow, 2002; Lynch, 2003 apud ASUNKA,).

A guisa de exemplo, no Brasil, uma das últimas investidas do IBICT em matéria de disponibilização de acessibilidade à produção acadêmica foi o projeto de Repositórios Institucionais nas IES brasileiras, com objetivo de acessibilizar e disseminar o conhecimento produzido dentro das mesmas ao público acadêmico e ao usuário comum.

Segundo Leite (2009), em sua apologia aos Repositórios Institucionais, várias instituições no mundo inteiro utilizam o sistema de RI para gerenciar a informação científica advindas das atividades de ensino e pesquisa intrauniversitárias, oferecendo um *output* de em modo de acesso aberto e, à título de *feedback*, dando suporte às atividades de ensino e pesquisa da universidade.

Em uma série de benefícios, Leite (ibid.) ainda destaca os RI como responsáveis por:

- a) melhorar a comunicação científica interna e externa à instituição;
- b) maximizar a acessibilidade, o uso, a visibilidade e o impacto da produção científica da instituição;
- c) retroalimentar a atividade de pesquisa científica e apoiar os processos de ensino e aprendizagem;
- d) apoiar as publicações científicas eletrônicas da instituição;
- e) contribuir para a preservação dos conteúdos digitais científicos ou acadêmicos produzidos pela instituição ou seus membros;
- f) contribuir para o aumento do prestígio da instituição e do pesquisador;
- g) oferecer insumo para a avaliação e monitoramento da produção científica;
- h) reunir, armazenar, organizar, recuperar e disseminar a produção científica da instituição. (LEITE, 2009, p.20).

Neste raciocínio, o encaixe na tipologia, bem como atual comportamento da BDTD em termos de apresentação enquanto RI, apresentam-na como um repositório digital especializado em teses e dissertações, cujos conteúdos se reportam à subdivisão temática dentro da divisão proposta por programas de pós-graduação da Instituições de Ensino Superior colaboradoras, cujas produções podem ser acessadas em uma divisão específica. Ainda em relação à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, a busca dentro dos parâmetros estabelecidos pode ocorrer por uma série de injunções e ser auxiliada por operadores booleanos, o que muito facilita a pesquisa de trabalhos dentro do sistema.

A grande preocupação, nesse caso, seria com a disseminação de tal informação, já que a biblioteca em debate não possui ferramentas/aplicações de compartilhamento, ou de envio de material por e-mail, o que faz com que o usuário

Information Science (<http://eprints.rclis.org/>) e arXiv.org (<http://arxiv.org/>); 3) Repositórios de teses e dissertações (Electronic Thesis and Dissertation – ETDs): repositórios que lidam exclusivamente com teses e dissertações. Muitas vezes a coleta das muitas ETDs é centralizada por um agregador. Exemplo: BDTD/UnB – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade de Brasília (<http://bdtb.bce.unb.br/tesesimplificado/>) e BDTD (<http://bdtb.ibict.br/>).

perca tempo em salvar uma cópia no seu computador/dispositivo móvel para uma pesquisa posterior.

A exemplo de mecanismos de busca de conteúdo acadêmico, contata-se que não há uma completa interação entre usuário-biblioteca a fim de fazer com que o interesse deste possa ir além da pesquisa bibliográfica para fundamentação de seu trabalho.

Se analisarmos as características apontadas por Tamaro e Salarelli (2008), que demonstram tanto os objetivos-fim da biblioteca, quanto à tipologia e métodos de construção, vemos que as bibliotecas deveriam inspirar autonomia nos usuários. No entanto, a BDTD não o consegue fazer completamente, seja por sua interface não dinâmica do ponto de vista tecnológico, pelo seu isolamento em relação ao compartilhamento de conteúdo que poderia ocorrer de um modo mais simples.

Diz-se o mesmo pela publicidade que ocorre de modo pífio entre muitos estudantes do ensino superior (OLIVEIRA, 2009), que talvez, sequer saibam usar uma base de dados como a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações. Caminhando por essa análise, detectamos um problema de ordem estrutural da BDT que, apesar do grande porte, ainda apresenta falhas na socialização de saberes.

Nesse sentido, podemos recorrer a Tamaro e Salarelli (2008), cujos argumentos para a formação da biblioteca digital são convincentes e respondem à necessidade de geração de bibliotecas digitais, tal como é a proposta adequação da BDTD.

A argumentação utilizada pelos autores se compõe de cinco pontos basais seguindo a linha de benefícios trazidos pela implantação da biblioteca digital. Segundo eles, os benefícios principais são o **melhoramento da pesquisa**, onde as bibliotecas representam um aperfeiçoamento e evolução nos sistemas de buscas em base de dados, o que possibilita pesquisas integradas, tornando disponíveis ao usuário vários serviços web.

Outro argumento utilizado, e um dos que mais chamam atenção nesse âmbito de colaboratividade em bibliotecas, é de que o **ambiente de biblioteca digital favorece a colaboração entre usuários**, que podem se utilizar do mesmo documento ou recurso digital ao mesmo tempo e criar outros de forma cooperativa. A argumentação seguinte dispõe da **atualização dos recursos da biblioteca** e adição rápida à coleção, compensando o tempo que um documento possa levar para ser publicado. Logo em seguida, temos o argumento **das melhores práticas no uso da informação**, onde além de se haver uma ampliação no número de usuários potenciais, os recursos podem ser reutilizados e serviços podem ser personalizados com relação a usuários de diferentes faixas de idade e competência.

Nesse sentido, buscamos afirmar que a Rede Social é uma potencializadora do acesso à informação e da socialização de saberes através da interação estabelecida entre leitores/autor ou leitor/leitor, bem como da colaboração entre usuários, baseado nas argumentações de Marteleto (2001), Capra (2008) e Recuero (2010), bem como nos casos analisados neste trabalho.

Com o surgimento das grandes aplicações de RS na internet, pode haver uma grande possibilidade de se atrelar à biblioteca digital a uma aplicação que torne atrativa a pesquisa e o relacionamento entre usuários tanto na consciência da necessidade de informação, quanto na etapa de mineração e crítica da mesma. Nesse sentido a rede social funcionaria como mecanismo de relacionamento entre usuários do sistema de biblioteca digital de teses e dissertações, estudantes de

graduação e pós-graduação, entre si e com autores dos trabalhos presentes, contribuindo para o desenvolvimento da ciência e o exercício da pesquisa e da criticidade entre leitores e criadores de conteúdo incluídos no sistema.

Visando maior publicidade não só da metodologia que envolve a biblioteca digital, como forma de atenção às demandas da sociedade da informação e do contexto nascente de sociedade da aprendizagem, há a necessidade da exploração de novas alternativas de contato entre o público pesquisador e a pesquisa publicada, bem como com entre pares. Isso pode se dar de forma satisfatória se relacionarmos à plataforma de BDTD a um sistema de RS tal, que possa promover suficientemente o contato entre pesquisadores, gerando conhecimento e troca de saberes entre pares e interessados nas temáticas de pesquisa elencadas na biblioteca digital.

Há uma série de constatações e implicações a serem feitas com relação ao uso da rede social na biblioteca digital, contudo, gostaríamos de destacar algumas:

- a) Interação entre acadêmicos, sociedade e pesquisadores de diversos níveis no intercâmbio de informação;
- b) Socialização do conhecimento e exposição de resultados de pesquisa contidos nas teses e dissertações a um amplo colegiado, bem como à sociedade como um todo;
- c) Interação direta de pesquisadores com autores dos trabalhos constantes no repositório.

Retaliando o senso comum de que RS como twitter e facebook não são compatíveis com os objetivos acadêmicos da pesquisa e do aprendizado, várias bibliotecas digitais ganharam fama e acesso após a publicidade de suas obras dentro das RS. Um dos casos mais famosos é o da Bibliothèque Nationale Française, a BNF, cujo blog Gallica ⁶em pelo menos 3 línguas e perfil homônimo no twitter e facebook disponibilizam para o público obras de variado alcance, e tem como resultado a visualização e acesso de um grande número de usuários em todo o mundo.

3 Perspectivas metodológicas

Para a fundamentação deste estudo, utilizamos a pesquisa documental, e a metodologia do estudo de caso. Analisamos documentos referentes à BDTD e artigos sobre bibliotecas digitais bem como fizemos visitas à outros portais de BD. Para a busca e seleção dos dados tanto do referencial teórico, quanto dos estudos de caso, foram utilizados o buscador Google acadêmico (Scholar.Google), o portal Scielo, a própria BDTD, a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação, o BRAPCI, além do metabuscador do Portal Periódicos CAPES (em sua versão antiga e nova).

No percurso da seleção dos estudos de caso, escolhemos “digital library” e “social network” como palavras-chave de assunto para guiar a busca inicial, que pairava sob a interseção entre as duas palavras, o que geraria, em tese, algum resumo que tratasse da inserção de RS em bibliotecas digitais. Além destas

⁶ <http://gallica.bnf.fr/>

principais, selecionamos "digital libraries", "institutional repositories", "open access initiative" e "self archiving". Os levantamentos foram efetuados no período compreendido entre abril e novembro de 2011.

Na primeira busca efetuada no portal de periódicos chegou-se a alguns resultados nítidos da produção que envolvia estas palavras-chave: um número reduzido de produções que tratavam direta ou indiretamente sobre a questão principal do trabalho.

Para salvaguardar os resultados das interseções feitas, salvamos os resultados em formato de documento de texto (*.txt). Em uma primeira análise, as bases que continham algum resultado e, conseqüentemente, retornaram resumos, foram a ISI web of knowledge, com 6 (seis) registros e a CSA ProQuest, com 11 (onze).

Para a busca detalhada e análise de conteúdo, optou-se pelos resultados colhidos na CSA, pelo motivo de haver maior identificação temática com a nossa abordagem, o que possibilitou, conseqüentemente, uma leitura mais concisa e consistente tanto dos resumos quanto dos textos completos, o que não ocorreu de igual forma nos arquivos da ISI.

A título de análise secundária, mais detalhada, dos 11 registros, 10 continham em suas palavras-chave "social network" seguida ou precedida de "digital library", que constava em todos os outros registros; 10 artigos coletados estavam em língua inglesa, sendo o décimo primeiro em turco; 1 artigo focando a análise de RS, outros 9 advogando que a biblioteca digital deveria ser tão presente quanto uma rede social, do tipo facebook, na vida do usuário, ou de associação às RS tendo como resultado o incremento de serviços de referência da biblioteca ou analisando a atual situação do serviço de referência virtual disponível em bibliotecas digitais; um registro de uma coluna de revista sobre a relação entre bibliotecas digitais e RS que, ao parecer do autor, abordava o assunto superficialmente, não tocando nos pontos centrais da pesquisa.

Por fim, dos 11 registros, foram apenas selecionados 2, cujas experiências de uma biblioteca que se conectou ao twitter e um Repositório Institucional que agrega uma interface de colaboratividade entre atores da rede são registradas como casos de estudo neste trabalho.

Tais experiências tratam da implementação de RS a projetos de biblioteca e repositórios digitais. Reportaremos-nos ao caso da biblioteca digital da Califórnia e do Pocket Knowledge da Columbia University, ambas nos Estados Unidos e à proposta da Europa no que diz respeito ao apoio às bibliotecas digitais em seu espaço e política de ensino.

3.1 ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECAS DIGITAIS ÀS REDES SOCIAIS – O CASO DA "CALIFORNIA DIGITAL LIBRARY - @CALDIGLIB"

A experiência que mais se assemelha à proposição desse trabalho ocorreu na Califórnia Digital Library, nos Estados Unidos, na qual a mesma se valeu do twitter para publicizar as informações da newsletter com produtos e serviços já existentes da biblioteca digital e aumentar o número de acessos e consumo dos produtos e serviços digitais produzidos pela biblioteca.

Num contexto de busca de maior número de acessos e consumo de conteúdos, a gerência de marketing começa a questionar os programadores da biblioteca acerca da possibilidade de comunicação com o público via twitter; de início

uma ideia tímida, um ano depois já computava um aumento significativo no número de seguidores dos conteúdos publicados pela biblioteca, sob o perfil “@CalDigLib”. Nesse ínterim, houve um recondicionamento não só da biblioteca a fim de atender a essa nova demanda de público e conteúdo, como também uma nova compreensão da atuação favorável das RS, no caso o twitter, na existência da biblioteca digital.

Os custos da nova publicidade foram nulos, se comparados aos resultados gerados em relação ao acesso via tweets; a estratégia de divulgação consistia de distribuir conteúdo disponível na newsletter, previamente pronta em formato XML legível por alimentadores feed, automaticamente através de um aplicativo específico que convertia essa newsletter em tweets com formatos estruturados (tweethopper), como pode ser observado logo abaixo:

The real-time investment associated with a Twitter account is the generation of content, or tweets. Our intention, as noted previously, was to use the content CDL staff members already created for the CDLINFO newsletter. The newsletter had already been made available as an RSS feed, so we did some research and found a tool (Tweethopper) that automates the conversion of the RSS feed of CDLINFO articles into tweets. This means that anyone following @CalDigLib is able to read the CDLINFO news items as they are published. Each tweet includes a link to the full article. This represents a delivery improvement over our email model, which is monthly. (STARR, 2010, p.25).

Desde a implantação em 10 de Janeiro de 2009, até a última verificação de seguidores (followers), houve um crescimento de quase 180% no número de assinantes das notícias da biblioteca digital, e conseqüentemente um incremento no número de acessos à biblioteca, o que pode ser considerado um grande feito no que diz respeito à divulgação de conteúdo de uma biblioteca digital.

Como resultado do aumento no número de acessos, a página da biblioteca foi remodelada, tendo agora, também como conteúdo, marcadores sociais para twitter e facebook, os quais compartilhavam conteúdos da biblioteca nos perfis dos usuários que desejassem receber notícias recentes da biblioteca.

3.2 UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS EM AMBIENTES DIGITAIS DE TRABALHO – O CASO “POCKET KNOWLEDGE - PK”

O Pocket knowledge, também referido como PK, segundo ASUNKA (2010), é um repositório digital criado para Teachers College da Columbia University, desenvolvido na própria universidade para atender as necessidades da biblioteca do Teachers College. Lançado em 2006, no mês de setembro, armazena as obras históricas digitalizadas da comunidade, que vão desde publicações da faculdade até dissertações dos alunos.

Diferentemente de outros repositórios, o Pk é fruto de um esforço de divulgação dos bibliotecários, sendo que ultimamente tem se tornado tão popular que toda a comunidade acadêmica, entre alunos e funcionários e até ex-alunos, o utiliza para arquivamento e compartilhamento do conteúdo digital. A fim de facilitar a colaboração, construção de comunidades, e compartilhamento de material intelectual através da plataforma PK, envio de tags, comentários, assinatura de RSS, formação de grupos de discussão, os desenvolvedores do sistema criaram-no com características web 2.0.

Segundo Asunka (2010, p.81),

PK é único como um repositório institucional na medida em que não só facilita o arquivamento de conteúdo, mas também oferece aos usuários uma plataforma para compartilhar ideias na forma de comentários. Além disso, [ele] facilita esta partilha de conhecimento através de uma funcionalidade RSS, que alerta os usuários (que subscreverem o feed) por e-mail sempre que um comentário é feito em seus respectivos posts. Isto, aliado ao fato de que os usuários podem formar grupos em torno de questões de interesse comum, faz PK um meio social rico que dá aos usuários acesso a trabalhos publicados de pesquisa dentro da faculdade e uma oportunidade de compartilhar conhecimentos em um ambiente colaborativo

Nesse sentido, apesar de termos uma aplicação específica para um repositório digital, vemos a robustez que o sistema toma a partir da incorporação de RS, possibilitando, entre outras, a formação de grupos de discussão e o compartilhamento de material intelectual entre usuários.

O estudo realizado em 2010 por Asunka define bem o perfil e o uso do PK no ambiente acadêmico. Através de pesquisas sobre utilização desse repositório, ele demonstrou não só que tipo de usuários utiliza o repositório, como também, quais são os tipos de arquivo que mais são armazenados, dentro de uma enorme tipologia de materiais, além de quais os materiais disponíveis que são mais “baixados” do repositório.

Não só o número de usuários, como também as comunidades criadas no ambiente PK, os itens no arquivo, os usuários ativos com *uploads* de materiais, os números específicos de materiais postados pelos usuários, pela biblioteca, os itens acessíveis ao público e as coleções privadas. Chama atenção que o número de usuários registrados da Teachers College supera a marca de quatro mil (4.000), bem como o número de materiais arquivados e a quantidade de comunidades criadas no ambiente, que superam o número de setenta e sete mil (77 mil) e dois mil (2.000), respectivamente. Como a BDTD, na PK há um grande incentivo às políticas de Open Access e de auto arquivamento, sendo também oferecidas funções de armazenamento privativo de materiais e coleções, além do oferecimento livre de materiais ao público.

3.3 REDES SOCIAIS DE COLABORAÇÃO ACADÊMICA.

A fim de reproduzir neste ensaio um pouco do movimento de RS de colaboração científica existente atualmente, citamos rapidamente como exemplos 3 (três) redes que prezam pela colaboração e interação entre leitores e pesquisadores. A seguir, são apresentados os casos do *Research Gate*, *EBAH* e *MENDELEY*.

3.3.1 Researchgate.net

Alvo de uma reportagem interessante no portal de notícias G1, da rede Globo de comunicação, o Research Gate tem se tornado uma das grandes ferramentas de colaboratividade entre cientistas do mundo inteiro. Cerca de 1,3 milhões de cientistas estão cadastrados nesta rede, sendo que cerca de 40 mil são brasileiros, segundo dados fornecidos por Lalita Balz, assessora de comunicação da rede, em entrevista ao G1 (2011).

A ideia do portal, segundo informações próprias, é conectar cientistas ao redor do mundo, bem como compartilhar pesquisas, reunir publicações e ser fórum de discussões, além de conectar por interesse de pesquisa pessoas e congressos.

Surgiu como uma espécie de “facebook” para cientistas em 2010, fundado por Ijad Madisch, que conversando com um colega seu na Alemanha, na busca de uma fórmula, teve a ideia de uma rede social de cientistas. Segundo o jornal *The New York Times* (2010), mais de 1.000 subgrupos se formaram por disciplinas específicas e 60.000 documentos de pesquisa já foram enviados para compartilhamento com outros usuários do site.

3.3.2 Ebah.com.br

Ao exemplo brasileiro, há a rede social Ebah, criada em 2006 por dois estudantes da escola politécnica da USP, com o objetivo de economizar em fotocópias, segundo a página do grupo na enciclopédia colaborativa Wikipédia. O em matéria de colaboratividade e criação de novos conhecimentos, o sistema de pesquisa do site ao fazer pesquisas de documentos, não somente busca-o, mas relaciona-o a outros arquivos, usuários e comunidades.

Atualmente, o site possui mais de 1 milhão de cadastrados, sendo diariamente registradas uma média de 3 mil cadastros discentes e docentes de várias Instituições de ensino superior estão registrados na rede social e algumas, subtende-se, apoiam a criação da rede.

3.3.3 Mendeley.com

Um gerenciador de referências que pode dar acesso a uma rede social: esse é o Mendeley. Basicamente pode ser um software desktop utilizado para gerenciar referências e pesquisas, dispõe também de um sítio onde é formada uma rede social de pesquisadores que podem compartilhar referências e pesquisas acadêmicas, além de conectá-los como um Orkut ou facebook. A aplicação de rede é um pouco mais rudimentar que os dois sítios anteriores, contudo, mostra boa aderência por parte de pesquisadores e acadêmicos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em primeiro lugar, dada à urgência da implantação de um modelo econômico sustentável que abarque as transformações sociais e tecnológicas, pensou-se em estudar um construto que pudesse idealmente servir a esse novo modelo econômico de Sociedade da Aprendizagem, que viria a suplantá-la a Sociedade da Informação; a partir deste ponto, delineamos a BDTD como um possível modelo de disseminação democrática da informação para formação de “novos societários” dentro do paradigma estudado.

Nesse percurso de encontro com o desenvolvimento, vemos que a Biblioteca digital de Teses e Dissertações continua com as mesmas metas desenvolvimentistas de alguns anos atrás; para esse requerido desenvolvimento, contudo, seu ferramental pode chegar a se obsoletizar, se não houver um acondicionamento ou revisão de interesses e de público, sobre os quais pesarão os resultados de tamanho investimento em tecnologia resultantes de um projeto robusto de biblioteca digital.

Não se exclui aqui o fato de haverem RS específicas para acadêmicos, mas *questiona-se o fato de um dos maiores repositórios de informação científica do Brasil, se não o maior, ainda não ser conectado.*

No caso específico da BDTD, a flexibilização da arquitetura do sistema, bem como da arquitetura da página inicial de acesso tanto dos repositórios digitais das IES colaboradoras como da interface do agregador, poderia facilitar o desenvolvimento de mecanismos (botões) de compartilhamento de resultados de pesquisa em RS (Google plus, facebook, twitter, mail, etc), exportação de resultados em formato BibTex para uso em plataformas de gestão de referências como o JabRef e o Mendley Desktop, sem falar na possibilidade de agregação de um sistema de RS que concorreriam nos benefícios mostrados anteriormente.

Não obstante tantos outros benefícios da agregação rede social à biblioteca digital, teremos principalmente:

- a) Maior popularização e desenvolvimento de canal de acesso à pesquisa dentro da BDTD;
- b) Maior canal de comunicação e geração de conhecimento entre usuários do sistema;
- c) Maior nível de criticidade desenvolvida nos atores através das novas possibilidades de acesso e julgamento da informação.

Nesse sentido, a grande ideia representada aqui é a da remodelagem da BDTD, onde os serviços disponíveis possam ser mediados de forma que o usuário possa interagir com o ambiente de pesquisa de forma satisfatória no atendimento de suas necessidades. A possibilidade de modificação de objetivos e de padrões de usabilidade torna-se uma necessidade, portanto, para que haja um melhor uso dos recursos informacionais existentes no atual formato BDTD, cuja criação foi uma resposta às demandas de uma economia que ansiava à ingloria e utópica meta de desenvolvimento econômico-social através de publicização da informação, muitas vezes sem as devidas condições e contexto para acesso que como no caso de blocos econômicos emergentes, a exemplo do MERCOSUL e países, também considerados emergentes como é o caso do Brasil.

As vantagens de se ter uma maior aderência entre o público acadêmico através das RS, pelo menos as principais, foram demonstradas não só com argumentação, mas com casos reais de bibliotecas e repositórios que souberam não somente se aproveitar dos grandes veículos de informação em massa para se introduzir nelas, mas criar mecanismos de ação entre usuários, para que eles possam criar novos conhecimentos.

A inovação nesse sentido, é a educação vindo através desses mecanismos de RS, que se mostram cada dia mais moldáveis aos apelos da publicidade e da propaganda, além de representarem um mecanismo de alta aderência de pessoas de variadas faixas etárias e de competências.

Enquanto resultado temos que o desafio se mostra nesse momento: a necessidade de remodelar o projeto da BDTD e dentro dele, criar um mecanismo-chave para a sua popularização no século XXI, na perspectiva da colaboratividade em rede, sob o qual atrevemo-nos a pensar nesse trabalho, um sistema de rede social que abarque desde o estudante até o pesquisador, atingindo também o público comum. Nesse sentido, as perspectivas de atuação dentro da Sociedade da



Aprendizagem evoluem não somente para a disseminação da informação, mas para a geração de conhecimentos e de competências pelos usuários, independentemente do seu nível de graduação.

Contudo, seria um julgamento alienado julgar que essa tecnologia de RS libertaria as pessoas de sua ignomínia comum e as traria aos seus espaços de direito. A defesa de uma estratégia como a nossa, da informação através das RS, se compatibiliza com os pressupostos *gramscianos* da educação popular através dos seus próprios mecanismos. O que é oriundo disso, a educação, a criticidade, a constatação e apreensão da realidade só virão depois de um processo no qual estarão envolvidas técnicas e pensamento, bem como a crítica dessas mesmas técnicas e pensamentos. Somente a partir da conscientização da sua realidade, o ser social pode alçar voos para modificá-la.

Assim, esperamos que a iniciativa da rede não seja um fim em si mesma (com os tantos danos que isso provocaria), antes, que seja o passo inicial dentro das atuais possibilidades de geração e disseminação de conhecimentos, para a contemplação e construção de uma nova perspectiva de futuro na academia brasileira, em suas pesquisas e desenvolvimento socioeconômico e tecnológico, bem como novos (bons) rumos para a sociedade brasileira.

Referências

ASUNKA, Stephen; CHAE, Hui Soo; NATRIELLO, Gary. Towards an understanding of the use of an institutional repository with integrated social networking tools: A case study of Pocket Knowledge. **Library & Information Science Research**, v. 33, n. 1, p. 80-88, Jan 2011.

BEARMAN, David. Digital Libraries. **Annual review of information science and technology**, [s.l.], 2006.

BENNET, Douglas C. New Connection for Scholars: The changing Missions of a Learned Society in a Era of Digital Networks. **American Council of Learned Societies**, New York, n. 36, 1997. Disponível em :<http://archives.acls.org/op/36_New_Connections_for_Scholars.htm>. Acesso em 16 abr 2011.

CAPRA, Fritjof. Vivendo Redes. in: DUARTE, Fábio; QUANDT, Carlos; SOUZA, Queila. **O tempo das redes**. São Paulo: Perspectiva, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, n. 28, v. 3, p. 255-266.

LEITE, Fernando Cesar Lima. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009

RECUERO, Raquel da Cunha. **Redes sociais na Internet**: Considerações iniciais. 2004. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-redes-sociais-na-internet.pdf>>. Acesso em 27 Nov.2010.



RIBEIRO, Ilda C.; MENDES, Laurinda. **Biblioteca digital. Beira do Interior: UBI, [200-]**. Disponível em < http://www.di.ubi.pt/~api/digital_library.pdf>.

ROMANÍ, Cristobal Cobo; KUKLINSKI, Hugo Pardo. **Planeta web 2.0: inteligencia colectiva o medios *fast-food*?**. Barcelona: UVIC; FLACSO: Mexico, DF. 2007. 162 p.

RONDELLI, Elizabeth; SARTI, Ingrid. Informação científica virtual. In.: MIALLE, Michel; MORAN, José Manuel; GRABOSKY, Peter; Et. Al. **Cadernos Adenauer: Mundo virtual**. Rio De Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2004. p.123-132.

SETZER, Waldemar. **Dado, Informação, Conhecimento e Competência. Disponível em:**< <http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>>.

SILVA, Regina Helena Alves da. **Sociedade em rede: cultura, globalização e formas colaborativas**. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva-regina-sociedade-em-rede.pdf>>. Acesso em 17 maio 2011.

SPANIER, Graham et al. Returning to Our Roots a learning society. **Kellogg commission on the future of state and land-grant universities**, set, 1999. Disponível em: <<http://www.aplu.org/NetCommunity/Document.Doc?id=184>>. Acesso em 15 abr 2011.

STARR, Joan. California digital library in twitter-land. **Computers in Libraries**, v. 30, n. 7, p. 23-27, Set 2010

TAMMARO, SALARELLI. **A Biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

VECHIATTO, Fernando L.; VIDOTTI, Silvana Aparecida B.G. Repositório digital da unati-unesp: o olhar da arquitetura da informação para a inclusão digital e social de idosos. **XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Anais. 12 p.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**. Brasília, vol.29, n.2, pp. 71-77, 2000.



AUTOMAÇÃO DO NÚCLEO DE DOCUMENTAÇÃO DA FGV ATRAVÉS DE SOFTWARE LIVRE – O ABCD

Edwin Hübner¹, Maria Leonilda Reis da Silva²

¹Consultor em Automação de Bibliotecas e Sistemas de Informação, Analista de Sistemas, Mestrado em Psicologia Aplicada, Pós-Graduação em Indexação e Recuperação da informação, Data Coop, Rio de Janeiro, RJ

²Arquivista - Supervisora de Documentação da FGV, Mestre em Bens Culturais e Projetos Sociais, Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Mostra as influências das novas tecnologias nas atividades da Arquivologia. Destaca os benefícios trazidos pela informática, proporcionando maior rapidez na localização dos documentos. Ressalta que novos desafios surgem em decorrência do avanço tecnológico. Relata a solução encontrada pelo NDoc/FGV com a adoção de um software livre, baseado na Web, e a norma NOBRADE. Relaciona as principais funcionalidades e vantagens do novo sistema, em termos de administração, controle e recuperação da informação, tanto para o pessoal técnico, como para o usuário final.

Palavras-chave:

Software livre; NOBRADE; NDoc-FGV; novas tecnologias; recuperação da informação.

Abstract:

It shows the influence of the new technologies in the Archival activities. Highlights the benefits brought by IT, providing faster location of documents. It points out that new challenges arise as a result of technological advancement. Reports the solution found by NDoc/FGV with the adoption of a web based Open Source Software and the NOBRADE standards. It lists the key features and advantages of the new system, in terms of administration, control and retrieval of information, for



technical staff and also for the end users.

Keywords:

Open Source Software; NOBRADE; NDoc-FGV; new technologies; information retrieval.

1. Introdução

A revolução tecnológica trouxe para o mundo contemporâneo uma série de novas descobertas e a Arquivologia não ficou imune a essas influências. Os computadores e os softwares agilizaram a localização dos documentos nos acervos, no entanto, esses benefícios foram acompanhados de novos desafios, como a obsolescência dos softwares e hardwares, exigindo a adoção de novas tecnologias, que associadas às técnicas arquivísticas, facilitassem o acesso e a preservação das informações.

Inserido nesse contexto, o presente trabalho toma parte nos questionamentos recentemente lançados, no meio acadêmico, sobre o papel dos arquivos e dos arquivistas. Ou seja, os arquivos precisam atender às necessidades de seus usuários que são cada vez mais exigentes, em relação ao tempo de pesquisa, assim como quanto à utilização das novas tecnologias.

A solução encontrada pelo Núcleo de Documentação da FGV foi a migração das informações para uma nova base de dados, denominada FGVdoc, usando para isto um novo software: o ABCD – **A**utomação de **B**ibliotecas e **C**entros de **D**ocumentação, contemplando, entre outras, as seguintes funcionalidades: armazenamento e recuperação de documentos digitalizados, disponibilização dos dados na intranet para consulta pelos arquivistas, tanto do NDoc como das unidades setoriais, emissão de relatórios e estatísticas, e controle de empréstimos dos documentos. Neste processo de modernização optou-se pela adoção da estrutura e nomenclatura dos campos da nova base de dados, baseando-se na Norma Brasileira de Descrição Arquivística – NOBRADE, que é uma adaptação das normas internacionais de arquivo - ISAD (G) à realidade brasileira, elaborada pelo Conselho



Nacional de Arquivos – Conarq.

2. Aspectos históricos

Na FGV, o Sistema de Arquivos foi criado em 1973, por Marilena Leite Paes e teve posição pioneira no cenário arquivístico brasileiro. Desde 2009, passou a denominar-se Núcleo de Documentação, mantendo a coordenação técnica dos arquivos setoriais e a responsabilidade pela administração do acervo de documentos da FGV, através da utilização de tecnologia e procedimentos adequados para garantir a segurança, a integridade e o acesso aos documentos.

A principal finalidade do Núcleo de Documentação é servir à administração, tornando disponível para a instituição as informações contidas em seu acervo documental, que é constituído de documentos textuais (contratos, projetos, etc.), especiais (fotografias, plantas, CDs, disquetes, folhetos, certificados, cartazes etc.) e documentos biográficos.

Para desenvolver as suas atividades utiliza os seguintes instrumentos de trabalho: *Temporalidade de Documentos: critérios e tabela* e o *Código de Classificação de Assuntos*.

Em princípio, os empréstimos e consultas aos documentos só é permitido ao público interno (funcionários e estagiários). O público externo poderá ter acesso, mediante autorização expressa do Gerente Jurídico ou da Direção Superior da FGV.

3. Informatização do NDoc/FGV

O Núcleo de Documentação da FGV (antes chamado de Arquivo Central), desde o início de sua informatização, em 1991, vem utilizando software CDS/ISIS. Inicialmente MicroISIS (DOS), passando depois para IsisMarc e WinISIS, isto é, interfaces gráficas em ambiente Windows para entrada de dados e pesquisa, com estrutura de base de dados baseada no formato MARC.

Com o lançamento do ABCD - software livre e inteiramente baseado na Web, decidiu-se migrar para este novo sistema integrado, visando acompanhar e se



manter atualizado em relação às tendências tecnológicas atuais de software, sendo a primeira instituição no Rio de Janeiro a utilizar este novo sistema. Atualmente, além do NDoc central, estão integradas no mesmo sistema as bases de dados de outros três NDocs setoriais, permitindo uma metapesquisa simultânea em todas as bases de dados.

4. Estrutura da base de dados FGVDoc

Ao migrar para o novo sistema, aproveitou-se a oportunidade para mudar a metodologia de descrição dos documentos, adotando os padrões da NOBRADE, conforme já informado acima, para a estruturação da base de dados, visto que o ABCD não “impõe” qualquer formato de estrutura de base de dados. Assim a estrutura da base de dados FGVDoc tem seus campos baseados em conceitos MARC 21, visto que a NOBRADE não preceitua formatos de entrada e saída, organizados de acordo com as áreas previstas na NOBRADE, ou seja:

- a) Área de identificação
- b) Área de contextualização
- c) Área de conteúdo e estrutura
- d) Área de condições de acesso e uso
- e) Área de fontes relacionadas
- f) Área de notas
- g) Área de controle da descrição
- h) Área de pontos de acesso e indexação de assuntos

Internamente os registros são identificados por fundo, série e sub-série, podendo ser agrupados por estes critérios através de recursos indexação e recuperação.

5. Documentos digitais e acesso aos mesmos

Tendo em vista que hoje a maioria dos documentos é produzida em meio digital, foi utilizada uma funcionalidade do ABCD que permite incorporar os arquivos

digitais que podem, assim, ser recuperados diretamente pelos usuários interessados na Intranet, sem a necessidade de busca e localização dos documentos em papel, pois geralmente estão sob a guarda de terceiros. Desta forma, além de agilizar o processo de recuperação, diminui as tarefas do pessoal técnico do NDoc e confere maior satisfação aos usuários.

O caso de documentos de acesso restrito foi solucionado, usando recursos oferecidos pelo ABCD, isto é, através de definição de perfis de login e linguagem de formatação, permitindo, assim, o acesso aos documentos digitais apenas aos usuários cadastrados e com restrições de acesso aos documentos digitais.

6. Visão geral do sistema ABCD

O ABCD pode ser visto como dois subsistemas integrados: ABCD Central (administração, entrada de dados, pesquisa, relatórios, estatística, empréstimo e aquisição) e ABCD Site (portal da unidade de informação e pesquisa para o usuário final) tendo ainda dois módulos opcionais: EmpWeb - empréstimo avançado e SeCS-Web - controle de periódicos. A seguir as principais telas de interface e respectivas funcionalidades.




Figura 1 – Tela de login

A figura 1 apresenta a tela de login do usuário, onde o nome/código e senha estão relacionados a um perfil que determina a quais módulos e funções cada usuário específico tem acesso e quais as permissões de acesso, isto é, permissão de administração do sistema e ou de entrada de dados, somente pesquisa, etc.



Figura 2 – Menu geral

A figura 2 mostra a interface principal do ABCD Central. As opções disponíveis nesta tela variam de acordo com os direitos de acesso do usuário que estiver logado, sendo que o usuário com perfil de administrador tem acesso a todas as funcionalidades e serviços. Além disto, esta também é a interface do sistema que, além do módulo de catalogação, dá acesso aos demais módulos: Empréstimo e Aquisição, bem como a todas as funcionalidades de cada módulo.

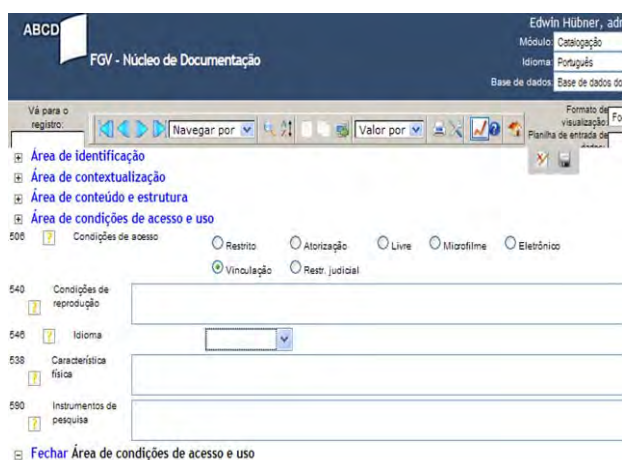


Figura 3 – Tela de entrada de dados

A figura 3 apresenta um exemplo de planilha para entrada de dados. Mostra que os campos de cada área opcionalmente podem ficar colapsados, que serão expandidos à medida que forem acessados para entrada de dados. A planilha de entrada dados pode ser configurada, tanto em termos de aparência, como quanto ao tipo de dado e forma de entrada, isto é, se o dado será capturado a partir de uma tabela com códigos padronizados, do tipo botão de rádio ou checkbox com seleção múltipla ou simples. A entrada de uma data pode ser capturada a partir de um calendário, disponibilizado através de uma função JavaScript, gerando automaticamente, além da data no padrão configurado, a data no formato ISO. Nomes e assuntos podem ser capturados a partir de bases de autoridades, visando a padronização da terminologia, o que por sua vez irá se refletir na recuperação das informações. Permite ainda a captura de registros prontos da própria base de dados, de outra base de dados ABCD ou de fontes externas via protocolo Z39.50. Portanto, o ABCD oferece muitos recursos para agilizar e padronizar o processo de entrada de dados para descrição dos documentos, objetos, livros, etc.

Campo	Expressão		
Palavra		and	índice
Código de referência		and	índice
Unidade/Área		and	índice
Procedência		and	índice
Data inicial		and	índice
Título		and	índice
Assunto principal		and	índice
Outros assuntos		and	índice
Nomes		and	índice
Número de controle		and	índice

Figura 4 – Formulário de pesquisa

A figura 4 mostra o formulário de pesquisa avançada do ABCD Central que permite recuperar os documentos pelo índice de cada campo indexado no todo, ou por uma ou mais palavras-chaves. O ABCD permite que sejam criados tantos índices para recuperação quantos forem necessários e com o detalhamento desejado para cada base de dados.

CAMPO/ÁREA	CONTEÚDO
NP de controle:	13785
Assunto principal:	051.1 - Edifícios
Título:	Edifício Luiz Simões Lopes
Data(s):	Rio de Janeiro, [entre 1995 e 2000].
Dimensão:	5 fot. p/b, 18x24 cm e 12x18cm.; 26 fot. col. (3 dup.), 13x21 cm, 22x15 cm e 20x29cm; 18 neg. (1515-1532); e
Suporte:	Iconográfico
Âmbito e cont.:	Escola de Pós-Graduação em Economia, localizada no 10º pavimento.
Aval. e temporal:	Permanente
Idioma:	Português
Notas gerais:	Inclui foto do Auditório Eugênio Gudin com alunos, Januário Garcia e Marco Rodrigues.
Pontos de acesso:	Escola de Pós-Graduação em Economia-EPGE Auditório Banco Boavista Auditório Banco Bozano Simonsen Auditório Eugênio Gudin Auditórios Edifício-sede (RJ) Hall

Figura 5 – Tela de apresentação de resultados

A forma de apresentação dos resultados, conforme mostra a figura 5, é igualmente configurável, tanto na forma de apresentação como quanto ao detalhamento dos resultados. No caso do NDoc-FGV, o título do documento foi negrito e para assunto principal foi criado um hiperlink, de forma que, a partir de um resultado de pesquisa, clicando no link, recupera todos os registros daquele assunto. O mesmo tipo de hiperlink pode ser criado para qualquer campo indexado na base de dados.

7. ABCD Site

O sistema ABCD dispõe ainda de uma interface especial para o usuário final, acessada diretamente através do Browser, não necessitando de login. O ABCD site é um tipo de Portal que, além do acesso às bases de dados locais, pode disponibilizar outras fontes de informação, notícias, etc.

Além de uma interface de pesquisa simultânea em mais de uma base de dados (meta busca), oferece duas opções de formulário para pesquisa: o formulário simples e o formulário avançado

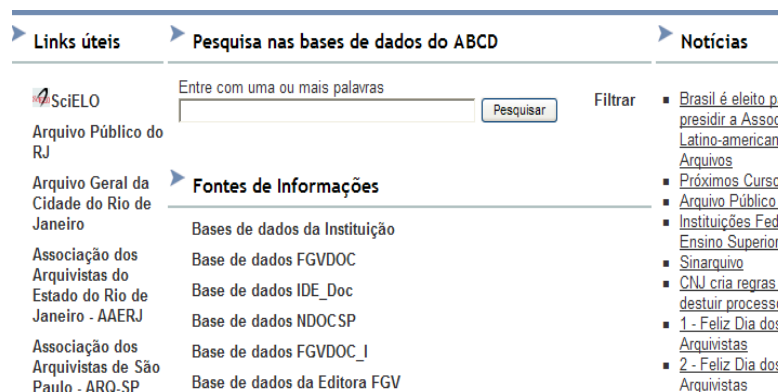


Figura 6 – Portal com metapesquisa

A figura 6 apresenta um exemplo simples de portal. Observa-se uma caixa de pesquisa por uma ou mais palavras que será realizada simultaneamente em todas as bases de dados configuradas (metapesquisa). Existe uma opção de **Filtro** que permite selecionar as bases de dados às quais a pesquisa será aplicada, caso queira restringir a pesquisa a algumas bases de dados. Além da metapesquisa nas bases de dados, o portal permite organizar e disponibilizar uma rede de instituições ou bases de dados de interesse da unidade, bem como a divulgação de notícias e destaques.

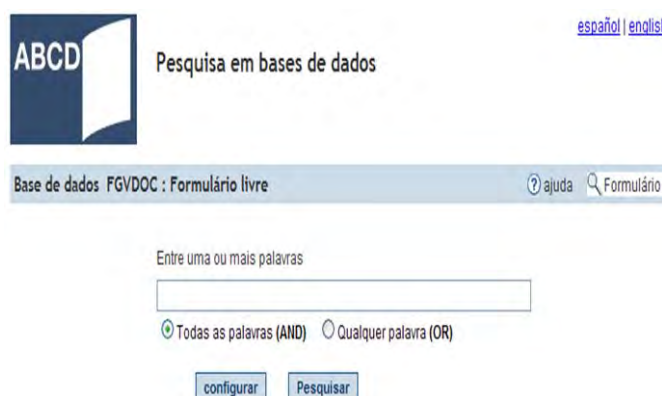


Figura 7 – Formulário de pesquisa simples

O formulário de pesquisa simples, conforme mostra a figura 7, é um dos formulários para pesquisa em uma base de dados específica de cada vez e que permite uma pesquisa tipo Google, bastando digitar palavras significativas do

documento/livro a ser encontrado, separadas por espaço, e a pesquisa será realizada em todos os campos indexados. É, portanto, um método de pesquisa muito simples e fácil, que atende, na maioria dos casos, as necessidades do usuário final.

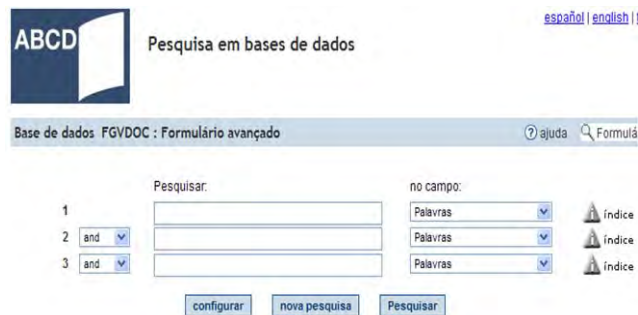


Figura 8 – Formulário de pesquisa avançada

No caso de a pesquisa pelo formulário simples não alcançar o resultado desejado, ou recuperar um número de documentos muito grande e havendo necessidade de restringir a pesquisa, o usuário dispõe de um **Formulário avançado**, conforme mostra a figura 8. Este formulário permite fazer pesquisas, tanto por palavra, como pelos índices previstos, podendo combinar dois ou mais campos através dos operadores lógicos “and”/”or”.

8. Considerações finais

A automação da documentação do Núcleo de Documentação da Fundação Getúlio Vargas ocorreu, de início, em decorrência das limitações da recuperação manual das informações e, atualmente, da própria evolução tecnológica que exigiu a migração dos dados, devido à obsolescência dos softwares anteriores, assim como das novas exigências impostas pelos documentos eletrônicos e pelas demandas dos usuários.

O sistema ABCD veio atender as nossas necessidades por suportar um volume de dados que aumenta muito rapidamente e que precisa ser disponibilizado na web, em nosso caso, na intranet da FGV, com restrições de acesso aos



documentos digitais. Além disto, por ser um software livre e flexível, podendo ser adaptado às necessidades do FGV/NDoc, podemos considerar que atende satisfatoriamente as necessidades do Núcleo de Documentação central, bem como os diversos serviços de documentação setoriais já incorporados ao sistema.

8. Referências

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.**

Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em:

<http://www.portal.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>

Acesso em: 15/03/2012.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 124 p.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática.** 2 ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 1997. 162 p.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística.** Brasília: ABARQ, 2005. 223 p.

SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística – temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento.** Brasília: SENAC, 2007. 224 p

SILVA, Maria Leonilda Reis da. **História e memória do Arquivo Central da FGV / Maria Leonilda Reis da Silva.** – 2010. 161 f. Dissertação (mestrado) – Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil, Programa de Pós-Graduação em História Política e Bens Culturais.

SMET, Egbert de; SPINAK, Ernesto. **Manual de introdução geral ao ABCD.**

Disponível em:

<http://bvsmodelo.bvsalud.org/php/level.php?lang=pt&component=27&item=13#>.

Acesso em 02/04/2012

PARALELO ENTRE AS BIBLIOTECAS VIRTUAIS E OS REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS

Ana Paula de Oliveira Villalobos¹, Andréa Rita Silveira², Cátia Santana³

¹ Professora Doutora, Universidade Federal da Bahia, Salvador,

² Mestranda em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia

³ Mestranda em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia

Resumo

Este artigo apresenta uma reflexão conceitual sobre dois tipos de sistemas virtuais de informação, a biblioteca virtual e os repositórios institucionais. Pretende caracterizar e apontar as diferenças conceituais existentes entre esses ambientes virtuais. As principais características desses ambientes são identificadas através de revisão bibliográfica sobre o tema. Essa análise busca identificar a relevância desses ambientes como fonte de pesquisa, as vantagens e desvantagens de cada um destes ambientes e a importância desses sistemas para a disseminação da informação. Este artigo visa também contribuir para estimular a utilização das bibliotecas virtuais e dos repositórios, descrevendo a relevância do compartilhamento de recursos informacionais digitais em um novo paradigma tecnológico na sociedade contemporânea.

Palavras-chave:

Biblioteca Virtual; Repositório Institucional; Informação.

Abstract

This article presents a conceptual reflection on two types of virtual information systems, the virtual library and institutional repositories. To characterize and to point out the conceptual differences between these virtual environments. The main features of these environments are identified through a literature review on the subject. This analysis seeks to identify the relevance of these environments as a research resource, the advantages and disadvantages of each of these environments and the importance of these systems for the dissemination of information. This article also aims to help stimulate the use of virtual libraries and institutional repositories, describing the importance of sharing digital information resources in a new technological paradigm in contemporary society.

Keywords:

Virtual Library; Institutional Repository; Information.

1 Introdução

As bibliotecas virtuais e os repositórios institucionais surgem da evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Estes sistemas informacionais e digitais trazem consigo uma nova perspectiva de representação e de gerenciamento

do conhecimento científico. Desta forma, no âmbito acadêmico-científico é relevante o entendimento acerca dos conceitos que envolvem a biblioteca virtual e o repositório institucional, a título de entender e disseminar o acesso e utilização desses dois ambientes virtuais implantados especialmente no contexto das universidades.

Este artigo surgiu da necessidade de entender os conceitos que abrangem as bibliotecas virtuais e os repositórios, na medida em que essas duas fontes de informação vêm sendo utilizadas nos ambientes acadêmicos, para atender as demandas das pesquisas. A metodologia utilizada foi uma revisão de literatura sobre biblioteca virtual, repositórios e um estudo comparativo entre algumas das características desses dois sistemas de informação.

Segundo Santos e Almeida Filho (2008), a universidade para ter legitimidade e eficácia tem que promover a justiça social, a democracia e contribuir para a globalização solidária do conhecimento universitário. A universidade aponta para transdisciplinaridade, reorganização dos saberes, pensamento crítico e compromisso social do acesso ao saber.

A universidade é uma instituição social e espaço de ensino, pesquisa e extensão do conhecimento, espaço este dinâmico e de compartilhamento de idéias. Nesse espaço estão incorporadas as novas TICs na concepção das bibliotecas virtuais e dos repositórios institucionais, os quais desempenham um papel fundamental na disseminação da informação.

As TICs são sistemas que ampliam e dinamizam as formas de comunicação disponíveis, tornando-as cada vez mais eficientes, rápidas, abrangentes e capazes de vencer barreiras geográficas, hierárquicas e financeiras, uma vez que qualquer cidadão em qualquer parte do mundo, desde que conectado a uma rede tem a possibilidade de se comunicar. Essas interfaces potencializam a comunicação interpessoal e também as formas de produção, armazenamento, acesso e difusão da informação possibilitando maior eficiência e eficácia no processo de tomada de decisões estratégicas (PINHEIRO, 2002).

Este novo cenário representado pelos Sistemas de Informação (SIs) automatizados apresenta desafios em relação à capacitação dos usuários e dos profissionais da informação na recuperação da informação. Como conseqüência, ao conhecer os SIs, os usuários desenvolvem a autonomia na utilização dessas fontes digitais para suas pesquisas.

No caso específico dos repositórios, os acadêmicos deverão ser capazes de manusear e inserir suas próprias produções científicas no portal institucional. As bibliotecas virtuais necessitam da colaboração e integração dos pesquisadores neste espaço virtual para que sua missão seja otimizada, qual seja essa a de indexar, armazenar, recuperar e disseminar informações em forma eletrônica, imprescindíveis à evolução do conhecimento e ao desenvolvimento social. Em outras palavras, a utilização desses ambientes virtuais depende da inserção do usuário na cibercultura, cultura relacionada ao ciberespaço.

Conforme Levy (1996, p.48):

O ciberespaço é o mais novo local de "disponibilização" de informações possibilitado pelas novas tecnologias. Uma nova mídia que absorve todas as outras e oferece recursos inimagináveis, há algumas décadas. Trata-se de um espaço que ainda não se conhece completamente, cheio de desafios e incertezas, tanto na sua práxis, quanto em suas formulações filosófico e teóricas. Um espaço aberto,

virtual, fluido, navegável. Um espaço que se constrói em cima de sistemas, e, por esse mesmo fato, é também o sistema do caos.

Levy (1996, p.129) afirma, ainda, que o ciberespaço, representa o espaço virtual que interliga as redes de computadores, memórias compartilhadas, hipertextos comunitários para a construção de coletivos inteligentes. Ainda segundo o mesmo autor, a internet é a infraestrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização e de transação, mas também novo mercado da informação e de conhecimentos.

A internet, rede que interconecta os computadores, possui características marcantes, como meio onde os usuários não são apenas consumidores de informação, mas também autores de suas publicações. A internet possibilita, assim, não só o acesso à informação, mas também a interatividade, onde o usuário deixa de ser um ator passivo e passa a interagir com o sistema. Como exemplo da interatividade propiciada pela internet, pode-se citar as Mensagens Instantâneas (MI) que proporcionam uma comunicação textual em tempo real, através de serviços de referência por chat, onde os usuários podem se comunicar sincronicamente com profissionais da área de informação, assim como fariam em um contexto de referência face a face (MANNES, 2007).

A internet possibilita também a comunicação através das redes sociais. Alterman (2010) define redes sociais on-line como ambientes que objetivam reunir pessoas, os chamados membros, que uma vez inscritos, podem expor seu perfil com dados como fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades.

O twitter é uma rede social fundada em março de 2006 pela Obvious Corp em São Francisco e consiste num servidor para *microblogging*, ou seja, é um micro blog que permite que os usuários enviem atualizações pessoais contendo apenas textos com menos de 140 caracteres via *Short Message Service* (SMS), as mensagens estão disponíveis no momento da postagem no site, e-mail, site oficial ou programa especializado. Uma ferramenta de fácil uso cujo objetivo é a troca coletiva de informações, que altera completamente a maneira de pensar, organizar e assistir a eventos (NEPOMUCENO, 2010).

O *Facebook* é um *web site* de relacionamento social, com perfis detalhados dos usuários, que permite que o compartilhamento de informações. Assim, os usuários podem criar vínculos com a rede de seus interesses. Já, o *YouTube* é uma ferramenta que possibilita a interação entre os usuários, permitindo postar comentários, porém não é considerado uma rede social apesar de ser o mais famoso repositório para compartilhamento de vídeos.

A comunicação através das redes sociais e das interfaces de comunicação no ambiente das bibliotecas virtuais e repositórios podem proporcionar uma interação maior entre os usuários e os sistemas de informação. Essas ferramentas citadas podem atuar no acompanhamento e melhoria dos serviços oferecidos pelas bibliotecas virtuais.

2 As bibliotecas virtuais

As bibliotecas virtuais foram criadas a partir do Comitê Gestor da Internet/Brasil em 1996, onde vários grupos de trabalho atuaram em diferentes áreas de aplicações dos serviços de Internet de interesse da sociedade. O grupo de trabalho das bibliotecas virtuais é um serviço coordenado pelo Instituto Brasileiro de

Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e até hoje continua acompanhando o crescimento das mesmas na rede.

O governo brasileiro, visando à criação das bibliotecas virtuais, implantou o Prossiga em 1995, programa que tem por objetivos promover a criação e o uso de serviços de informação na internet voltados para áreas prioritárias do Ministério da Ciência e Tecnologia e estimular o uso das bibliotecas virtuais pelas comunidades dessas áreas. Para incentivar a criação das diversas bibliotecas temáticas criou-se o projeto de bibliotecas virtuais PROSSIGA/REI (www.prossiga.br) do CNPq, pelo qual as referidas bibliotecas são constituídas de acordo com a pesquisa no país, além daquelas baseadas em grandes pesquisadores.

A biblioteca virtual surge do gerenciamento da informação e como forma de reunir, organizar e disseminar as informações, oferecendo serviços que possibilitam aos pesquisadores utilizarem as tecnologias da informação e comunicação para as suas pesquisas. Basicamente, refere-se à ideia de uma biblioteca intangível, ou seja, um serviço de informação on-line, que oferece informações exclusivamente em formato digital.

Conforme Levy (1996), a palavra virtual vem do latim medieval *virtualis*, derivado, por sua vez de *virtus*, que significa força, potência. O virtual não se opõe ao real e tende a atualizar-se, sem ter passado, no entanto, à concretização efetiva ou formal, ou seja, é algo que não existe na forma física. O virtual é mediado de uma forma sistêmica envolvendo as novas tecnologias, através de construções mentais em espaços de interação cibernética. Pode-se afirmar que essa nova tecnologia é uma realidade que veio facilitar a vida humana, pois através da interação do homem com o computador e novos suportes de informações ocorre a comunicação de forma instantânea entre emissor e receptor, proporcionando a construção de redes sociais que possibilitam a interação virtual entre as pessoas. A biblioteca virtual neste contexto propicia a interação através da comunicação no ambiente das redes eletrônicas.

A biblioteca virtual é uma fonte de informação que integra pesquisadores e organizadores na promoção e disseminação das pesquisas, podendo ser definida como uma forma de acesso à informação e documentação viabilizada pela Internet, sendo vista também como uma biblioteca de realidade virtual, criada no meio virtual e dependente do espaço virtual e de tecnologia para existir.

Para os precursores e idealizadores da biblioteca virtual, Theodore Nelson e Vannevar Bush, a biblioteca virtual pode ser considerada uma grande rede mundial depositária de documentos em formato de hipertextos. Esses documentos são arquivados em uma estrutura universal de dados, possibilitando acesso e associação para outros documentos através de links (LEVACOV, 1997). A informação não está presente no servidor onde se encontra a biblioteca, mas em outros servidores remotos, valendo-se a biblioteca de um conjunto de links e hipertextos encontrados no ambiente virtual.

Segundo Rebel et al. (1996), hipertextos são tecnologias que utilizam textos, imagens, animações e sons, unidos e uma teia de relações não seqüenciais, abrangendo incontáveis elementos. O hipertexto permite ao criador de um documento baseado nesta tecnologia definir novas relações entre os diversos trechos que compõe o documento. É também um sistema de escrita e leitura não linear aplicado à informática, principalmente, à multimídia e a home page na world wide web. Neste contexto as bibliotecas virtuais utilizam o hipertexto para disponibilizar as informações que estão organizadas de forma não hierarquizada e espalhadas em uma rede com inúmeras conexões, denominados links ou hiperlinks.

De acordo com Cunha (1999) a biblioteca virtual implica um novo conceito para armazenagem da informação na forma eletrônica e para sua disseminação, independente de sua localização física ou horário de funcionamento da biblioteca. Assim, de acordo com este contexto, o enfoque se diferencia da biblioteca tradicional em vista da criação, aquisição, distribuição e armazenamento de documentos sob a forma digital.

A biblioteca digital é também conhecida como biblioteca eletrônica, o termo preferido dos britânicos, biblioteca virtual quando utiliza os recursos da realidade virtual, biblioteca sem paredes e biblioteca conectada a uma rede. Observa-se que a expressão 'Biblioteca virtual' tem várias acepções, e em alguns casos sinônimos ou termos que possuem especificidades, embora estes conceitos representem conceitos semelhantes.

Os termos eletrônicos, virtuais ou digitais podem ser diferenciados, a biblioteca eletrônica refere-se aos acervos registrados em meio eletrônico, a biblioteca digital enfatiza a informação codificada em base digital e a biblioteca virtual é aquela que utiliza a tecnologia de realidade virtual.

Segundo Tammaro (2008) existem várias definições sobre biblioteca virtual ou digital e ainda não se chegou a um consenso. Outras expressões como biblioteca eletrônica, virtual, híbrida e multimídia são utilizadas como sinônimos para o conceito de biblioteca virtual.

Durante anos em lugar de biblioteca digital foi dada a preferência à expressão biblioteca virtual para definir o conceito de uma nova biblioteca. O primeiro a usar a expressão biblioteca virtual (*virtual library*) foi o criador da web, Tim Bernes-Lee, na perspectiva de uma coleção de documentos ligados em rede e constituídos por objetos digitais e páginas web produzidas por vários autores. O usuário tem a possibilidade de pesquisar simultaneamente em inúmeros catálogos e páginas na internet. Outro conceito de biblioteca virtual é o de uma coleção de repertórios, que possibilita o acesso à informação (TAMMARO, 2008).

Conforme Toutain (2005, p. 16), a definição de biblioteca virtual,

[...] biblioteca que tem como base informacional conteúdos em texto completo em formatos digitais – livros, periódicos, teses, imagens, vídeos e outros – que estão armazenados e disponíveis para acesso, segundo processos padronizados, em servidores próprios ou distribuídos e acessados via rede de computadores em outras bibliotecas ou redes de bibliotecas da mesma natureza.

A biblioteca virtual inserida na realidade virtual reproduz o ambiente de uma biblioteca em duas ou três dimensões, criando um ambiente de total imersão e interação. É então possível, ao entrar em uma biblioteca virtual, circular entre as salas, selecionar um livro nas estantes, "tocar", "abrir" e ler. Obviamente, o único local onde o livro realmente existe é no computador e dentro da cabeça do leitor (MARCHIORI, 1997).

Neste artigo optou-se por seguir o entendimento sobre o conceito de biblioteca virtual apresentado por Toutain (2005), o qual reflete de forma bastante clara e abrangente o conceito de biblioteca virtual, como aquela na qual a participação da comunidade ocorre em rede, no espaço virtual, instantânea e livre. Reafirmando essa característica o Budapest Initiative Open Access descreve a BV como o SI que possibilita,

[...] disponibilidade gratuita da informação na Internet pública, para que qualquer usuário a possa ler, baixar, copiar, distribuir, imprimir, com a possibilidade de buscar ou relacionar todos os textos destes artigos. Revisar a informação, indexá-la, usá-la como dado para software, ou utilizá-la com qualquer outro propósito legal, sem empecilhos financeiros, legais ou técnicos, diferentes do fundamental de ter acesso à própria Internet (BUDAPEST INITIATIVE OPEN ACCESS, 2002).

A internet pode ser vista enquanto uma biblioteca virtual complexa, embora ela se diferencie de uma biblioteca convencional por não atender a alguns dos critérios exigidos por uma biblioteca. Esses critérios estão relacionados à uma população definida de usuários e recursos auxiliares de busca tradicionais, como o serviço de referência personalizado, onde o usuário tem contato face a face com o bibliotecário.

Alguns serviços oferecidos pelas bibliotecas virtuais são: bases de dados bibliográficas, bases de dados referenciais, bases de textos completos, diretórios de instituições, projetos, biografias, eventos e empregos, enquetes, fórum de discussão, glossários, notícias, pesquisa integrada das diversas fontes de informação, serviço de disseminação seletiva da informação e serviço de fotocópia de material.

Além dos serviços convencionais das bibliotecas citados, a inclusão de outros serviços: chats, serviços de respostas on-line, twitter, facebook e blogs compatíveis com as necessidades informacionais dos usuários contribuem para acompanhar o desenvolvimento científico e tecnológico, além de promover a interação comunicacional entre os seus usuários.

A organização de uma biblioteca virtual demanda uma equipe multidisciplinar integrada e que trabalhe colaborativamente. A automatização das bibliotecas transforma as relações de trabalho, pois passa a existir entre os profissionais da informação uma cooperação em rede. Em consequência dessa cooperação, novas formas de produtos e serviços da informação são oferecidos para os usuários.

3 Os repositórios

A idéia inicial de repositório associada à informação e à documentação surge em 1908 com Paul Otlet e Henri La Fontaine. Estes pesquisadores tinham o objetivo de registrar em fichas a produção mundial de impressos. As fichas deram início ao Repertório Bibliográfico Universal, criado em Bruxelas no Instituto Internacional de Bibliografia. Atualmente, com a evolução das tecnologias os repositórios representam a memória das instituições, sendo um ambiente a mais para a pesquisa.

Nos repositórios encontram-se recursos que possibilitam o acesso a produção acadêmica da própria instituição. Este arquivo de pesquisa é alimentado pelos pesquisadores da instituição, permitindo o acesso on-line às produções acadêmicas e garantindo a preservação desta produção para gerações futuras. Conforme Rosa (2009) os repositórios ampliam a visibilidade da produção científica de uma instituição além de permitir a inserção e o fácil acesso à informação.

O repositório é uma base de dados digital e virtual de caráter coletivo e cumulativo de acesso aberto que coleta, armazena, dissemina e preserva a produção intelectual, científica da instituição acadêmica.

Repositório institucional foi o termo utilizado para apresentar um novo serviço bibliotecário cuja ênfase é constituir, gerenciar e, principalmente, disseminar amplamente coleções digitais de informação científica, de modo que a comunicação, acesso e uso de resultados de pesquisa fossem disseminados.

Conforme Crow (2002, p. 10),

[...] repositório institucional é um arquivo digital da produção intelectual criada pelos acadêmicos, investigadores e alunos de uma instituição, e acessíveis a utilizadores finais, quer internos quer externos à instituição, com poucas ou nenhuma barreira de acesso.

O repositório institucional (RI) representa a memória eletrônica de uma instituição. O RI foi criado a partir da concepção do programa de computador DSpace, um software de acesso livre que disponibiliza ferramentas para gestão de recursos eletrônicos e utilizado como plataforma para os RIs. Segundo Ferreira (2009, p.63) “[...] o repositório tem uma importante função institucional a partir do momento em que passa a gerenciar a documentação produzida, além da preocupação com seu acesso, disseminação e preservação”.

As TICs possibilitaram a criação dos repositórios como forma de disseminar o livre acesso à produção científica de uma instituição, constituindo um “conjunto de serviços que a universidade oferece para os membros de sua comunidade para gerenciamento e disseminação de conteúdos digitais criados pela instituição e membros da sua comunidade” (CLIFFORD LYNCH, 2003, p.2).

Os usuários de repositórios institucionais são divididos em três principais grupos: autores; usuários finais, os leitores e os criadores, aqueles que criam metadados, carregam arquivos e geralmente zelam pelas coleções do repositório (SAYÃO, 2009).

Os repositórios digitais podem ser temáticos, institucionais e centrais. Os repositórios temáticos cobrem determinada área do conhecimento. Os institucionais são sistemas de informação que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso à produção intelectual de instituições e comunidades científicas, em formato digital. Os repositórios centrais são provedores de serviços nacionais e internacionais, que permitem a reunião de dados coletados tanto de bibliotecas digitais, quanto de repositórios temáticos e institucionais.

De acordo com Ferreira (2007), os repositórios temáticos podem ser organizados pelo governo, por instituições de pesquisa ou por autônomos. Um exemplo de repositório temático em Ciência da Informação é o *E-Lis*, repositório temático digital para a Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil. Esta base apóia os repositórios digitais e sua função na comunicação científica é a de organização, disseminação e acesso internacional à produção científica brasileira em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

O primeiro repositório foi o *arXiv*, no qual são inseridos documentos de Física, Ciências da Computação e Matemática. Existe também o *PubMed Central*, o qual está direcionado para a Medicina. No Brasil, temos o *Diálogo Científico* criado pelo IBICT e o *Arena Científica*, repositório de área das Ciências da Comunicação que promovem o acesso livre e favorecem o desenvolvimento científico.

Em 2005 o IBICT lançou um Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso livre à informação científica, no sentido de facilitar a posse de documentos produzidos nas instituições acadêmicas, sociedades científicas, organismos governamentais e instituições que objetivam promover o acesso livre à produção científica do país.

Através desse manifesto o IBICT incentivou a preservação da produção científica e o acesso livre à mesma. Este documento, inserido na política informacional do país, vem dar apoio ao movimento internacional em prol da democratização da informação científica.

4 Comparação entre as características da biblioteca virtual e o repositório institucional

A fim de apresentar algumas das características dos sistemas de informação, elaborou-se um quadro comparativo para o entendimento conceitual. Ressalta-se que o principal objetivo desses sistemas é a organização, armazenamento, disseminação, gerenciamento e preservação das informações produzidas pela sociedade, conforme demonstra o Quadro 1.

Quadro 1 - Características dos Sistemas de Informação

Biblioteca Virtual	Repositório Institucional
Gerencia, reúne, organiza documentos de diferentes suportes;	Gerencia, reúne, organiza documentos de diferentes suportes produzidos pela instituição;
A inserção de dados no sistema ocorre por meio da cooperação dos profissionais da informação;	A inserção de dados no sistema ocorre por meio do autoarquivamento (o próprio autor insere seus dados);
Atende um número ilimitado de usuários;	Atende um número ilimitado de usuários;
Dissemina o conteúdo disponível no sistema;	Dissemina a produção acadêmica da instituição;
A organização dos conteúdos pode ser estruturada por temas (biblioteca virtual temática);	A organização dos conteúdos pode ser estruturada por temas e por áreas específicas de acordo com a instituição (repositório temático);
Necessita de treinamento para capacitar e habilitar os pesquisadores na busca por informações;	Necessita de treinamento para capacitar e habilitar os pesquisadores na busca por informações e autoarquivamento da sua produção;
Apresenta instruções de uso na home page;	Apresenta instruções de uso na home page;
Gerenciamento do sistema ocorre por meio de cooperação entre diversas instituições ou pela instituição a qual pertence ;	Gerenciamento ocorre pela própria instituição a qual pertence;
Possibilita a interação entre os usuários;	Possibilita a interação entre os usuários;
Atributos: digital e hipertextual na qual são feitos acessos através de links e metapesquisa (pesquisa integrada das diversas fontes de informações);	Atributos: digital e hipertextual na qual o acesso ocorre por categorias pré-estabelecidas, como autor, título, assunto e membros da comunidade;
Objetivo principal organização e disseminação de informações;	Objetivo principal preservação da memória institucional;
Documentos disponíveis em diversos formatos: livros, periódicos, teses, imagens, vídeos.	Documentos disponíveis em diversos formatos: livros, periódicos, teses, imagens, vídeos,

Como pode ser visto no Quadro 1, os dois ambientes apresentam características semelhantes, tais como: gerenciamento, reunião, organização dos documentos; atendimento aos usuários; disseminação de informação; organização e estruturação dos conteúdos; necessidade de treinamento para sua utilização e apresentação de instruções de uso; interação entre os usuários; nos atributos: digital e hipertextual e disponibilização de documentos em diversos suportes.

Os ambientes informacionais observados no Quadro 1 divergem nos seguintes aspectos: no repositório a inserção de dados é realizada pelo próprio autor enquanto que na biblioteca virtual é realizada através de profissionais da informação; o gerenciamento do sistema da BV é através da cooperação e no caso do RI é viabilizado pela própria instituição. Embora ambos os sistemas de informação tenham como objetivo a disseminação da informação, o repositório visa também à preservação da memória institucional.

5 Conclusão

As novas TICs permitiram o avanço da ciência e do seu fluxo informacional, ampliando o conhecimento dos cientistas e contribuindo para a evolução da sociedade. As formas de tratamento e disseminação da informação evoluíram, inclusive com o surgimento das bibliotecas virtuais e dos repositórios. Essas interfaces incentivaram a interação, pois os produtores de informação passaram a poder se comunicar facilmente através das redes.

A evolução tecnológica trouxe novos conceitos sobre a produção, indexação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação. Neste contexto estão inseridas as bibliotecas virtuais e os repositórios, que são ambientes organizados através de inteligências coletivas capazes de gerenciar a informação em todas as áreas do conhecimento. Essas fontes de informação são administradas por uma quantidade pequena de pessoas capazes de atender às necessidades de um número ilimitado de usuários. Deste modo, várias pessoas podem consultar a base ao mesmo tempo. O compartilhamento dos serviços e recursos é a base para a troca de informações e para a comunicação entre os usuários e os sistemas, que ocorre em tempo real.

A disseminação das fontes informacionais no ambiente acadêmico é fundamental para que os usuários utilizem e acessem essas fontes em suas pesquisas. Programas de divulgação e capacitação devem ser implementados para incentivar aos autores a autoarquivar suas produções nos repositórios institucionais. Percebe-se, assim, a necessidade da disseminação desses ambientes virtuais, a fim de estimular a utilização por parte dos usuários por meio do conhecimento de métodos de pesquisa *on-line* que deem suporte para suas pesquisas.

As bibliotecas virtuais e os repositórios exercem papéis semelhantes no armazenamento e disseminação das informações. É importante destacar a função dos repositórios como ambiente de preservação da memória institucional. O papel do cientista da informação, envolvido nesses sistemas de informação, é importante como ator no processo de mediação e capacitação para a utilização dos diferentes ferramentas disponíveis nos portais de pesquisa, provendo informações e favorecendo o acesso à informação.

É relevante que as políticas governamentais promovam o acesso às informações disponíveis em rede, favorecendo a comunicação, a interação e a possibilidade de fazer circular diferentes discursos e entendimentos diante da diversidade das culturas existentes. Para a atuação e desenvolvimento das novas

habilidades requeridas para a utilização das BVs e dos RIS tornam-se necessárias uma fluência tecnológica e conexão em rede, buscando soluções que atendam às necessidades informacionais dos pesquisadores, de forma a promover a utilização das bibliotecas virtuais e dos repositórios como um novo paradigma de compartilhamento de informações na sociedade.

5 Referências

ALTERMANN, Dennis. **Definição de Rede Social e Mídia Social**, [2010]. Disponível em: <<http://www.midiatismo.com.br/2010/04/definição-de-rede-social-e-mídiasocial.html>> Acesso em : 06 mar. 2012.

BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE 2002. Disponível em: <<http://www.soros.org/openaccess/read.shtml>> Acesso em: 23 abr. 2012.

CLIFFORD LYNCH, A. Institutional Repositories: **Essential Infrastructure for Scholarship in the Digital Age**. 2003. Disponível em: <http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml?referer=http%3A%2F%2Fworks.bepress.com%2Ffir_research%2F27%2F>. Acesso em: 10 nov. 2011.

CROW, R. **The case for institutional repositories**: a SPARC position paper.[S.l.]: The Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition, 2002. 37 p. Disponível em: <<http://www.arl.org/sparc/IR/ir.html>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v.28, n.3, p.257-268, set./dez.1999.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Repositório institucional em comunicação: o projeto Reposcom implementado junto à Federação de Bibliotecas Digitais em Ciências da Comunicação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, 2007. Disponível em: <www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/459/453>. Acesso em: 24 nov. 2011.

FERREIRA, Valdinéia B. **Acesso e uso dos repositórios digitais**: comportamento informacional dos pesquisadores da ciência da informação no Brasil. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia, 2009.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: revoluções. **Ci. Inf.**, v.26, n.2, 1997. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000628/01/bibliotecas_virtuais.pdf> Acesso em 19 jul. 2011.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo, SP: Ed. 34, 1996. 157 p.

MACHIORI, Patricia Zeni. “**Ciberteca**” ou **biblioteca virtual**: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200002&script=sci_arttext> Acesso em: 10 jul. 2011.

MANESS, Jack M. **Teoria da Biblioteca 2.0**: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. Inf. & Soc., João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 44-55, jan./abr. 2007. Disponível em : <http://www.cipedya.com/web/FileDownload.aspx?IDFile=102055>. Acesso em: 06 mar. 2012.

NEPOMUCENO, Carlos. **Twitter: comunicação, informação ou distração?** [2008]. Disponível em: http://imasters.com.br/artigo/10948/midiasocial_comunicação_informação_ou_distração. Acesso em : 07 mar. 2012.

PINHEIRO, L. V. R. **Impactos das redes eletrônicas na comunicação científica e novos territórios coletivos para práticas coletivas interativas interdisciplinares**. Rio de Janeiro, IBICT, 2002. Relatório final do projeto integrado de pesquisa: julho de 2000 a julho de 2012.

REBEL, Sandra Lúcia et al. Bibliotecas virtuais na Internet: a experiência do PROSSIGA. In.: **Ciência da Informação**, v. 25, n. 3, 1996. Relatos de experiência.

ROSA, Flavia. Implantação do repositório institucional da Universidade Federal da Bahia: uma política de acesso à produção científica. In.: SAYÃO, Luís et al. (Orgs.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009.

SANTOS, Boaventura de Sousa; ALMEIDA FILHO, Naomar de. **A Universidade no Século XXI**: para uma Universidade Nova Coimbra, 2008. Disponível em: <<http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/A%20Universidade%20no%20Seculo%20XXI.pdf>> . Acesso em: 07 mar. 2012.

SAYÃO, Luís et al. (Org.). **Implantação e gestão dos repositórios**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Bricquet de Lemos, 2008.

TOUTAIN, Lídia Brandão. Biblioteca digital: definição de termos. In: MARCONDES, Carlos H.; Kuramoto, Hélio; TOUTAIN, Lídia Brandão; SAYÃO, Luís (Orgs.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador: EDUFBA, 2005.

AValiação DE USABILIDADE APLICADA NA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE

Izabel França de Lima¹, Renato Rocha Souza², Guilherme Ataíde Dias³

¹Doutoranda em Ciência da Informação pela UFMG, Bibliotecária da UFPB, João Pessoa/PB

²Doutor em Ciência da Informação, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro/RJ

³Doutor em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa/PB

1 Introdução

As bibliotecas digitais, como organização social, são constituídas por serviços e produtos diferenciados, têm a função de selecionar, organizar, indexar, disponibilizar, disseminar e democratizar a informação, sendo concebidas como redutoras das barreiras físicas e das distâncias, aspectos que sempre limitaram os serviços das bibliotecas físicas. Apesar das facilidades que as bibliotecas digitais oferecem, uma grande parte dos usuários demonstra ter dificuldades quanto ao acesso e ao uso, o que nos leva a suspeitar que os dispositivos são afetados por limitações de ordem técnica. Muitas vezes, ao interagirem com esses dispositivos, os usuários se deparam com empecilhos informacionais, técnicos e de acesso (GOMES, 1983).

A biblioteca digital se caracteriza por serviços e objetos de informação, disponíveis no meio digital, dotados de organização, estrutura e interface com vistas a suportar a interação dos usuários. Estudos sobre avaliação dessas bibliotecas são fundamentais para conhecer suas limitações e potencialidades, consideradas fatores relevantes no ambiente informacional, visto que por meio delas o usuário acessa o sistema com o qual interage.

Cunha (2009) e Saracevic (2004) afirmam que as bibliotecas digitais ainda são pouco avaliadas. Enquanto Saracevic (2004) relata que as discussões sobre bibliotecas digitais são abundantes, exceto quando tratam de avaliação.

A pesquisa objetiva avaliar a usabilidade da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Adotamos as seguintes etapas: a) Aplicar o teste formal de usabilidade na BVS; b) conhecer o nível de usabilidade da BVS, com base na eficiência, na eficácia e na satisfação.

A BVS¹ é compreendida como uma coleção descentralizada e dinâmica de fontes de informação, com o objetivo de proporcionar o acesso equitativo à produção científica na área de saúde. Distingue-se de outras de fontes de informação disponíveis na Internet, por ser uma biblioteca pautada em critérios de seleção e de controle de qualidade. É simulada em um espaço virtual da Internet formado pela coleção ou rede de fontes de informação em saúde da Americana-Latina e do Caribe. As fontes de informação são geradas, atualizadas, armazenadas

¹ <http://regional.bvsalud.org/php/index.php>

e operadas na Internet por produtores, integradores e intermediários, de modo descentralizado e obedecendo metodologias comuns para sua integração (BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE, 2012).

2 Metodologia

O presente estudo para avaliação da BVS, com foco na usabilidade, propõe um teste formal de usabilidade para medir a eficiência, a eficácia e a satisfação, conforme a NBR 9241-11 (ASSOCIAÇÃO..., 2002, anexo B, p.11). Este modelo constitui como medida de:

- a) Eficácia – o número de usuários que completarem a tarefa com sucesso;
- b) Eficiência – o tempo necessário para completar a tarefa com êxito; e
- c) Satisfação – número de usuários que respondem ao maior nível da escala de satisfação respondida ao final de cada tarefa.

O teste de usabilidade foi composto por três instrumentos de coleta de dados, um questionário de perfil/experiência; uma lista de dez tarefas a serem realizadas, utilizando o site da BVS; e um questionário com oito perguntas abertas que extraía percepções sobre o uso da biblioteca e seus recursos. A pesquisa foi realizada entre os dias 05 e 21 de dezembro de 2011 no laboratório de informática do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Os sujeitos da pesquisa foram docentes e discentes de quatro programas de pós-graduação do CCS. A amostra foi composta por quinze sujeitos, quatro docentes e onze discentes, que concordaram em realizar o teste de usabilidade no site da BVS.

3 Resultados

Três tipos de dados foram coletados para conhecer o desempenho do usuário e as suas percepções ao utilizar o site que apresentamos a seguir em quadros e gráficos.

O primeiro instrumento de pesquisa retratou o perfil e experiência dos usuários da BVS, apresentado a seguir.

Sexo	Graduação	Faixa etária	Horas semanais uso PC	tempo que usa a BVS em anos	recursos da Internet usados
5 homem	6 odontologia	9 - 20 a 30 anos	1 de 2 a 5h	6 até 1	15 e-mail
10 mulher	5 Nutrição	3 -31 a 40 anos	4 de 5 a 10h	2 de 2 a 3	15 portais periódicos
	2 Farmácia	2 - 41 a 50 anos	10 Mais 10h	6 + de 4	12 sites de busca
	1 enfermagem	1 mais 51 anos		1 nunca	11 bibliotecas digitais
	1 Psicologia				10 redes sociais
					4 cursos a distância

Quadro 1 – Perfil/experiência dos sujeitos da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa (2011)

O segundo instrumento da pesquisa uma relação de tarefas realizadas no site da biblioteca para conhecer o nível de eficácia, eficiência e satisfação da BVS, apresentados nos gráficos a seguir.



GRÁFICO 1 – Dados da conclusão das tarefas em percentuais
 Fonte: Dados da pesquisa (2011)

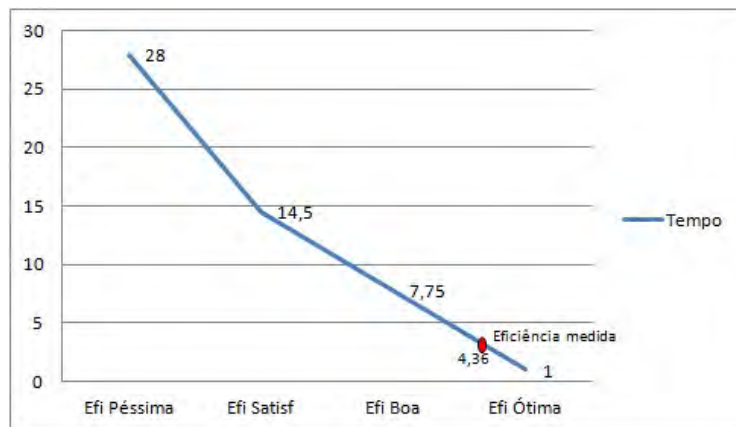


GRÁFICO 2 – Resultado da avaliação da eficiência da BVS
 Fonte: Dados da pesquisa (2011)

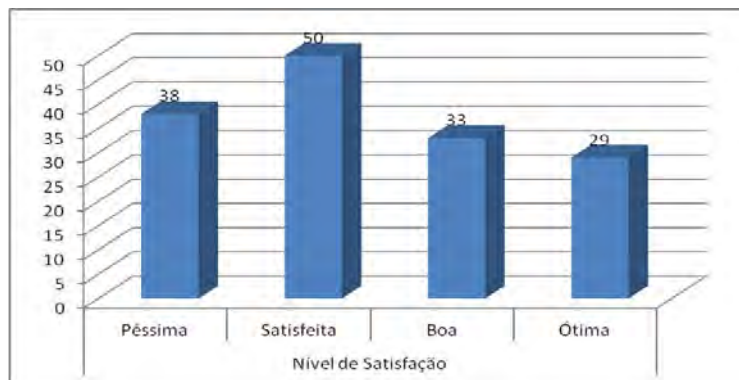


GRÁFICO 3 – Resultado da avaliação da satisfação da BVS
 Fonte: Dados da pesquisa (2011)



Como resultado do teste de usabilidade na BVS, obtivemos que os participantes concluíram 79% das tarefas, levando em média 4min para realizar cada tarefa.

Na avaliação da satisfação dos participantes da pesquisa, sete avaliaram positivamente o uso da biblioteca. Na opinião de quatro sujeitos, a biblioteca é um dispositivo informacional importante, mas apresenta problemas que dificultam a interação com o usuário. Entretanto, quatro usuários apresentaram uma avaliação negativa e consideraram como difícil o uso da BVS

4 Considerações Finais

Como análise geral do teste de usabilidade aplicado no *site* da BVS, os dados nos possibilitam inferir que a mesma apresenta um **bom nível de eficácia e uma boa eficiência**. Entretanto, a satisfação, ficou no nível satisfatório, conforme as respostas apresentadas pelos participantes da pesquisa nas questões abertas. Com isso, temos que a BVS tem uma boa usabilidade quanto sua eficácia e eficiência, mas no item satisfação do usuário ela não atingiu o nível mínimo desejado.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computador – Parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. **O que é a BVS?** Disponível em: <<http://www.bireme.br/php/level.php?lang=pt&component=112>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

GOMES, Sônia de Conti. **Bibliotecas e sociedade na primeira república**. São Paulo: Pioneira, 1983.

CUNHA, Murilo Bastos. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. **Ciência da Informação**, v. 26, n. 2, p. 195-213, 1997.

SARACEVIC, Tefko. Evaluation of digital libraries: An overview. In: DELOS WORKSHOP ON THE EVALUATION OF DIGITAL LIBRARIES, 2004, Padova. **Proceedings...** Padova: University of Padua, 2004. Disponível em: <http://www.scils.rutgers.edu/~tefko/DL_evaluation_Delos.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2011.

ESTUDO DA USABILIDADE E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO BLOG *BIBLIOJURÍDICA*, DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Ester Laodiceia Santos¹, Suely Margareth da Rocha²

¹Mestre em Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, MG

²Bacharel em Biblioteconomia, UFMG, Belo Horizonte, MG

RESUMO

Reconhecendo o papel importante dos *blogs* no processo de comunicação entre a biblioteca e seus usuários, o trabalho analisa a usabilidade e a qualidade do *blog* *Bibliojurídica*, da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. Na análise foram utilizados os atributos de usabilidade de Jakob Nielsen e os parâmetros de avaliação de *blogs* de Luisa Alvim. Constatou-se que alguns indicadores de usabilidade e qualidade não estão presentes no *blog* estudado ou necessitam ser aperfeiçoados, sendo relevante a sua adoção com vistas a melhorar a navegação e a organização das informações. Conclui-se que estudos de usabilidade e avaliação aplicados a *blogs* são importantes para aprimorar a interação entre o *blog* e os seus leitores.

Palavras-Chave: Avaliação; Biblioteca; Blog; Usabilidade; Web 2.0.

ABSTRACT

Acknowledging the important role played by blogs in the communication process between the library and its users, the study examines the usability and quality of UFMG's Law School Library's blog *Bibliojurídica*. Jakob Nielsen's usability attributes and Luisa Alvim's blog evaluation parameters were used in the analysis. Some quality and usability indicators were found to be either absent from the studied blog or in need of being perfected, and their implementation would be instrumental in the enhancement of navigation and information organization. One concludes that usability and evaluation studies applied to blogs are important to improve the interaction between the blog and its readers.

Keywords: Evaluation; Library; Blog; Usability; Web 2.0.

1 Introdução

Uma das características mais acentuadas da atual sociedade da informação e do conhecimento é a tecnologia de comunicação em rede, especialmente a Internet. Trata-se de uma poderosa ferramenta de disponibilização de informações, de maneira rápida e para um grande número de indivíduos. Além disso, com o desenvolvimento da *Web 2.0* os usuários passaram a ser também produtores de conteúdo em ambientes cada vez mais colaborativos e dinâmicos.

A variedade de sistemas e fontes de informação é grande: *site*, biblioteca digital, *blog*, portal, entre outros, mas nem sempre existe a preocupação com a sua organização e interação com os usuários, ocasionando problemas na recuperação e frustração nas pessoas. Por isso os estudos de usabilidade são muito importantes, pois se preocupam com a melhor interação dos usuários com o sistema, adequando-o às necessidades dos usuários e proporcionando a sua satisfação.

Nesse contexto, os *blogs* - ambientes que permitem a publicação de conteúdos e comentários dos usuários - também necessitam de avaliação de usabilidade e de qualidade. Alvim (2007a, p.3) ressalta que uma área emergente dentro dos sítios *Web* são os blogues, que necessitam de estudo e avaliação qualitativa que permita aos leitores/profissionais reconhecer aqueles blogues que se destacam no infinito da Internet.

Na literatura são encontrados muitos estudos sobre diretrizes, critérios e parâmetros para avaliação de fontes de informação na Internet. Mas, conforme ressalta Alvim (2007a, p.5) algumas propostas não se aplicam, na totalidade, aos *blogs*. Para a autora este novo sistema de comunicação e informação exige outros parâmetros e indicadores que convém definir e determinar. Na mesma linha de pensamento, Nielsen (2005) destaca que os *blogs* são um gênero especial de *site*, uma vez que possuem características únicas e problemas de usabilidade distintos.

Sendo assim, o trabalho tem como objetivo realizar um estudo de usabilidade e avaliar a qualidade do *blog* *Bibliojurídica* da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais (FD-UFMG) baseado dos atributos de usabilidade de Jakob Nielsen e nos parâmetros de avaliação da qualidade de *blogs* de Luisa Alvim.

2 Revisão de Literatura

2.1 *Blogs*: de diários eletrônicos a ferramentas de compartilhamento de informações

Inicialmente faz-se necessário apresentar o conceito de *Web 2.0*, pois foi graças ao seu surgimento que ferramentas como o *blog* puderam ser aperfeiçoadas, deixando de ser apenas diários pessoais para se tornarem fontes de informação em várias áreas do conhecimento.

Para Alvim (2007b, p.2) o conceito *Web 2.0* “surge em 2004, promovido por Tim O’ Reilly, que não o limita a criação de conteúdos”. O conceito está firmado em mais princípios, que revolucionaram a forma de estar na *Web* e, conseqüentemente a forma de estar de determinados serviços que utilizam a plataforma *Web*. A autora detalha tais princípios:

“O aproveitamento da inteligência coletiva, o reconhecimento de que as experiências dos utilizadores são enriquecedoras para o desenvolvimento das interfaces, o fim do ciclo das atualizações de versões dos *softwares* comerciais, a procura da simplicidade na utilização de interfaces gráficos e na arquitetura da informação, o confirmar que a gestão de dados é uma competência de todos, que os *softwares* podem e devem ser de utilização gratuita e melhoram com o crescimento de uma comunidade que os utiliza, que as ferramentas e os conteúdos estão na *Web* e não nos computadores do utilizador, que a atualização e a criação de conteúdos é realizada de forma dinâmica por todos os interessados, dando um sentido igualitário e colocando a confiança entre os pares” (ALVIM, 2007b, p.2).

Além dos *blogs* existem no ambiente da *Web 2.0* outras ferramentas importantes tais como o *Facebook*, *Twitter*, *feeds*, entre outros. Os *blogs* são conteúdos digitais onde se publicam textos (posts) sobre assuntos variados em ordem cronológica. Podem apresentar outros recursos de multimídia como vídeos, áudio, fotografias e músicas.

O “termo *Weblog* foi empregado pela primeira vez em 1997 pelo norte-americano Jorn Barger para se referir ao seu jornal online Robot Wisdom e era um acrônimo derivado das palavras *web* e *log* (diário ou bloco de anotações)”. MALINI (2008, p.2). Em 1999 passou a ser conhecido apenas como *blog* e na prática era uma coleção de *links* com comentários breves.

Inicialmente os *blogs* eram utilizados apenas para relatos de ordem pessoal, sendo conhecidos como diários eletrônicos. No Brasil, de acordo com Schittine (2004, p.12), “o fenômeno começou a se desenrolar no início do ano 2000, embora já tivesse surgido em outros países”.

Ainda segundo Schittine (2004, p.13) “o fato de ser um diário íntimo escrito dentro de um meio de comunicação (a Internet) e voltado para um público transformou uma questão que, a princípio, seria literária numa questão relativa, também, à disciplina da comunicação”.

Em 2001 os *blogs* deixam de ser caracterizados somente como pessoais e passaram a ter um caráter informativo. E os fatos históricos que permitiram tal mudança foram os atentados terroristas ocorridos em Nova Iorque, em 11 de setembro de 2001. Para Malini (2008, p.8) “este foi o primeiro acontecimento que mostrou inicialmente o poder da Internet como fonte de informação”, pois no dia os portais de informação das agências de notícias internacionais não conseguiram ficar estáveis devido ao excesso de tráfego nos seus servidores.

Verifica-se que desde a sua criação e popularização, o *blog* vem sendo aperfeiçoado, ou seja, novos recursos tecnológicos estão sendo utilizados pelos seus criadores e leitores. E o fator que mais contribuiu para que os *blogs* se tornassem um dos ambientes digitais mais populares foi a sua fácil utilização, não exigindo conhecimento muito aprofundado de programação. Conforme reforça Nielsen (2005) um dos grandes benefícios de um *blog* é a “facilidade de publicação, pois é possível escrever um parágrafo, clicar em um botão e já ser publicado, sem a necessidade de *design* visual ou qualquer tipo de manutenção ou de programação de servidor”.

Para criar um *blog* não é preciso possuir conta em um servidor, pois ele pode ser hospedado em páginas gratuitas. Existem vários *softwares* que permitem a automática e gratuita criação de *blogs*. Segundo Malini (2008, p.4) “o primeiro deles foi o Pitas, criado em julho de 1999 e o *Blogger*, que surgiu um mês depois, sendo o mais popular sistema de publicação *online* até hoje”. O autor também destaca outros sistemas de publicação como o *Movable Type* e o *Wordpress*.

Os *blogs* podem também ter diferentes aplicações ou funções, além de classificados de diversas maneiras: corporativos, profissionais, educacionais e mais recentemente também estão sendo usados como espaços de produção científica. Nesse último caso, Batista e Costa (2010, p.[3]) afirmam que os *blogs* “permitem a dialogicidade do autor com outros pesquisadores e com colaboradores que se interessam pelo objeto de estudo colocado em discussão”. Mas para Alcará e Curty (2008, p.89) “tratar os *blogs* como fontes de informação científica pode parecer prematuro, pois tal afirmação pressupõe uma densa discussão prévia acerca da qualidade da informação veiculada nesses espaços”.

Já “eivar o *blog* ao *status* de canal de comunicação informal em ambiente *Web* no processo de discussão da ciência já não pode ser questionado”. ALCARA e CURTY (2008, p.89).

2.2 Os blogs em bibliotecas

Como já exposto, os *blogs* são ferramentas de compartilhamento e comunicação de informações, tendo como diferencial a possibilidade de interação entre produtores e leitores por meio dos comentários. Por causa disso, estão sendo utilizados por várias instituições, entre elas as unidades de informação de vários tipos (escolares, públicas, especializadas e universitárias). Os recursos da *Web 2.0* estão sendo aproveitados por bibliotecas para criar ambientes de colaboração com os seus usuários.

Nesse contexto, tem-se o conceito de Biblioteca 2.0 que, de forma simplificada, trata da aplicação das tecnologias *Web 2.0* nos serviços das bibliotecas. Segundo Casey e Savastinuk (2006) a Biblioteca 2.0 é um “novo modelo de serviço da biblioteca centrado no usuário que encoraja as mudanças nos serviços físicos e virtuais que a biblioteca oferece”.

Kwanya *et al* (2009) apresentam os princípios da Biblioteca 2.0:

- a) A biblioteca está em todo lugar. O usuário espera usufruir dos serviços da biblioteca como e quando ele necessita. Entretanto com o desenvolvimento dos serviços da biblioteca eletrônica como, por exemplo, os de referência via *chat* e outras tecnologias via *web*, a biblioteca pode transpor o espaço físico
- b) A biblioteca não tem barreiras. Este princípio é básico da Biblioteconomia. Os bibliotecários devem tentar tornar a informação disponível sem muitas barreiras de acesso.
- c) A biblioteca convida todos a participar. Aqui é onde as redes sociais devem atuar. O uso de *RSS*, *wikis*, *blogs*, *tags* e outras informações criadas pelo usuário que deveriam ser introduzidas nos serviços das bibliotecas.
- d) A biblioteca usa um sistema flexível e reproduzível. Sistemas excelentes são o resultado da participação de vários grupos diferentes, todos trabalhando juntos através da cooperação.

Oguz e Holt (2011) ressaltam que embora as mídias sociais de forma geral tenham ganhado destaque nas bibliotecas os *blogs* ainda permanecem como o modo mais popular de promover os seus recursos e atualizar os eventos junto aos usuários.

Por serem desenvolvidos em *softwares* gratuitos e serem de fácil uso, os *blogs* são excelentes ferramentas para promover os serviços e dialogar com os usuários da biblioteca, pois se sabe que são instituições sem fins lucrativos, ou seja, não possuem recursos para aquisição de tecnologias ou pagamento de empresas para desenvolver ferramentas de comunicação mais sofisticadas. Para criar um blog

basta ter na instituição pessoas com conhecimentos técnicos suficientes para a criação e atualização do blog e acima de tudo, com disponibilidade e gosto pela escrita.

Vários autores pesquisados destacam que o *blog* é uma excelente ferramenta para divulgar os produtos e serviços prestados pela biblioteca e contribui para a aproximação entre usuários e a instituição. (ALVIM, 2007b); (DUARTE EIRAS, 2007); (ANDRÉ, 2006), entre outros.

Outro benefício importante é a utilização do *blog* como instrumento para divulgar a marca da biblioteca. André (2006, p.[8]) destaca que a imagem da instituição fica mais transparente, além de ser uma excelente ferramenta de *marketing* de comunicação e informação à comunidade dos serviços e produtos documentais que a biblioteca produz. Pode ser utilizado para melhorar os serviços de referência, difundir novas aquisições da biblioteca, entre outros.

Conforme destacado pelos autores, as vantagens do *blog* no contexto das bibliotecas são grandes, mas os profissionais da informação precisam explorar melhor as tecnologias de comunicação e informação proporcionadas pela *Web 2.0* para que o *blog* cumpra com eficiência o seu papel na instituição.

Um dos diferenciais dos *blogs* é a possibilidade de se comentar os assuntos postados, mas tal recurso precisa ser mais explorado. Para Nesta e Mi (2011) é importante “considerar os comentários dos usuários nos blogs e a sua participação nas páginas das redes sociais para melhorar e direcionar os serviços de informação.” Os autores fizeram um estudo para medir a efetividade da implementação das mídias sociais em bibliotecas universitárias de Nova Jersey, nos EUA e em Hong Kong. Eles observaram que havia mais fornecimento de notícias, novos serviços e normas da biblioteca do que comentários de usuários dos *blogs* pesquisados.

Para Stuart (2009) os comentários são uma das “mais importantes características em *blogs*, pois permitem aos usuários não somente interagir como compartilhar opiniões com a biblioteca, mas também servem para engajar em discussões com outros usuários ao mesmo tempo”. Ele finaliza afirmando que o nível de comentários é o mais importante indicador para medir o sucesso de um *blog*.

A equipe responsável pelo *blog* deve incentivar os usuários a fazer comentários. Vale destacar que tal atitude contribuirá para conhecer melhor os pontos fracos dos serviços e produtos da biblioteca e do próprio *blog*, para que eles possam ser aprimorados. Ou seja, a autocrítica e o reconhecimento que é preciso melhorar continuamente tornam as atividades mais dinâmicas e contribui para diminuir o comodismo.

Foxley (2009) lista treze maneiras de incentivar os leitores a comentarem os assuntos do blog. Aqui se destacam as seguintes: a) disponibilizar espaço para comentários; b) remover qualquer barreira para o usuário comentar (retirar registro do usuário no sítio *web* caso a segurança não seja afetada); c) simplesmente ao terminar de escrever um post perguntar! (promover respostas/comentários); d) fazer uma mistura de textos que englobem relatos de advertência, informativos, instrucionais ou uma breve lista; e) escrever um post sobre os benefícios de comentar um *blog*, entre outros.

E finalmente é preciso salientar que a equipe editorial deve conhecer o seu público-alvo. O conteúdo do *blog* deve ser elaborado de acordo com as

características dos usuários, ou seja, deve ser criado e adaptado para atender e conquistar os seus leitores.

2.3 O *blog* *Bibliojurídica*

O *blog Bibliojurídica* foi criado em agosto de 2010 para ser uma ferramenta de comunicação entre a Biblioteca da FD-UFMG e seus usuários.

Na época da criação do *blog* o *site* da FD-UFMG encontrava-se desatualizado e com problemas de navegação. Atualmente ele foi reestruturado e no *link* Biblioteca há um *link* para o *Bibliojurídica*. Aqui é importante ressaltar que o *blog* não deve substituir o site tradicional já utilizado porque é uma “vitrine da empresa” e é onde o cliente consulta e acessa o seu conteúdo (CIPRIANI, 2006). Ou seja, o projeto do *blog* deve ser conduzido juntamente com o *site* já existente.

Após alguns testes para a escolha do *software* de hospedagem do *blog*, optou-se pelo *WordPress*¹, por ele apresentar mais recursos para a organização e a navegação das informações. O *Bibliojurídica* pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <http://bibliotecadireito2010.wordpress.com>.

Quase dois anos após a sua criação pode-se afirmar que o *blog* está consolidado na biblioteca como um canal de comunicação entre a mesma e a comunidade da FD-UFMG. Isso pode ser comprovado pelos 139 posts publicados e pelas 10.408 visitas até a data de 13 de abril de 2012, além dos comentários dos usuários sugerindo e cobrando melhorias nos serviços da biblioteca e também pelas solicitações de alunos e professores para divulgar eventos da faculdade no *blog*, entre outros. Os comentários com sugestões e críticas ao *Bibliojurídica* reforçaram a necessidade do estudo. Além disso, sabe-se que qualquer ferramenta necessita ser aperfeiçoada com o objetivo de atender bem às necessidades dos seus usuários. Daí a importância de realizar um estudo para avaliar a usabilidade e a qualidade do *blog*.

2.4 A importância dos estudos de usabilidade

Do mesmo modo que existem critérios para avaliar as fontes de informação disponibilizadas no universo desorganizado da Internet, já existem estudos que propõe diretrizes para avaliação de *blogs* e elas são baseadas em estudos de usabilidade. Sendo assim, é importante contextualizar a origem e as propostas dos estudos de usabilidade.

De acordo com Dias (2003, p.25) em sua essência a usabilidade “tem raízes na Ciência Cognitiva, mas o termo começou a ser usado no início da década de 80, nas áreas de Psicologia e Ergonomia, como substituto da expressão “*user-friendly*” (amigável)”. Ainda segundo a autora a mudança ocorreu porque as máquinas não precisam ser amigáveis, basta que elas não interfiram nas tarefas que os usuários desejam realizar.

Já para Cybis, Betiol e Faust (2010, p.19) “os estudos de usabilidade emergem de um esforço sistemático das empresas e organizações para desenvolver programas de *software* interativo com usabilidade”. Tais estudos constituíam o núcleo da engenharia de usabilidade, disciplina que surgiu no final dos anos 80 e

¹ Plataforma semântica de vanguarda para publicação pessoal, com foco na estética, nos padrões Web e na usabilidade. É ao mesmo tempo um *software* livre e gratuito. Disponível em <http://<wordpress.com>>. Acesso em 10 mar. 2012.

que, durante a década seguinte saiu dos laboratórios das universidades e institutos de pesquisa para ser implementada como departamento ou função nas empresas desenvolvedoras de *software* interativo.

A primeira norma internacional que definiu o termo usabilidade foi a *International Organization for Standardization* (ISO) 9126, publicada em 1991. Segundo a norma, usabilidade é: “um conjunto de atributos de *software* relacionado ao esforço necessário para seu uso e para julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários”.

No Brasil existe uma norma específica sobre a usabilidade. É a NBR 9241, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Ela segue as determinações da ISO 9241, uma vez que a ABNT é associada à instituição internacional. Na ABNT, a usabilidade é definida como a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em contextos específicos de uso” (ASSOCIAÇÃO..., 2002, p.3).

De acordo com Cybis, Betiol e Faust (2010, p.16) usabilidade é a qualidade que caracteriza o uso dos programas e aplicações. Mas os autores reiteram que ela não é uma qualidade intrínseca de um sistema, mas depende de um acordo entre as características de sua interface e as características de seus usuários ao buscarem determinados objetivos em determinadas situações de uso.

Um dos maiores estudiosos na área de usabilidade é Jakob Nielsen. Para o pesquisador americano, “usabilidade é um conceito que busca definir as características de utilização, do desempenho e da satisfação dos usuários, na interação e na leitura das e nas interfaces computacionais, na perspectiva de um bom sistema interativo”. NIELSEN (1994). Ele entende a usabilidade como a qualidade que caracteriza o uso de um sistema interativo. Em sua obra *Usability engineering*, publicada em 1994 o pesquisador propõe um conjunto de dez fatores de base para qualquer interface. São elas: a) visibilidade do estado do sistema; b) mapeamento entre o sistema e o mundo real; c) liberdade e controle ao usuário; d) consistência e padrões; e) prevenção de erros; f) reconhecer em vez de relembrar; g) flexibilidade e eficiência de uso; h) design estético e minimalista; i) suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros; j) ajuda e documentação.

Os estudos de Nielsen foram utilizados em muitos trabalhos sobre a usabilidade, tornando-se referência para os pesquisadores da área. (CYBIS, 2010; SHNEIDERMAN e PLAISANT, 2004; BASTIEN e SCAPIN, 2007, entre outros).

Verifica-se que a usabilidade é essencial a qualquer sistema e isso é corroborado por vários autores. Bohmerwald (2005, p.95) afirma que o teste de usabilidade é responsável por revelar como se estabelece a interação entre o usuário e o sistema, sendo muito importante, pois identifica pontos que devem ser alterados e assim garante que ele está atendendo bem aos seus usuários.

Para Nielsen e Loranger (2007, p.xxiv) a usabilidade fortalece os humanos e torna mais fácil e mais agradável tratar a tecnologia que impregna cada aspecto da vida moderna.

E segundo Kafure e Cunha (2006, p.280): “se a informação existe para servir ao seu público-alvo, seria primordial aumentar cada vez mais a usabilidade das

interfaces das ferramentas tecnológicas permitindo que os usuários recuperem a informação de maneira eficaz, eficiente e satisfatória”.

Com o crescente desenvolvimento das tecnologias, especialmente com o aprimoramento da *Web*, faz-se necessário uma atualização das diretrizes de usabilidade propostas por Nielsen na década de 90. Sabe-se que desde 1994 muitas mudanças ocorreram no contexto das tecnologias de informação, pois houve alterações nos níveis das habilidades, sofisticação e expectativas dos usuários em relação à *Web*.

O próprio autor, em um trabalho mais recente de 2007, reforça essa questão:

“o que mudou foi: a tecnologia na *Web* é mais confiável, e conexões discadas extremamente lentas são cada vez mais raras, portanto, várias diretrizes cujo objetivo era atenuar as restrições técnicas iniciais estão sendo substituídas por diretrizes equivalentes (mas diferentes) que abordam as restrições humanas correspondentes. [...] Mas, no geral, a *Web* melhorou. Agora somos capazes de incluir muitas capturas de tela de designs que funcionam bem. Além disso, a usabilidade medida aumentou substancialmente em termos da rapidez e da maneira como os usuários podem fazer coisas nos *Websites*. [...] Em outras palavras, o movimento da usabilidade teve resultados mensuráveis em termos da aprimorada experiência do usuário (NIELSEN e LORANGER, 2007, p.xviii-xix).

Atualmente, como ressaltam Cybis, Betiol e Faust (2010, p.254) “o uso de equipamentos portáteis que utilizam tecnologias de comunicação sem fio vem alterando a maneira como as pessoas interagem com informações e serviços”. Nesse sentido, os estudos de usabilidade estão sendo aplicados a esse novo segmento de computação, exemplificado aqui pelos computadores de mão, telefones celulares, TV digital, videogames, jogos de computador, entre outros.

Já a questão da usabilidade e qualidade em blogs é apontada por Nielsen (2005) e Alvim (2007), respectivamente. Em seu trabalho *Webblog usability: the top ten design mistakes*, Nielsen aponta os dez maiores erros existentes na construção de blogs. E no estudo *A avaliação da qualidade de blogues*, Alvim (2007a) propõe critérios de avaliação adaptados ao contexto dos blogs e suas características. É importante destacar que os pressupostos dos autores escolhidos se complementam, tornando a análise mais completa.

3 Materiais e métodos

A fim de verificar se as diretrizes de usabilidade propostas por Nielsen (2005) e os parâmetros de qualidade de blogs descritos por Alvim (2007a) estão presentes no *blog* *Bibliojurídica*, serão elaborados quadros de análise e posteriormente serão feitos comentários sobre os aspectos principais das diretrizes dos autores.

Ressalta-se que entre as dez diretrizes de Nielsen (2005), apenas oito serão consideradas, pois duas delas não se aplicam a *blog* institucional, que é o caso do *Bibliojurídica*. E referente aos indicadores de qualidade na avaliação de *blogs*, foram escolhidos os principais, devido a limitação de páginas do trabalho.

Alguns comentários pertinentes ao tema qualidade e usabilidade do blog também serão utilizados para complementar a análise, uma vez que ainda não foi realizado um estudo de usuários do blog.

4 Resultados Finais

O Quadro 1 demonstra a análise do blog *Bibliojurídica* a partir das diretrizes de usabilidade.

Quadro 1- Diretrizes de usabilidade

DIRETRIZES	DESCRIÇÃO	BLOG BIBLIJURÍDICA
Sobre nós	É importante que os usuários saibam sobre a experiência dos responsáveis pelo <i>blog</i> na área temática tratada, pois isso atestará credibilidade às informações postadas.	O <i>blog</i> possui apenas informações sobre a equipe técnica da biblioteca. Não existem informações biográficas sobre os editores do <i>blog</i> .
Foto dos autores	A foto dos autores oferece uma impressão mais pessoal e contribui para melhorar a sua credibilidade junto aos leitores.	Não possuem fotos dos editores do <i>blog</i> , nem dos profissionais da biblioteca, apenas imagens da instituição.
Títulos de postagem descritivos	Os usuários devem ser capazes de compreender a essência de um post ao ler o seu título, ou seja, o título deve fazer sentido e ser significativo ao conteúdo postado. Além disso, os títulos descritivos são importantes para a recuperação da informação nos motores de busca e <i>feeds</i> .	Os títulos dos posts sintetizam o conteúdo de forma clara.
Clareza dos links	É importante que os <i>links</i> direcionem os usuários ao endereço correto ou desejado. Deve-se fornecer a indicação no próprio <i>link</i> e usar títulos de <i>links</i> para informações complementares.	Os <i>links</i> possuem clareza quanto aos seus rótulos e remetem para <i>sites</i> ou <i>blogs</i> de maneira eficiente, evitando muitos cliques.
Postagens anteriores para novos leitores	Deve haver a preocupação em conquistar novos leitores, pois não se pode inferir que eles acompanham o <i>blog</i> desde a sua criação. É necessário vincular posts antigos em postagens mais recentes sobre temas correlatos.	Não há vinculação entre posts atuais e posts anteriores.
Navegação	A navegação cronológica não deve ser a única forma de organização do conteúdo. Devem-se utilizar categorias para listar postagens e recursos sobre determinado tema.	A navegação pode ser feita das duas maneiras: organização cronológica e categorias de posts.
Regularidade na publicação de posts	Os leitores precisam ser capazes de identificar a frequência da publicação de posts, seja ela diária, semanal, quinzenal ou mensal. O importante é a manutenção da regularidade de postagens.	A frequência das postagens é regular, pois verifica-se que ela varia de 1 a 5 dias.
Especificidade dos assuntos abordados	Para manter os usuários fiéis ao <i>blog</i> , faz-se necessário focar no conteúdo do <i>blog</i> , evitando abordar assuntos muito variados. É importante não fugir da temática principal do <i>blog</i> .	Os principais assuntos tratados no <i>blog</i> são: divulgação de produtos, serviços e normas da biblioteca, dicas de pesquisa, novos tutoriais, avisos de treinamentos, cursos, disponibilização de novos <i>links</i> de acesso a fontes de informação e

		outras informações relacionadas à instituição a qual a biblioteca é vinculada.
--	--	--

Fonte: Autoras, baseado em Nielsen (2005)

Na avaliação da usabilidade do *blog* Bibliojurídica, constatou-se que não há informações curriculares e nem fotos sobre os editores do *blog*, o que contribui para a falta de credibilidade das informações postadas. Recomenda-se a inclusão de informações sobre a formação e experiência profissional dos responsáveis, além de fotos para estreitar os vínculos de confiança com os leitores. Quanto à organização das informações, verificou-se que está adequada, sendo possível a navegação por ordem cronológica e pelas categorias de assunto. Fica a sugestão de efetuar a vinculação entre os posts mais antigos e os mais recentes, principalmente quando estes abordarem temas correlatos, com o objetivo de conquistar os leitores mais recentes. Ressalta-se que no próprio *software Wordpress* é possível cumprir a diretriz, sendo necessário explorar mais os recursos da plataforma na qual o *blog* está hospedado.

Verifica-se que alguns itens estão de acordo com a opinião dos usuários do Bibliojurídica. De modo geral, os leitores do *blog* elogiam bastante o seu conteúdo, como os tutoriais e as dicas de pesquisa, mas alguns sentem necessidade de conhecer quem posta as informações. Na opinião deles, colocar a foto dos editores do *blog* e da equipe da biblioteca tornaria a relação biblioteca-usuário menos “rígida”, nas palavras de um leitor.

O Quadro 2 apresenta a análise do *blog* Bibliojurídica a partir dos critérios para avaliação da qualidade de *blogs*.

Quadro 2- Critérios para avaliação da qualidade de blogs

CRITÉRIOS/PARÂMETROS	INDICADORES PRINCIPAIS	BLOG BIBLIOTECÁRIO
<p>Tema</p> <ul style="list-style-type: none"> • amplitude • profundidade 	<p>-o tema tratado é demasiado específico?</p> <p>-o tema principal é implícito no título ou noutro local?</p> <p>-existe uma linha editorial?</p> <p>-até que ponto o tema é aprofundado?</p>	<p>O conteúdo disponibilizado é direcionado a comunidade da FD-UFMG, sendo específico da área do Direito (fontes de informação jurídica, eventos na área, etc) e contempla também produtos e serviços de todos os setores da biblioteca. Em menor profundidade pode atender a comunidade externa por disponibilizar, por exemplo, <i>link</i> de acesso e dicas de pesquisa no DOU-Diário Oficial da União.</p> <p>O nome do <i>blog</i> já indica que ele trata de temas relacionados à biblioteca e informação jurídica.</p> <p>A linha editorial não está muito clara.</p> <p>Alguns temas são aprofundados por meio de tutoriais, passo- a-</p>

		passo e dicas de utilização.
<p>Conteúdos</p> <ul style="list-style-type: none"> • autoridade • atualidade • originalidade • qualidade da escrita 	<p>-identidade do autor/editor está identificada?</p> <p>-o autor é alguém reputado na área a que se refere o tema do blogue?</p> <p>-é possível comunicar com os responsáveis pelo blog?</p> <p>-os posts estão atualizados?</p> <p>-os posts são originais ou uma reimpressão de outros blogs?</p> <p>-o conteúdo das entradas está bem escrito?</p>	<p>O editor é bibliotecário da instituição e realiza a edição do <i>blog</i> com a colaboração da equipe da biblioteca. Não existem informações sobre o currículo dos editores. Existe contato (telefone) de toda a equipe técnica, mas apenas o <i>e-mail</i> geral da Biblioteca.</p> <p>Os posts são atualizados, em média, de 1 a 5 dias. São mistos: há reprodução de notícias, por exemplo, do site da UFMG e Biblioteca Universitária e posts originais.</p> <p>O texto é curto e escrito em uma linguagem clara, simples e objetiva. Quando se deseja chamar a atenção do leitor, alguns trechos do texto são destacados em negrito. Em descrição de passos de pesquisa, por exemplo, há utilização de listas com marcadores para facilitar o entendimento. Os parágrafos são curtos, o que também facilita a leitura.</p>
<p>Acesso e facilidade de uso</p> <ul style="list-style-type: none"> • pesquisa • organização • estabilidade • ligações hipermédia • língua • acessibilidade 	<p>-contém motor de busca interno?</p> <p>-contém motor de busca para o exterior?</p> <p>-permite atualização dinâmica das entradas pelo formato RSS ou outro?</p> <p>-utiliza a pesquisa por nuvem de etiquetas?</p> <p>-permite pesquisar conteúdos das entradas por categorias/marcadores?</p> <p>-é de leitura clara, fácil de interpretar?</p> <p>-está bem organizado?</p> <p>-os comentários estão livres de <i>spam</i>?</p> <p>-possui lista dos últimos comentários?</p> <p>-tem o arquivo de entradas visível?</p> <p>-muda frequentemente de URL?</p>	<p>Possui somente motor de busca interno e não permite atualização dinâmica pelo RSS ou outro formato.</p> <p>Não possui pesquisa por nuvem de etiquetas, somente pelas categorias de assunto e ordem cronológica.</p> <p>É fácil de ler, as siglas estão por extenso e as abreviaturas, quando utilizadas, são conhecidas dos usuários.</p> <p>De modo geral é bem organizado e os comentários não estão livres de <i>spam</i> e não existe lista dos últimos comentários. O arquivo de entradas está bem visível e desde a sua criação a URL do <i>blog</i> é a mesma.</p> <p>A data de criação do <i>blog</i> é informada no <i>link</i> "Apresentação". Integra imagens e slides, mas de modo geral os recursos multimídia são pouco utilizados.</p> <p>Não possui <i>blogroll</i> (lista de blogs seguidos ou relacionados) e os posts possuem ligação para</p>

	<p>-qual a data de início do blog?</p> <p>-integram vídeos, som, gráficos, slides, imagens, e outros?</p> <p>- possui <i>blogroll</i>?</p> <p>-os posts tem ligação para outros blogs e/ou sites Web?</p> <p>-a estrutura de comunicação <i>TrackBack (Backlink, Ping)</i> é utilizada?</p> <p>-permite guardar os posts/blogs favoritos em algum marcador social, <i>Delicious, Furl, Blogmark</i>, outro.</p> <p>-pode ser lido em outra língua?</p> <p>-a informação tem legendas para possibilitar a leitura através de OCR's?</p>	<p>outros <i>sites</i>, para <i>blogs</i> não. Não utiliza a estrutura de comunicação <i>TrackBack</i> (mecanismo para comunicação entre <i>blogs</i>) e não permite guardar posts em marcadores sociais</p> <p>Não pode ser lido em outra língua e não possui legendas para OCR's.</p>
<p>Desenho gráfico</p>	<p>-os elementos gráficos valorizam o blog?</p> <p>-tem aspecto agradável?</p>	<p>Existe harmonia no <i>layout</i> do <i>blog</i>. A combinação de cores (texto preto contra um fundo branco) proporciona um alto nível de legibilidade das informações.</p> <p>O estilo, tamanho e cor das fontes utilizadas estão equilibrados (ex. cor azul para informar que há <i>links</i> para os periódicos eletrônicos). Há listas coesas com o mesmo tipo e cor de fonte. Ex: periódicos eletrônicos.</p>
<p>Público e objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • objetivos • público • interatividade com o público 	<p>-os objetivos são claramente apresentados?</p> <p>-cumpre os objetivos propostos?</p> <p>-percebe-se qual é o público-alvo?</p> <p>-possui visível o contador de entradas dos leitores?</p> <p>-possui visível o número de comentários?</p> <p>-existem respostas, do autor, aos comentários?</p> <p>-possui um <i>top</i> dos comentaristas mais participativos?</p> <p>-permite saber o número de leituras para cada post?</p>	<p>Os objetivos do <i>blog</i> estão descritos no item "<i>Apresentação</i>". O conteúdo dos posts e os <i>links</i> permanentes são direcionados ao público-alvo (comunidade da FD-UFMG).</p> <p>A opção de deixar visíveis os comentários e as visitas está desativada. As estatísticas de acesso ao <i>blog</i> estão disponíveis apenas para a equipe responsável.</p> <p>Existem respostas aos comentários, mas estes não ficam visíveis para todos e não existe <i>ranking</i> de leitor mais participativo.</p> <p>A opção de visualizar as leituras de cada post só está disponível para os editores.</p>

Divulgação	-possui publicidade incluída? -os posts são patrocinados?	Não possui posts patrocinados. A divulgação é feita somente por meios institucionais.
Custos	-existem custos de hospedagem do blog?	Não existem custos, pois ele foi criado em uma ferramenta gratuita.

Fonte: Autoras, baseado em Alvim (2007, p.7-9)

Na avaliação da qualidade do *blog* *Bibliojurídica*, verificou-se que, de modo geral, seu conteúdo é bom, atualizado e abrangente na área temática abordada. Recomenda-se que haja informações sobre a formação e a experiência profissional dos seus editores, além de um contato (e-mail, telefone) mais direto com eles. O texto é adequado ao contexto de um *blog*, sendo curto, claro e objetivo. No que se refere ao acesso e facilidade de uso, faz-se necessário incluir a atualização pelo formato RSS (*Really Simple Syndication*), retirar os *spams* dos comentários e torná-los visíveis para todos os leitores, além de permitir que os posts sejam guardados em marcadores sociais. Faz-se necessário também a inclusão de outros itens multimídia tais como vídeos, som e *slides*. Sugere-se também incluir uma lista de *blogs* relacionados. O desenho gráfico do *blog* está adequado, mas recomenda-se alterar a imagem da página principal, colocando uma foto da biblioteca ou da FD-UFMG, com vistas a vincular o *blog* à instituição. No item público e objetivos, sugere-se fazer um *ranking* dos usuários que mais comentam no *blog* e deixar visíveis o número de leituras de cada post e as estatísticas de acesso ao *blog*. Um post com alto número de visitas e comentários demonstra que este chamou a atenção dos leitores. E finalmente, recomenda-se também deixar visíveis as respostas aos comentários dos usuários, como forma de auxiliar outros que, por ventura, podem ter tido o mesmo tipo de dúvida ou fizeram uma sugestão parecida.

Destaca-se que alguns aspectos avaliados estão em consonância com a opinião dos usuários do *blog*. Segundo comentários postados, os leitores preferem uma imagem da FD-UFMG na página principal do *blog*. Já outro leitor escreveu que gostaria de ler os comentários de outros usuários, assim como acontece em alguns *sites* de notícias, o que, na opinião dele, contribuiria para promover a interação com outros usuários.

5 Considerações Finais

Conforme visto os *blogs* são ferramentas fáceis de criar e editar. Mas isto não significa que não se deve seguir parâmetros de qualidade, pois os eles são fontes de informação e tal qual devem se pautar pela confiabilidade e credibilidade.

Verificou-se no trabalho que alguns aspectos do *blog* precisam ser aprimorados para que ele possa cumprir seus objetivos, especialmente no que se refere a: incentivar os leitores a fazer mais comentários no *blog*, utilizar mais os recursos de *Web 2.0* agregados ao *Bibliojurídica* e explorar mais os recursos da própria ferramenta *Wordpress* e inserir mais recursos multimídia tais como vídeos, músicas, entre outros.

O estudo de usabilidade e avaliação da qualidade do *Bibliojurídica* será encaminhado à equipe responsável pelo *blog* para que esta implemente as modificações necessárias. Acredita-se que o trabalho poderá contribuir para o levantamento de elementos coerentes com as necessidades dos usuários do *blog* e

consequentemente para uma melhor navegabilidade e recuperação de informações relevantes aos leitores do mesmo.

Com a disponibilização cada vez maior de serviços da Biblioteca da FD-UFMG no *blog* Bibliojurídica, recomenda-se como trabalho futuro estudos de usuários para permitir o conhecimento das necessidades particulares dos utilizadores do *blog*, a partir de entrevistas, questionários e também dos comentários postados por eles. Bohmerwald (2005, p.95) reforça a questão, pois aponta a possibilidade de se conseguir uma análise mais completa de um sistema desenvolvido para *Web*, se a pesquisa abordar características tanto do estudo de usuários quanto do estudo de usabilidade. Outros autores também ressaltam a importância de conhecer o usuário. Nielsen e Loranger (2007, p.395) afirmam que a única maneira de saber do que os usuários gostam é ouvindo-os, testando seu sistema com usuários reais, dando-lhes tarefas e observando seu comportamento e *feedback*.

Outro possível desdobramento que pode fundamentar a continuidade dessa pesquisa é a utilização da ferramenta *Google Analytics* para verificar a quantidade e a origem de acessos ao *blog* Bibliojurídica, além de visualizar as páginas e *posts* mais visitados.

E, finalmente, é preciso destacar o papel do profissional da informação na mediação e avaliação de novas ferramentas de comunicação com os seus usuários. Conforme destaca Alvim (2007a, p.8):

”enquanto profissionais da informação, somos mediadores de novos conteúdos e temos a possibilidade de intervir na disseminação das novidades do domínio científico em que trabalhamos e estudamos. Acredito e defendo que os leitores/utilizadores/editores de blogues ficarão a ganhar se existirem estudos que credibilizem a qualidade dos blogues temáticos e profissionais, e que tornem público a avaliação qualitativa dos mesmos” (ALVIM, 2007a, p.8).

6 Referências

ALCARÁ, Adriana Rosecler; CURTY, Renata Gonçalves. **Blogs**: dos diários egocentristas a espaços de comunicação científica. In: TOMAÉL, Maria Inês (org.) Fontes de informação na internet. Londrina: EDUEL, 2008. cap. 4, p.81-96.

ALVIM, Luísa. A avaliação da qualidade de blogues. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, 2007, Açores. *Anais eletrônicos...* Açores: Universidade dos Açores, 2007a. Disponível em <<http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM105.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2011.

_____. Blogues e bibliotecas: construir redes na Web 2.0. **Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação - Cadernos BAD** Lisboa, n.1, 2007b, p. 38-74.

ANDRÉ, Mônica; CARDOSO, Margarida. Blog swot organizacional. **Prisma.com**: revista de Ciências da Informação e Comunicação do CETAC, n.3, out. 2006. Disponível em <<http://prisma.cetac.up>>. Acesso em: 15 jul. 2011.



BATISTA, Ana Lúcia de Medeiros; COSTA, Antonio Marcos Nogueira da. A ferramenta blog no processo de produção científica: uma experiência positiva. **Interin**, n.8, fev. 2010, p.1-14. Disponível em <http://www.utp.br/interin/revista_interin.htm>. Acesso em: 25 set. 2011.

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC-MG. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.1, p.95-103, jan./abr.2005.

CIPRIANI, F. **Blog corporativo**. 2.ed. São Paulo: Novatec, 2006.

CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações**. 2. ed. São Paulo: Novatec, 2010. 422 p.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 296p.

DUARTE EIRAS, Bruno. Blogs: mais que uma tecnologia, uma atitude. **Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação- Cadernos BAD**, Lisboa, n.1, p.75-86, 2007.

FOXLEY, Kelly. 13 ways to encourage blog comments. **FMS SEO Internet Marketing Simplified**. 24 nov. 2009. Disponível em: <<http://www.fmsseo.com/561/13-ways-to-encourage-blog-coments/>>. Acesso em: 25 fev. 2012.

KAFURE, Ivette; CUNHA, Murilo Bastos da. Usabilidade de ferramentas tecnológicas para acesso à informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v.11, p.273-282, 2006. Disponível em: <<http://revistaacbsc.org.br/index.php/racb/article/view/483/619>>. Acesso em: 15 fev. 2012.

KWANYA, Tom; STIL WELL, C.; UNDERWOOD, Peter G. Library 2.0: revolution or evolution? **South African Journal of Library & Information Science**, v.75, n.1, p.70-75, 2009.

MALINI, Fábio. Por uma genealogia da blogosfera: considerações históricas (1997 a 2001). In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE, 13.2008, São Paulo, *Anais...*, São Paulo, 2008.

NESTA, Frederick; MI, Jia. Library 2.0 or library III: returning to leadership. **Library Management**, v.32, n.1/2, p.85-97, 2011.

NIELSEN, Jakob. **Usability engineering**. Boston: Academic Press, 1994, 362 p.

_____;LORANGER, Hoa.; FURMANKIEWICZ, Edson. **Usabilidade na Web: projetando websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Campus, 2007. 406 p.

OGUZ, Fatih; HOLT, Michael. Library blogs and ser participation: a survey about comment spam in library blogs. **Library Hi Tech**, v.29, n.1, p. 173-188, 2011.

SCHITTINE, Denise. **Blog: comunicação e escrita íntima na Internet**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004. 235p.



O USO DE PROTOCOLO VERBAL COMO METODOLOGIA QUALITATIVA-COGNITIVA DE AVALIAÇÃO DE USABILIDADE EM BIBLIOTECAS DIGITAIS UNIVERSITÁRIAS

Roberta Cristina Dal' Evedove Tartarotti¹, Vera Regina Casari Boccato², Milena Polsinelli Rubi³

³Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, São Carlos, SP. Bibliotecária da Biblioteca do Instituto de Biologia da UNICAMP, Campinas, SP

²Profa. Dra. do Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), *campus* de São Carlos, São Carlos, SP

³Bibliotecária Dra. da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), *campus* de Sorocaba, Sorocaba, SP

Resumo

A tendência mundial das bibliotecas universitárias é dispor seus acervos de forma eletrônica/digital, visando à conservação e/ou disponibilização de seus conteúdos, alterando as formas de produção, armazenamento, processamento e disseminação da informação. Neste cenário, destaca-se a importância das Bibliotecas Digitais no contexto acadêmico. A pesquisa objetivou avaliar a usabilidade da Biblioteca Digital da Unicamp utilizando a metodologia do Protocolo Verbal. Foram selecionados três sujeitos para a realização dos testes: estudante de graduação, estudante de pós-graduação e bibliotecário. Os resultados apontaram dificuldades dos sujeitos em realizar determinadas tarefas pré-determinadas no *site*. Entretanto, acredita-se que alguns dos problemas de usabilidade detectados foram resolvidos pela nova versão no *site* da Biblioteca Digital da Unicamp. Como considerações finais, ressalta-se que testes de usabilidade são essenciais para que problemas sejam detectados e melhorias sejam planejadas e implantadas para uma eficiente recuperação da informação.

Palavras-Chave: Bibliotecas universitárias; Bibliotecas digitais; Protocolo verbal; Usabilidade; Design de interação.

Abstract

The global trend is the university libraries have their collections in an electronic/digital form, for conservation and/or availability of their contents, changing forms of production, storage, processing and dissemination of information. In this scenario, we highlight the importance of digital libraries in the academic context. The research aimed to evaluate the usability of the Digital Library of UNICAMP using the methodology of Verbal Protocol. Three individuals were selected for the tests: graduate student, graduate student and librarian. Results showed subjects' difficulties in performing pre-determined tasks in site. However, it is believed that some of the usability problems identified were solved by the new version on the website of the Digital Library of UNICAMP. As conclusion, we emphasize that usability testing is essential if problems are detected and improvements are planned and implemented

for efficient information retrieval.

Keywords: University libraries; Digital libraries; Verbal protocol; Usability; Interaction design.

1 Introdução

Há dez anos a Web era algo diferente para as pessoas. Hoje ela é uma rotina, é uma ferramenta. Se for de fácil acesso, elas a utilizarão, do contrário, não. [...] Os usuários estão menos tolerantes a sites complexos. Portanto um projeto falho significa negócios perdidos. Nunca a usabilidade foi tão importante. (NIELSEN e LORANGER, 2007, Prefácio)

A biblioteca universitária é um sistema de informação inserida em um contexto maior, acadêmico, cujos objetivos maiores são o desenvolvimento educacional, social, político e econômico da sociedade humana (FUJITA, 2005, p.2,4).

A introdução das novas tecnologias da informação nas bibliotecas universitárias alterou significativamente as formas de produção, armazenamento, processamento e disseminação da informação, possibilitando a utilização de recursos eletrônicos que favorecem o aprimoramento e a agilização do processo de transferência de informação. Neste cenário, a tendência mundial das bibliotecas universitárias é dispor seus acervos de forma eletrônica/digital, visando à conservação e/ou disponibilização de seus conteúdos.

Entretanto, para viabilizar o compartilhamento de seus recursos informacionais no ambiente *web*, torna-se necessário que as bibliotecas universitárias estabeleçam metodologias de avaliação de seus produtos e serviços. Portanto, com o intuito de avaliar a usabilidade em bibliotecas digitais pautando-se na metodologia qualitativa-cognitiva do Protocolo Verbal, realizou-se um estudo de caso do *site* da Biblioteca Digital da Unicamp.

2 Revisão de Literatura

Diversas são as definições na literatura sobre bibliotecas digitais. Na opinião de Tammaro (2008, p.120), a mais relevante e difundida no âmbito bibliotecário por identificar a extensão do serviço da biblioteca digital é a da Digital Library Federation (DLF):

Bibliotecas digitais são organizações que fornecem os recursos, inclusive o pessoal especializado, para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a permanência no tempo de coleções de obras digitais, de modo que estejam acessíveis, pronta e economicamente, para serem usadas por uma comunidade determinada ou por um conjunto de comunidades.

Nesse contexto, o documento é originalmente criado em formato digital, por ex. uma tese em *pdf* ou um livro digitalizado para compor esse acervo virtual.

Ressalta-se as características intrínsecas que definem essa biblioteca: acesso remoto pelo usuário (o acesso ao documento pode ser feito de qualquer computador que esteja conectado à Internet); utilização simultânea do mesmo documento por mais de um usuário (o que não ocorre com o documento impresso); inclusão de produtos ou serviços (redes sociais); acesso ao texto completo; *links* para outras instituições ligadas ao contexto da área do conhecimento que é abrangida pela biblioteca digital; não necessidade de propriedade do documento; possibilidade de uso de vários suportes diferentes; existência de unidade de gerenciamento que auxilie na recuperação da informação. Os elementos essenciais que compõem as bibliotecas digitais são:

O **usuário**, entendido como o público em geral ou como usuário individualizado, do qual a biblioteca precisa conhecer as necessidades específicas e as diversas atividades. Devem estar aptos a fazerem uso dos serviços disponíveis;

Os **conteúdos**, isto é, os objetos digitais, organizados e estruturados nas coleções digitais segundo normas próprias e distribuídos em rede;

Os **serviços de acesso**, caracterizados por interfaces ou serviços mediados pelo pessoal bibliotecário. (TAMMARO, 2008, 123)

Sendo assim, os principais atores envolvidos nesse contexto são: produtores de conhecimento, gerenciadores – profissionais de informação e analistas de sistemas – e os usuários (SILVA, SÁ e FURTADO, p.3).

Criada em 2001, a Biblioteca Digital da Unicamp utiliza o *software* livre *Nou-Rau* e tem como objetivo disponibilizar em formato digital a produção científica da Universidade na Internet ao mundo todo em formato eletrônico de artigos, fotografias, ilustrações, teses, obras de arte, registros sonoros, periódicos, vídeos e outros documentos de interesse ao desenvolvimento científico, tecnológico e sociocultura. Entretanto, segundo Cunha (1999, p.264) “apesar dos enormes esforços de pesquisa na área de inteligência artificial, ainda estamos longe de sistemas que sejam imunes a dificuldades de aprendizagem por parte de quem os utiliza”. Por isso a importância de se pensar em *design* de interação e usabilidade aplicados às bibliotecas digitais.

Para Preece, Rogers e Sharp (2005, p.28), o *design* de interação pode ser entendido como o “*design* de produtos interativos que fornecem suporte às atividades cotidianas das pessoas, seja no lar ou no trabalho”, para “identificar as necessidades do usuário e, a partir desse entendimento, projetar sistemas usáveis, úteis e agradáveis”. Além disso, a avaliação é essencial e “está no centro do *design* de interação. É preciso assegurar que o produto é usável” (PREECE, ROGERS e SHARP, 2005, p.34).

As metas do *design* de interação em uma biblioteca digital podem ser divididas em metas de usabilidade: ser eficaz e eficiente no uso, segura, útil, fácil de aprender (*learnability*) e fácil de lembrar como se usa (*memorability*) - e metas decorrentes da experiência do usuário (satisfatória, agradável, divertida, interessante, útil, motivadora, esteticamente apreciável, incentivadora da criatividade, compensadora e emocionalmente adequada). O desafio então para o *designer* de interação em uma biblioteca digital é reunir tanto as metas de usabilidade quanto as advindas da experiência do usuário. No entanto, no projeto

não é necessário reunir todas as metas do *design* de interação, pois segundo Preece, Rogers e Sharp (2005, p.41) “o que é importante depende do contexto de uso, da tarefa a ser realizada e de quem são os usuários pretendidos”.

Para Cusin e Vidotti (2009), um dos conceitos sobre a Ciência da Informação que vem sendo utilizado no contexto das tecnologias da informação é o de Shera e Cleveland (1977), que a definem como a “ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo de informação, bem como os meios de tratamento da informação para otimizar a acessibilidade e a usabilidade”. No prefácio do livro “*Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*”, Nielsen e Loranger (2007) conceituam o termo:

O que é usabilidade? A usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir.

Autores como Costa e Ramalho (2010) e Dervin (1986) citados por Camargo, Vidotti e Camargo (2004) apontam duas vertentes na necessidade informacional: a abordagem tradicional que apresenta um estudo direcionado pelo/para o sistema de informação ou biblioteca, e a abordagem alternativa, conhecida como abordagem centrada no usuário, cujo foco é a interação dos usuários com produtos e serviços na *web*, buscando a satisfação das necessidades e avaliação da usabilidade.

3 Materiais e Métodos

Para avaliação da usabilidade da Biblioteca Digital da Unicamp, utilizou-se como metodologia qualitativa-cognitiva a técnica do Protocolo Verbal ou “Pensar Alto”, com o objetivo de obter dados cognitivos de usuários durante a execução de tarefas pré-determinadas no *site*, auxiliando na avaliação da usabilidade sob o ponto de vista dos usuários, como também na sugestão de melhorias. A técnica do Protocolo Verbal¹ se constitui em:

[...] uma metodologia de coleta de dados introspectiva, a qual propõe o acesso ao processo de pensamento do indivíduo que executa uma determinada atividade com objetivo pré-determinado. Enquanto executa a tarefa, o indivíduo verbaliza “tudo o que lhe passa pela cabeça” e, após a transcrição de seu Protocolo Verbal, é possível observar os conhecimentos declarativo, procedimental e metacognitivo sobre a atividade realizada. (FUJITA e RUBI, 2007, p.143).

Segundo Rubi (2004), a metodologia do Protocolo Verbal na Ciência da

¹ Ericsson e Simon (1987) foram os precursores da metodologia de Protocolo Verbal, que consiste na gravação da exteriorização verbal de pensamento durante a atividade de leitura. O “pensar alto” do sujeito é gravado e transcrito literalmente, produzindo protocolos verbais.

Informação vem sendo utilizada desde a década de 1970 em pesquisas sobre busca e recuperação da informação interativas e tem sido usado na Ciência da Informação para observação das estratégias de leitura utilizadas por indexadores durante a leitura documentária. Na opinião da autora, as principais críticas ao Protocolo Verbal se referem ao risco da técnica modificar os processos mentais, fazendo com que as informações dos sujeitos não sejam precisas, completas e confiáveis. Entretanto:

[...] a questão da confiabilidade dos dados provenientes de técnicas introspectivas é um problema de outras técnicas também. Além disso, é o único instrumento de coleta que revela a introspecção do leitor de forma natural, com vantagens sobre outros tipos de técnicas tais como diários, questionários ou entrevistas; fornece acesso direto ao processo mental de leitura enquanto está sendo realizado pelo leitor, diferente das outras que revelam apenas a reflexão após o processo de leitura; e pode ser considerada propriamente introspectiva enquanto as outras são de natureza retrospectiva. (RUBI, 2004).

Há dois tipos de Protocolos Verbais: Protocolo verbal Individual ou em Grupo/Leitura como evento social. O Protocolo verbal Individual subdivide-se em: Protocolo Verbal com Interação (o pesquisador pode auxiliar o participante no momento da realização da tarefa) e Protocolo Verbal Sem Interação (durante a realização da tarefa não pode haver interação entre o sujeito participante e o pesquisador).

A proposta nesta pesquisa foi utilizar o Protocolo Verbal Individual Sem Interação, para observação do comportamento dos sujeitos durante a realização de tarefas pré-determinadas na Biblioteca Digital da Unicamp, em busca de parâmetros para analisar a usabilidade do *site*, pois o objetivo principal foi fazer o sujeito “pensar em voz alta” sobre suas próprias estratégias e execução das tarefas pré-determinadas, mas sem interferência do pesquisador.

Cabe ressaltar que este instrumento de coleta de dados será aplicado em um universo de pesquisa maior, visando realizar um estudo comparativo da atuação bibliotecária no tratamento temático da informação em sistemas de recuperação de unidades de informação, com foco em bibliotecas universitárias. Tal temática está sendo abordada em pesquisa de mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS) da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar).

Para a realização dos testes nesta pesquisa, foram selecionados 3 usuários: estudante de graduação, estudante de pós-graduação e bibliotecário, por serem as categorias mais recorrentes que utilizam o *site*. Primeiramente, foi aplicado um *Script de orientação*, para familiarização dos sujeitos com o objetivo da pesquisa e com os conceitos de usabilidade em bibliotecas digitais. A gravação dos testes foi realizada com um aparelho de MP3 player.

Na literatura, verificou-se que o Protocolo Verbal tem sido usado na avaliação da usabilidade de *softwares*. Roberts e Fels (2006), por exemplo, aplicaram a metodologia em surdos gravando em vídeo a linguagem de sinais dos sujeitos durante a aplicação. Dessa forma, o olhar da usabilidade deve ir além do *software*: é preciso mais pesquisas sobre metodologia inclusivas de avaliação, que possibilitem uma avaliação de usabilidade na *web* por todos os tipos de usuários. Já na pesquisa

de Wu (2008), procurou-se avaliar a implantação de um protótipo de um prontuário eletrônico em um hospital, onde os médicos deveriam “pensar alto” em uma simulação de tarefas rotineiras. O autor afirma que a aplicação do Protocolo Verbal tem contribuído para uma base teórica na engenharia de *software*. Além disso, Hughes e Parkes (2003) verificaram as vantagens de uso: facilidade de aplicação, baixo custo e ainda possibilidade de captura em tempo real da opinião do usuário sobre um *site*, o que não ocorre com questionários e entrevistas. Relatam ainda o fato de que durante a aplicação da metodologia, alguns sujeitos ficaram algum tempo em silêncio (como em nossa pesquisa), sem verbalizar nada; que o processo mais demorado da metodologia é a transcrição e análise dos dados; mas concluem que é uma boa ferramenta de apoio no desenvolvimento de *softwares*.

4 Resultados Finais

Os testes foram realizados utilizando-se a versão anterior do site da Biblioteca Digital da Unicamp: <http://cutter.unicamp.br> (Figura 1), sendo posteriormente substituída por uma nova versão em fevereiro de 2011: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br> (Figura 2):

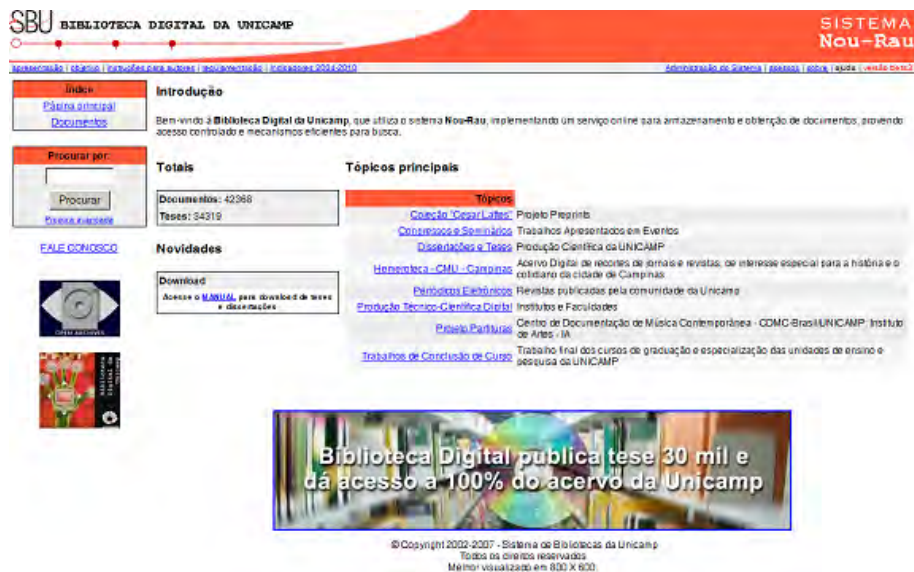


Figura 1 – Página inicial da versão anterior do site da Biblioteca Digital da Unicamp

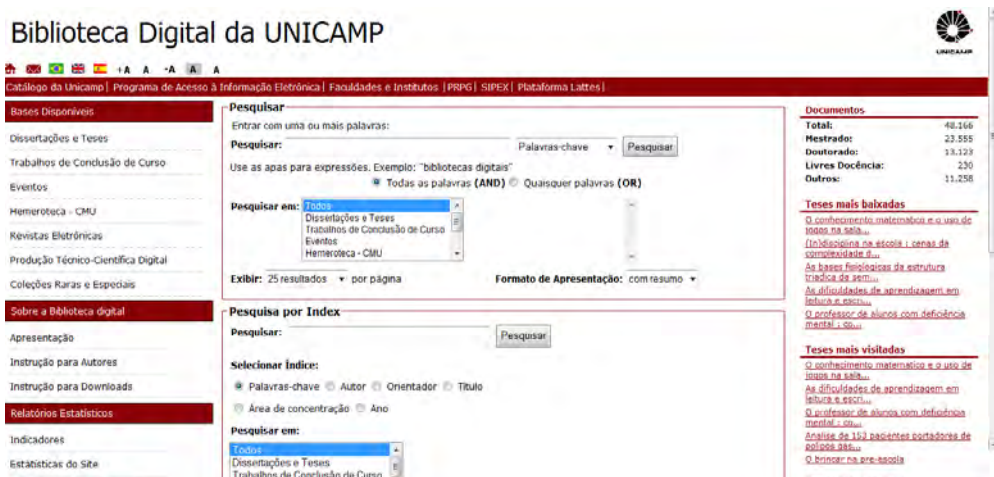


Figura 2 – Página inicial atual do site da Biblioteca Digital da Unicamp

- a) recepção do participante;
- b) entrega ao participante do *Questionário para identificação do perfil do participante*;
- c) após o preenchimento do questionário, o participante recebeu um *Script de Orientação* do teste, que foi lido com o avaliador, explicando-se a metodologia a ser usada no teste (Protocolo Verbal) e esclarecimentos de dúvidas;
- d) navegação livre pelo participante no *site* por cerca de 5 minutos, para familiarização;
- e) entrega da *Lista de tarefas* para execução do teste;
- f) início da gravação e da execução das tarefas pelo participante;
- g) após o término das tarefas e da gravação, foi entregue ao participante o *Questionário de avaliação do site pelo participante*, para ser completado;
- h) agradecimento ao participante pela contribuição.

Já para a aplicação do Protocolo Verbal, foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos, adaptados de NARDI (1999):

Procedimentos anteriores à aplicação do Grupo Focal utilizando o Protocolo Verbal

- a) Aplicação do *Script de Orientação*;
- b) Seleção dos sujeitos participantes: estudante de graduação, estudante de pós-graduação e bibliotecário.
- c) Familiarização dos participantes com a metodologia de Protocolo Verbal e usabilidade.

Procedimentos durante a aplicação do Protocolo Verbal

- a) Gravação do “pensar alto” dos sujeitos, que realizaram a navegação no *site* e as tarefas previamente definidas;
- b) Entrevista retrospectiva com os sujeitos, com aplicação de questionário de questões abertas e fechadas.

Procedimentos após o término das sessões de coleta de dados

- a) Leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construir categorias de análise;
- b) Construção das categorias de análise;
- c) Retorno aos dados para retirar trechos da discussão que exemplifiquem cada categoria de análise.

Após a aplicação dos Protocolos Verbais Individuais, foi realizada a análise dos dados para em busca de elementos de usabilidade da Biblioteca Digital da Unicamp. Como os dados coletados são de natureza qualitativa, buscou-se pontuar as citações textuais dos sujeitos, que ilustraram os achados principais da análise, em busca de fenômenos que não seriam captados e analisados por meio do uso de técnicas que abordem exclusivamente métodos quantitativos. Os resultados foram divididos nos seguintes subtópicos: *Tarefas previamente definidas as serem executadas no site pelos participantes*; *Avaliação do site pelos participantes com a aplicação do Protocolo Verbal* e *Avaliação do site pelos participantes com a aplicação de questionário*.

4.1 Tarefas previamente definidas executadas no *site* pelos participantes

Explicando sobre testes de usabilidade na *web*, Nielsen e Loranger (2007, p.395) mostraram que “os usuários foram informados aonde ir e que deveriam permanecer lá ao realizarem suas tarefas.” E complementam que “essa é a maneira como a maioria dos estudos de usabilidade é conduzida e é excelente se você quiser descobrir como funcionam os elementos de *design* de um *site* particular.”

A única maneira de saber do que os usuários gostam é ouvindo-os. Não deixe de testar seu sistema com usuários reais. Dê-lhes tarefas, observe seu comportamento e *feedback*. Não tenha receio de modificar seu projeto e testá-lo novamente. Ninguém pode criar o site fácil de usar, perfeito, especialmente na primeira tentativa. O teste com usuários é o mais simples de todos os métodos de engenharia de usabilidade, tão rápido e barato que não há nenhuma desculpa para lançar um site sem testá-lo. (NIELSEN, 2007, p.395)

Considerando tais orientações, definiu-se previamente 9 tarefas mais relevantes a serem realizadas pelos sujeitos no *site* da Biblioteca Digital da Unicamp, assim como definiu-se uma sugestão de roteiro (não entregue aos participantes), como aponta o Quadro 1:

Número da tarefa	Categoria	Descrição da tarefa	Roteiro sugerido para a execução da tarefa
1	Periódicos Eletrônicos	Inicie o navegador Internet Explorer e entre no <i>site</i> da Biblioteca Digital da Unicamp.	<ul style="list-style-type: none"> - Acessar na Área de Trabalho o ícone do Internet Explorer; - Digitar na barra de endereços: http://www.sbu.unicamp.br; - Clicar no link: “<i>Biblioteca digital</i>”.
2	Hemeroteca	Pesquise e faça o <i>download</i> do texto completo do Relato de Experiência no periódico Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v.8, n.1, 2010 intitulado “Educação e bibliotecas digitais”, de Cássia Furtado.	<ul style="list-style-type: none"> - Na página inicial, em “<i>Tópicos principais</i>”, clicar em “<i>Periódicos eletrônicos</i>”, “<i>Subtópicos</i>”; - Clicar em “<i>Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação</i>”; - Na próxima página, clicar no link: http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php; - Na próxima página, procurar o artigo do periódico; - Clicar em “<i>Relato de experiência</i>”; - Clicar em “<i>Resumo</i>”; - Na próxima página, clicar em “<i>Texto completo</i>”.
3	Dissertações e teses	Pesquise e faça o <i>download</i> da Reportagem “Mostra de botânico alemão prossegue ate o final do mês: trabalho de Karl Martius é apresentado através de livros e pinturas”, Correio Popular, Campinas, 27 jul. 1994	<ul style="list-style-type: none"> - Retornar à página inicial; - Em “<i>Tópicos principais</i>”, clicar em “<i>Hemeroteca – CMU Campinas</i>”; - Clicar em “<i>Subtópicos</i>”; - Clicar em “<i>Ciências</i>”; - Pesquisar a reportagem (que estará na página 9); - Clicar na reportagem; - Clicar em “<i>Visualizar/Download</i>”.
4	Dissertações e teses	Pesquise e faça o <i>download</i> da tese intitulada “Design da interação em ambientes virtuais: uma abordagem semiótica”, de Osvaldo Luiz de Oliveira.	<ul style="list-style-type: none"> - Na página inicial, em “<i>Tópicos principais</i>”, clicar em “<i>Dissertações e teses</i>”; - Na próxima página, clicar em “<i>Subtópicos</i>”; - Clicar em “<i>Matemática, Estatística e Computação Científica</i>”; - Na próxima página, procurar a tese (que está ordenada por ordem alfabética por título); - Na próxima página (que trará as informações adicionais sobre a dissertação de mestrado como resumo, área de concentração, orientador, etc.), fazer o <i>download</i> da tese, clicando no final da página em “<i>Visualizar/Download</i>”; - Obs. É necessário fazer o cadastro na Biblioteca Digital

			para fazer o <i>download</i> de dissertações e teses.
5	Dissertações e teses	Pesquise todas as dissertações e teses que tenham como assunto “Interação homem-máquina” e faça o <i>download</i> da tese intitulada “Design da interação em ambientes virtuais: uma abordagem semiótica”, de Osvaldo Luiz de Oliveira.	<ul style="list-style-type: none"> - Na página inicial, colocar o cursor na caixa de pesquisa “<i>Procurar por</i>”; - Digitar o assunto “<i>Interação homem-máquina</i>” na caixa de pesquisa; - Clicar em “<i>Procurar</i>”; - Na próxima página, localizar o título da tese (que não estará em ordem alfabética); - Na próxima página, aparecerão as informações adicionais sobre a dissertação de mestrado como resumo, área de concentração, orientador, etc. Fazer o <i>download</i> da tese, clicando no final da página em “<i>Visualizar/Download</i>”.
6	Estatística do site	Pesquise a dissertação ou tese com mais <i>downloads</i> e a mais visitada da área de Matemática, Estatística e Computação científica.	<ul style="list-style-type: none"> - Na página inicial, clicar no link “<i>Indicadores 2004-2010</i>” no menu superior à esquerda; - Na próxima página, clicar em “<i>Indicadores de acesso e downloads – Unidade de Ensino e Pesquisa</i>”; - Selecionar a opção “<i>Matemática, Estatística e Computação Científica</i>”; - Clicar em “<i>Consultar</i>”; - Na próxima página, aparecerá uma tabela com os indicadores por período 2004-2009 (a opção <i>downloads</i> já está selecionada e a primeira dissertação que aparece na tabela é a mais baixada); - Para verificar a mais visitada, clicar na tabela em “<i>Total visitas</i>” 2 vezes, para que a mais visitada apareça primeiro na tabela.
7	Contato com o responsável	Simule o envio de um e-mail para a equipe responsável pelo site.	<ul style="list-style-type: none"> - Na página inicial, menu superior à esquerda, clicar no link “<i>Fale conosco</i>”; - Preencher os dados necessários.
8	Envio de dissertação para o site	Você precisa saber como enviar sua dissertação para o site.	<ul style="list-style-type: none"> - Na página inicial, menu superior à esquerda, clicar no link “<i>Instruções para autores</i>”; - Na próxima página, fazer o <i>download</i> do arquivo “Instrução para encaminhamento de dissertações e teses em meio eletrônico” e verificar as instruções.
9	Encerrar o sistema	Encerre a execução do site da Biblioteca Digital da Unicamp.	<ul style="list-style-type: none"> - Fechar o site clicando no “X” na tela, canto superior direito.

Quadro 1 – Lista de tarefas pré-definidas a serem realizadas pelos usuários durante a aplicação do Protocolo Verbal.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

4.3 Realização das tarefas no site pelos participantes

Número da tarefa	Descrição da tarefa	Ações dos sujeitos e observações do avaliador durante a aplicação do Protocolo Verbal
1	Inicie o navegador Internet Explorer e entre no site da Biblioteca Digital da Unicamp.	<p>Sujeito 1 – Entrou no link do SBU. Clicou no link da Biblioteca Digital. Tempo: 22 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Digitou “<i>Biblioteca Digital Unicamp</i>” no Google, entrou na página do SBU, clicou no link para a Biblioteca Digital da Unicamp. Tempo: 1 minuto e 10 segundos.</p> <p>Sujeito 3 – Entrou no link do SBU (página inicial do Internet Explorer). Clicou no link da Biblioteca Digital. Tempo: 15 segundos.</p>
2	Pesquise e faça o <i>download</i> do texto completo do Relato de Experiência no periódico Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v.8, n.1, 2010 intitulado “Educação e bibliotecas digitais”, de Cássia Furtado.	<p>Sujeito 1 – Na página inicial, digitou na caixa de pesquisa “<i>Procurar por</i>” todo o título. Depois, percebeu que na caixa de pesquisa não coube todo o caractere. Retornou à página principal e clicou em “<i>Periódicos eletrônicos</i>”. Encontrou o relato e fez o <i>download</i>. Tempo: 5 minutos e 35 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Na página inicial, digitou na caixa de pesquisa “<i>Educação e bibliotecas</i>”. Observou que o campo de busca é pequeno e limitado, não conseguiu digitar a expressão toda de busca. Sugeriu que a caixa de busca não deve estar à esquerda e que a busca trouxe muitos resultados. Refez a pesquisa pelo nome da autora, “<i>Cássia Furtado</i>”. Voltou à página principal e clicou em “<i>Tópicos</i>”. Clicou em “<i>Periódicos eletrônicos</i>”. Entrou no site do periódico e procurou pelo volume. Fez o <i>download</i>. Tempo: 4 minutos e 27 segundos,</p> <p>Sujeito 3 – Na página inicial, foi na caixa de pesquisa “<i>Procurar por</i>”, usou a pesquisa</p>

		avançada, opção “ <i>Procurar por todos os tópicos</i> ” e digitou “ <i>Educação e bibliotecas digitais</i> ”. Não localizou. Voltou para a página inicial, clicou em “ <i>Periódicos eletrônicos</i> ”. Procurou o título do periódico, localizou e clicou no link. Na próxima página, digitou o título do relato na caixa de pesquisa e encontrou o relato. Fez o <i>download</i> . Tempo: 4 minutos e 15 segundos.
3	Pesquise e faça o <i>download</i> da Reportagem “Mostra de botânico alemão prossegue ate o final do mês: trabalho de Karl Martius é apresentado através de livros e pinturas”, Correio Popular, Campinas, 27 jul. 1994	<p>Sujeito 1 – Voltou à página inicial, “<i>Hemeroteca</i>”, clicou no subtópico “<i>Ciências</i>”. Procurou em ordem alfabética e localizou. Fez o <i>download</i>. Tempo: 2 minutos e 18 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Voltou à página inicial e digitou na caixa de pesquisa “<i>Procurar por</i>” o nome do autor. Não trouxe resultados. Retornou à página inicial, buscou em “<i>Hemeroteca</i>” (supôs que era uma reportagem). Em subtópicos, pensou em procurar em “<i>Cultura</i>”. Observou que não há nenhum filtro que poderia ajudar a encontrar a reportagem de forma mais rápida. Entrou em “<i>Artes</i>”. Não localizou. Explicou que para não ficar procurando em cada subtópico, foi no Google e digitou o título da reportagem. Encontrou no primeiro resultado de busca, que trouxe o <i>site</i> da Biblioteca Digital da Unicamp, no subtópico “<i>Ciências</i>”. Acredita que se não tivesse usado o Google, não teria recuperado, já que nada indicava que a reportagem estava em “<i>Ciências</i>”. Fez o <i>download</i>. Tempo: 4 minutos e 25 segundos</p> <p>Sujeito 3 – Voltou à página inicial. Observou que a reportagem é de Campinas, então que estaria em “<i>Hemeroteca</i>”. Foi em “<i>Pesquisa simples</i>”, digitou o título da reportagem “<i>Mostra de botânico alemão prosse</i>”, mas como não coube na caixa de pesquisa, refez a busca retirando a palavra “<i>prosse</i>”) e localizou. Fez o <i>download</i>. Tempo: 2 minutos.</p>
4	Pesquise e faça o <i>download</i> da tese intitulada “Design da interação em ambientes virtuais: uma abordagem semiótica”, de Osvaldo Luiz de Oliveira.	<p>Sujeito 1 – Voltou à página inicial clicando no botão voltar do navegador. Entrou em “<i>Dissertações e teses</i>”, área de “<i>Artes</i>” (observou que pelo assunto ser design, a tese estaria lá). Não usou novamente as opções de pesquisa da caixa de busca. Não localizou. Depois, encontrou pelo nome do autor no índice. Tentou fazer o <i>download</i>, mas o sistema pediu o login e senha. Fez o cadastro. Tempo: 3 minutos e 15 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Voltou à página inicial e usou a caixa de pesquisa “<i>Procurar por</i>”, Digitou o título. Nos resultados, encontrou a tese. Fez o cadastro no <i>site</i> e o <i>download</i>. Tempo: 2 minutos e 84 segundos.</p> <p>Sujeito 3 – Voltou à página inicial e usou a caixa de pesquisa “<i>Procurar por</i>”, Digitou o título incompleto. Localizou, fez o cadastro no <i>site</i> e o <i>download</i>. Tempo: 2 minutos e 20 segundos.</p>
5	Pesquise todas as dissertações e teses que tenham como assunto “Interação homem-máquina” e faça o <i>download</i> da tese intitulada “Design da interação em ambientes virtuais: uma abordagem semiótica”, de Osvaldo Luiz de Oliveira.	<p>Sujeito 1 – Pulou esta tarefa.</p> <p>Sujeito 2 – Voltou à página inicial e clicou em “<i>Dissertações e teses</i>”. Nas opções de busca de índices (pelo nome do autor ou por palavras-chave), clicou no índice de palavras-chave”, na letra I. Encontrou o assunto depois de vários cliques. Observou que trouxe 36 resultados, mas que não havia ordenação desses resultados por título. Varreu a lista procurando a tese. Localizou e fez o <i>download</i>. Tempo: 3 minutos e 10 segundos.</p> <p>Sujeito 3 – Voltou à página inicial e clicou em “<i>Dissertações e teses</i>”. Nas opções de busca de índices (pelo nome do autor ou por palavras-chave), clicou no índice de palavras-chave, na letra I. Encontrou o assunto depois de vários cliques. Observou que clicando no assunto de interesse, os resultados não estão em ordem alfabética. Tempo: 5 minutos e 36 segundos.</p>
6	Pesquise a dissertação ou tese com mais <i>downloads</i> e a mais visitada da área de Matemática, Estatística e Computação científica.	<p>Sujeito 1 – Voltou à página inicial. Tentou localizar no menu algo que falasse sobre estatísticas. Clicou em “<i>Dissertações e teses</i>”, depois “<i>Exibir estatísticas</i>” no lado esquerdo da página. Não localizou, já que neste link não é possível filtrar por área do conhecimento. Varreu a lista tentando identificar o assunto das teses. Não conseguiu completar a tarefa. Tempo: 6 minutos e 25 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Voltou à página inicial. Tentou localizar no menu algo que falasse sobre estatísticas. Clicou em “<i>Dissertações e teses</i>”. Clicou em “<i>Matemática, Estatística e Computação Científica</i>”. Clicou no link “<i>Exibir estatísticas</i>”, que informa o número de <i>downloads</i>, mas só tem uma página. Tentou procurar no menu à esquerda superior, mas observou que era difícil de ler. Não conseguiu completar a tarefa. Tempo: 2 minutos.</p> <p>Sujeito 3 – Voltou à página inicial e clicou em “<i>Dissertações e teses</i>”, depois “<i>Exibir estatísticas</i>” no lado esquerdo da página. Não localizou. Observou que esta opção mostra os documentos mais acessados. Clicou no menu “<i>Indicadores 2004-2010</i>”, no canto esquerdo e superior da página. Procurou a opção por “<i>Unidades de ensino e pesquisa</i>”, “<i>Matemática, Estatística e Computação científica.</i>” Observou que não é possível fazer o <i>download</i> da tese nesta página. Tempo: 3 minutos e 18 segundos.</p>

7	Simule o envio de um e-mail para a equipe responsável pelo <i>site</i> .	<p>Sujeito 1 – Clicou em “<i>Fale conosco</i>” e simulou o envio. Tempo: 3 minutos e 10 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Clicou em “<i>Fale conosco</i>”. Observou que redireciona direto para o Outlook e que é necessário se cadastrar no Outlook para enviar email ao <i>site</i>, que não há como saber qual é o email se não tem um Outlook cadastrado e que o ideal seria ter um formulário no <i>site</i>, onde se poderia preencher o nome, assunto, etc. Tempo: 1 minuto e 85 segundos.</p> <p>Sujeito 3 – Clicou em “<i>Fale conosco</i>”. Abriu o Outlook. Na simulação, sugeriu melhorias na busca por palavras-chave. Tempo: 2 minutos e 27 segundos.</p>
8	Você precisa saber como enviar sua dissertação para o <i>site</i> .	<p>Sujeito 1 – Clicou em “<i>Fale conosco</i>” novamente e simulou outro email perguntando sobre o assunto. Tempo: 41 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Voltou à página inicial e clicou em “<i>Manual</i>”. Observou que o manual não mostra como enviar uma dissertação, apenas como consultar. Retornou à página inicial. Clicou em “<i>Indicadores 2004-2010</i>”, voltou para a tarefa 7 e percebeu que ali conseguiria fazer a estatística. Observou que não há botão de voltar no <i>site</i> e é preciso usar o do navegador. Colocou o mouse sobre “<i>Instruções para autores</i>” e sugeriu um menu com melhor visualização, onde aparecessem as opções dentro do menu apenas colocando o mouse sobre o menu. Clicou e localizou. Tempo: 5 minutos.</p> <p>Sujeito 3 – Clicou em “<i>Instruções para autores</i>”, no menu à esquerda superior. Leu um pouco as instruções. Tempo: 2 minutos e 20 segundos.</p>
9	Encerre a execução do <i>site</i> da Biblioteca Digital da Unicamp.	<p>Sujeito 1 – Tempo: 2 segundos.</p> <p>Sujeito 2 – Observou que não existe em nenhum lugar do <i>site</i> uma opção para fazer logout. Pensou em fazer um teste, saindo da Biblioteca Digital e entrando novamente para baixar uma tese. Observou que não é pedido novamente o login e senha. Ressaltou que isso não é seguro. Tempo: 1 minuto e 43 segundos.</p> <p>Sujeito 3 – Tempo: 3 segundos.</p>

Quadro 2 – Ações dos sujeitos e observações do avaliador durante a aplicação do Protocolo Verbal.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os resultados da execução das tarefas pelos sujeitos (Quadro 2) apontam algumas dificuldades em comum, principalmente entre os sujeitos 1 e 2 que não tem familiaridade com o *site* da Biblioteca Digital da Unicamp. O tempo total gasto na execução das tarefas foi assim levantado: Sujeito 1: 19 minutos e 56 segundos; Sujeito 2: 25 minutos e 43 segundos e Sujeito 3: 20 minutos e 9 segundos.

4.4 Avaliação do *site* pelos participantes com a aplicação de questionário

Para complementar a avaliação da usabilidade do *site*, após o término das sessões de coleta de dados com a técnica do Protocolo Verbal foi aplicado um questionário aos sujeitos com perguntas abertas e fechadas e destinado um espaço para sugestões e comentários sobre o *site*. A primeira questão abordou as seguintes categorias de análise:

- a) **grau de facilidade do uso do *site*** – De 0 (Difícil) a 5 (Fácil);
- b) **organização das informações** – De 0 (Ruim) a 5 (Boa);
- c) **layout das telas** – De 0 (Confuso) a 5 (Claro);
- d) **nomenclatura utilizada nas telas** – De 0 (Confusa) a 5 (Clara);
- e) **mensagens do sistema** – De 0 (Confusas) a 5 (Claras);
- f) **assimilação das informações** – De 0 (Difícil) a 5 (Fácil);
- g) **no geral, a realização do teste foi** – De 0 (Difícil) a 5 (Fácil).

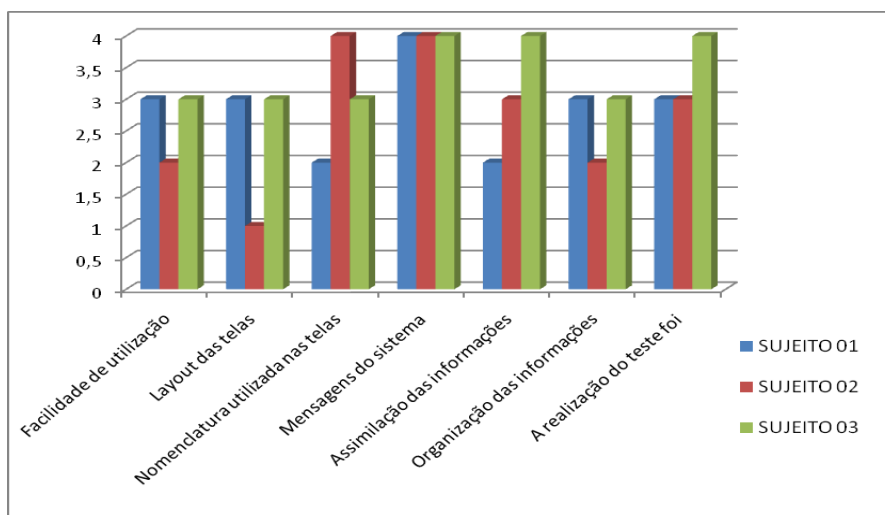


Figura 3 – Avaliação do site pelos participantes por categorias de análise.
Fonte: Elaborado pelas autoras.

Assim apresentado na Figura 3, o sujeito que melhor realizou as tarefas e melhor avaliou o site da Biblioteca Digital da Unicamp foi o sujeito 3, possivelmente devido a uma maior familiaridade com o site. A característica melhor avaliada foi “Mensagens do sistema”, enquanto que a que obteve menor pontuação foi a “Layout das telas”. As demais questões aplicadas aos sujeitos são demonstradas no Quadro 3:

Perguntas do Questionário	Respostas dos sujeitos
Aponte situações em que você achou fácil utilizar o sistema	Sujeito 1 – [Foi fácil encontrar a reportagem do botânico alemão. Foi fácil fazer o download da tese.] Sujeito 2 – Questão não respondida. Sujeito 3 – [Foi fácil localizar e visualizar os tipos de documentos, por exemplo: Dissertações e Teses; Hemeroteca, etc.]
Aponte situações que você sentiu dificuldades	Sujeito 1 – [Entrar em contato com o sistema. Buscar informações sobre o envio de teses. Pesquisar obras mais acessadas.] Sujeito 2 – [Encontrar estatísticas, buscar resultados pelo sistema de busca.] Sujeito 3 – [Achei difícil e demorado chegar na palavra-chave interação homem-máquina. Poderia existir uma busca específica por palavra-chave.]
Você tentou utilizar o menu “Ajuda” do site em algum momento?	Sujeito 1 – [Não.] Sujeito 2 – [Sim. Para encontrar como enviar teses, mas o manual era somente para pesquisar teses.] Sujeito 3 – [Não.]
Diante do teste realizado, você acha que o site atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido? Explique.	Sujeito 1 – [É útil, mas não tão eficiente devido á falta de clareza em algumas questões como acessar as estatísticas.] Sujeito 2 – [Sim, dá pra fazer o download e ler teses.] Sujeito 3 – [É super útil, mas as buscas precisam ser melhoradas no sentido de se chegar mais rápido ao material desejado.]
O espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e sugira melhorias no sistema.	Sujeito 1 – [É um sistema muito útil, mas necessita de algumas melhorias quanto à clareza em alguns pontos.] Sujeito 2 – [O sistema tem que ter acessibilidade, um novo menu e um sistema de busca eficiente.] Sujeito 3 – [Melhorar a busca por palavra-chave. Colocar as informações do menu com mais destaque, letras maiores e menu que aparece quando passa o mouse.]

Quadro 3 – Aplicação do questionário aos sujeitos.

Fonte: Elaborado pelas autoras. Questões baseadas em FERREIRA (2002).

5 Considerações Finais

Verificou-se que a nova versão do *site* vem resolver as principais dificuldades apontadas pelos sujeitos (localização das informações, navegação, acesso a dados estatísticos, etc.) durante a aplicação do Protocolo Verbal, melhorando, por ex. a busca, agilidade na recuperação de documentos e melhor usabilidade, proporcionada pela mudança de *layout* e distribuição de informações na página inicial da Biblioteca Digital.

Ao se pensar em *design* de interação aplicado no contexto de bibliotecas digitais, para cada usuário haverá uma necessidade diferente de produtos interativos que satisfaçam essas necessidades. Na opinião de Karat, Campbell e Fiegel (1992) citados por Caldeira (2003), “a identificação dos problemas da usabilidade não é um fim em si mesmo. Pelo contrário, é um meio de eliminar problemas e de melhorar a interface”. Constatou-se então que testes de usabilidade são essenciais para que problemas sejam detectados e melhorias sejam planejadas e implantadas para uma eficiente recuperação da informação na *web*.

Em geral é relativamente fácil avaliar o uso real que é feito dos produtos e serviços de informação oferecidos pela internet; entretanto, é muito mais difícil avaliar as necessidades dos usuários, pois nem chegam a ser percebidas por eles. “É uma experiência comum o usuário reconhecer uma necessidade de informação somente quando os meios para satisfazê-la estão acessíveis” (FIGUEIREDO, 1999, p.18).

A despeito da metodologia do Protocolo Verbal, considerou-se adequada para o objetivo ao qual a pesquisa se propôs. Entretanto, a continuidade da investigação em outras bibliotecas digitais é relevante, visto que os dados coletados são característicos de uma comunidade em especial e não podem ser generalizados, uma vez que não se pretendeu realizar uma análise extensiva.

Assim, um dos desafios é estimular os usuários a explorarem suas potencialidades e tirarem maior proveito do *site* da Biblioteca Digital da Unicamp, para que a interação homem-computador se processe de forma eficaz, eficiente, segura e confortável.

A inserção da biblioteca no mundo virtual exige, a despeito da sua complexidade, uma atitude distinta, bem como formas de pensar e agir diferenciadas. Esse novo cenário demanda aprendizagem contínua, ousadia e perspicácia dos profissionais da informação, além do desenvolvimento de estudos interdisciplinares que contemplem a diversidade exigida para implantação desse tipo de biblioteca (SILVA, SÁ e FURTADO, 2004).

Ademais, confirma-se a necessidade de mais pesquisas utilizando-se a metodologia do Protocolo Verbal, devido a poucos estudos de seu potencial de aplicação no estudo de usabilidade e *design* de bibliotecas digitais, sendo que estudos sobre a acessibilidade também poderão ser delineados nesse contexto. Portanto, sugere-se realizar testes de avaliação de usabilidade mais completos, como também de acessibilidade, visando ao oferecimento de serviços eletrônicos também aos portadores de necessidades especiais. Para Cusin e Vidotti (2009), a aplicação da acessibilidade digital tem como objetivo melhorar a usabilidade das interfaces e “atender às exigências legislativas, padrões e recomendações nacionais



e internacionais que envolvem as condições de acesso e de uso adequados em ambientes informacionais”.

Na visão de Linhaus e Oliveira (2010), as bibliotecas digitais podem (e devem) ser inseridas nesse novo contexto de interação da produção e do conhecimento, conceituado por Pierre Levy como a “inteligência coletiva”, onde os próprios usuários constroem as informações de maneira participativa (*Web 2.0*). Essas tendências irão alterar ainda mais as relações sociais dos usuários com a biblioteca. É preciso também conhecer como esse novo usuário cada vez mais exigente se comporta diante da transformação digital.

Finalmente, como aponta Caldeira (2003), o *weblibrarian* (ou gerente da biblioteca digital) deve possuir um conhecimento profundo do tipo de usuários e das diferentes tarefas por eles desempenhadas para que adaptações necessárias possam ser realizadas, pois é a ferramenta e sua interface que direcionarão o sucesso ou insucesso da biblioteca digital.

6 Referências

- CALDEIRA, P. Z. A usabilidade das bibliotecas digitais: a perspectiva dos leitores/utilizadores. **Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação Cadernos BAD**, n.2, p.18-35, 2003. Disponível em: <redalyc.uaemex.mx/pdf/385/38505003.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2010.
- CAMARGO, L. S. A. de; VIDOTTI, S. A. B. G.; CAMARGO, V. V. de. **Arquitetura da informação para bibliotecas digitais**: uma abordagem centrada no usuário. In: II SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2004, Campinas. **Anais...** Campinas, 2004. Disponível em: <<http://cutter.unicamp.br/document/?code=8285>>. Acesso em: 27 nov. 2010.
- COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15,n.1, p.92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/887/713>>. Acesso em: 24 nov. 2010.
- CUNHA, M. B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p.257-268, 1999.
- CUSIN, C. A.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Acessibilidade web**: aspectos epistemológicos e tecnológicos. 2009. Disponível em: <<http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/acessibilidade-web-aspectos-epistemologicos-e-tecnologicos/1035/>>. Acesso em: 18 nov. 2010.
- ERICSSON, K. A.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. In: FAERCH, C. ; KASPER, G. (Ed.). **Introspection in second language research**. Cleverdon: Multilingual Matters, 1987. p. 24-53.
- FERREIRA, K. G. **Teste de usabilidade**. 2002. 60f. Monografia (Especialização em Informática) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999.
- FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br>>. Acesso em: 19 nov. 2010.



FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P. Protocolo Verbal como metodologia sociocognitiva para coleta de dados e recurso pedagógico em sala de aula. In: Machado, Lourdes Marcelino; Maia, Graziela Zambão Abdian; Labegalini, Andréia Cristina Fregate Baraldi. (Org.). **Pesquisa em educação: passo a passo**. Marília: Edições M3T Tecnologia e Educação, 2007, v.2, p.143-156.

HUGHES, J.; PARKES, S. Trends in the use of verbal protocol analysis in software engineering research. **Behaviour & Information Technology**, v.22, n.2, p.127-140, 2003.

LINHAUS, M.; OLIVEIRA, E. de. Design em bibliotecas digitais: um novo paradigma de informação e conhecimento na web 2.0. In: XVI SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, p.1-16, 2008. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa>. Acesso em: 23 nov. 2010.

NARDI, M. I. A. **As expressões metafóricas na compreensão de texto escrito em língua estrangeira**. 1993. 260f. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada ao Ensino de Línguas) - Pontifícia Universidade Católica, São Paulo.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PREECE, J. ; ROGERS, Y. ; SHARP, H. **Design de interação: além da interação homem-computador**, Porto Alegre: Bookman, 2005.

ROBERTS, V. L. ; FELS, D. I. Methods for inclusion: employing think aloud protocols in software usability studies with individuals who are deaf. **International Journal of Human-Computer Studies**, v.64, p.489-501, 2006.

RUBI, M. P. **A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional**. 2004. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista; CAPES, Marília, 2004.

SILVA, N. C. ; SÁ, N. O. ; FURTADO, S. R. S. Bibliotecas Digitais: do conceito as práticas. 2004. In: II SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS. **Anais...** Disponível em <<http://www.cutter.unicamp.br/document/?down=8304>>. Acesso em: 24 nov. 2010.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

WU, R. C. et al. Usability of a mobile electronic medical record prototype: a verbal protocol analysis. **Informatics for Health & Social Care**, v.33, n.2, p.139-149, jun. 2008.



ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO APLICADA A PORTAIS EDUCACIONAIS: ANÁLISE DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES

Cíntia Santos¹, Maria Irene da Fonseca e Sá²

¹Graduanda em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, na Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

²M. Sc. Engenharia de Sistemas e Computação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

Resumo

O Portal de Periódicos da CAPES, assim como outros portais educacionais, é uma importante fonte de informação na Internet e requisita avaliação constante para que atinja seus objetivos e as expectativas de seus usuários. Através da análise heurística do portal e com a utilização de dez heurísticas de usabilidade consagradas de Jakob Nielsen, observam-se a importância da métrica de usabilidade para o desenvolvimento de portais, a relação com a acessibilidade, outra métrica importante dentro de um projeto de arquitetura de informação, e identificam-se pontos fortes do portal bem como pontos fracos, aos quais podem se implementar melhorias que reforcem a missão e os objetivos do mesmo.

Palavras-Chave:

Arquitetura de informação; Usabilidade; Heurísticas; Portais educacionais; Portal de Periódicos da CAPES.

Abstract

The *Portal de Periódicos da CAPES*, alike other educational portals, it's an important source of information on the Internet and as such requires constant evaluation to fulfill its users's expectations and goals. Through heuristic analysis of the portal and with the use of ten usability heuristics by Jakob Nielsen, the importance of usability for portal's development and its relation with accessibility is noted; and the strongest and weakest points of the portal - which can be improved to reinforce the educational portal's mission and goals - are identified.

Keywords:

Information Architecture; Usability; Heuristics; Educational Portals; Portal de Periódicos da CAPES.

1 Introdução

As fontes de informação na internet figuram como um meio rápido e dinâmico para difusão da produção científico, e também como uma fonte de pesquisa para os

acadêmicos e discentes de quaisquer níveis, bem como indivíduos que buscam por informações pontuais ou mesmo mais específicas. A disponibilização de publicações eletrônicas permite “o acesso, produção e disseminação de informação em larga escala, por um único indivíduo ou por organizações, revolucionando toda a estrutura (...) que estava em vigor antes do advento da Internet” (LOPES, 2004, p. 81). As bases de dados, os portais educacionais e sites de instituições de ensino são requisitados por tal motivo e, na intenção de atender ao público-alvo e potencial, convém a adoção de critérios básicos para o desenvolvimento de tais produtos.

O campo de pesquisa da Arquitetura de Informação e outros a ela relacionados, dentre eles a Ciência da Informação e o Ergodesign, possuem carga teórico-prática para servir de ferramenta no auxílio à construção de portais e bases de dados educacionais. O Ergodesign - que tem por objetivo entender a utilização dos computadores, os graus de dificuldade e facilidade, auxiliando no desenho de produtos voltados para o modelo mental do usuário (AGNER, 2009) – e a Arquitetura de Informação - que é o design estrutural de ambientes de informação compartilhada, ou a combinação de organização, categorização, busca e sistemas de navegação dentro de web sites e intranets (MORVILLE; ROSENFELD, 2007) - se aliam na disponibilização do conteúdo digital através de tecnologia habilitada de maneira inteligível, interativa e atrativa ao usuário.

Tal problemática também é objeto de estudo da Ciência da Informação, definida como “o campo mais amplo, de propósitos investigativos e analíticos, interdisciplinar por natureza, que tem por objetivo o estudo de fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização de informações em todos os campos do saber” (CNPq. AVALIAÇÃO PERSPECTIVA, 1983 apud OLIVEIRA, 2005, p. 17).

O desenvolvimento de portais educacionais, assim como outros projetos de arquitetura de informação, tenta equilibrar diferentes variáveis para atingir os objetivos do produtor e divulgar o conteúdo de maneira a privilegiar também a usabilidade, métrica de grande importância, englobando conhecimentos destes dois campos de pesquisa e também de outros, visto que é uma área multidisciplinar.

A usabilidade – alavancada pela aplicação das técnicas de ergodesign – assumiu um novo caráter estratégico para as empresas e organizações em geral. O usuário hoje quer a melhor *performance* (seja das empresas privadas, ongs ou do próprio governo) e o concorrente está a uma *googlada* de distância. Por isso, o ergodesign e a arquitetura de informação são áreas realmente estratégicas na configuração de sistemas interativos na web (e fora dela) (AGNER, 2009, p. 12).

A Internet, “uma rede global de computadores ou, mais exatamente, uma rede que interconecta outras redes locais, regionais e internacionais” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 276), tornou-se a forma de transmissão da informação, consagrada nas últimas décadas do século XX e início do século XXI. A primeira rede experimental foi criada pelo *Department of Defense* dos Estados Unidos no final da década de 60, e chamada de Advanced Research Projects Agency Network (ARPANET), e funcionou no período de 1975 a 1989. A ARPANET

foi crucial por ser estímulo para outras tecnologias de comunicação e para a rede como a conhecemos hoje (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000).

As formas de transmitir informação foram evoluindo e passando por diversas fases, desde o papiro, os livros, as revistas e jornais, até chegarmos ao dias actuais, onde é possível publicar uma série de recursos através dos inúmeros ambientes disponíveis na Internet, de fácil e rápido acesso (BOTTENTUIT JUNIOR; COUTINHO, 2009, p. 1).

A velocidade em que se dá a transmissão e se faz possível o acesso à informação provém do avanço das tecnologias de informação e comunicação, que experimentam uma evolução contínua, a exemplo da evolução das redes e da integração de funções a equipamentos eletrônicos e digitais, e marcam o passo e a dinamicidade esperada pelos usuários das tecnologias e dos serviços oferecidos através delas.

A expansão dos volumes de dados suportados pelas redes, a variedade de formatos de documentos e mesmo a possibilidade de digitalização de livros e revistas científicas, por exemplo, para documentos eletrônicos, viabilizou o acesso a fontes de informação na Internet de maneira mais eficaz. A área científica se beneficia diretamente destes avanços desde os primórdios da Internet. Aproximadamente até o final da década de 80, a nível internacional, seu uso era mais expressivo pela comunidade científica e acadêmica, e no Brasil, quase todas as 500 instituições brasileiras com presença na internet até 1995 – ano em que foi liberado seu uso comercial no país – eram universidades ou instituições de pesquisa (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000).

Se antes a oferta de serviços e recursos de informação na Internet era considerada modesta e a literatura publicada sobre a importância das redes como fonte de informação um exagero retórico (LYNCH; PRESTON, 1990 apud CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000), a realidade atual não deixa dúvidas de que é necessário que se discuta e pesquise formas de não só disponibilizar o acesso pela rede a fontes de informação, mas, no caso do Portal de Periódicos da CAPES, justificar os esforços para o melhoramento dos portais e a sua importância e contribuição para a comunidade científica brasileira.

Este trabalho dedica-se a analisar o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) para determinar se ele submete-se aos critérios de análise heurística de usabilidade, segundo as heurísticas escolhidas e a literatura disponível sobre o assunto, apresentar os resultados desta análise e considerações pertinentes. O objetivo geral do trabalho foi investigar a usabilidade do Portal de Periódicos CAPES. E os objetivos consistem em: expor o conceito de arquitetura de informação e usabilidade; analisar o Portal de Periódicos da CAPES a partir de heurísticas eleitas entre autores da área de arquitetura da informação; e identificar a importância de um projeto de arquitetura de informação em portais educacionais a partir dos resultados obtidos.

2 Revisão de Literatura

A arquitetura de informação tem como uma de suas definições o design estrutural de ambientes compartilhados de informação, ou a combinação de organização, rotulação, busca, e sistemas de navegação para dar suporte a *web sites* e intranets (MORVILLE; ROSENFELD, 2007). O termo “arquitetura de informação” foi cunhado por Wurman nos anos 70, e se pensou na missão do profissional da área como a de “organizar padrões dos dados e de transformar o que é complexo e confuso em algo mais claro” (AGNER, 2009, p. 78).

A partir da definição de Morville e Rosenfeld (2007), Agner (2009) entende que a arquitetura de informação é composta por quatro sistemas interdependentes: sistema de organização, que dita a apresentação da organização e da categorização do conteúdo; sistema de rotulação, que define a terminologia e os signos visuais para os elementos informativos e de suporte à navegação do usuário; sistema de navegação, o qual especifica formas de se mover através dos espaços informacionais; e sistema de busca, que determina quais perguntas o usuário pode fazer e que respostas obterá no banco de dados.

Ao desenvolver um projeto para um *web site*, é imprescindível que se conheça o contexto da organização, o conteúdo com o qual irá se trabalhar e a quem se destina o *web site*, ou seja, quem são os usuários. Morville e Rosenfeld (2007) destacam que esta é a base na criação de um projeto de arquitetura de informação eficiente.

A usabilidade deve ser observada nas várias etapas do projeto, para evitar problemas como, por exemplo, de navegação, em que “os usuários têm dificuldade para encontrar a informação desejada no site ou não sabem como retornar a uma página anteriormente visitada” (PIMENTA; WINCKLER, 2002, p. 4).

2.1 Usabilidade

A usabilidade é um fator subjetivo que concerne à satisfação do usuário, um indicador de qualidade da interação dos usuários com determinada interface (BEVAN, 1995 apud PIMENTA; WINCKLER, 2002), e de acordo com a ABNT define-se como “a medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em contextos específicos de uso” (ABNT, 2002 apud MACHADO; MEIRELLES, 2007, p. 57).

Os métodos de avaliação de um *web site* diferem quanto à sua aplicação, e devem ser escolhidos levando em conta sua viabilidade (tempo, custo, participação de usuários ou especialistas) e adequação aos objetivos da análise. Para investigar a usabilidade do Portal de Periódicos CAPES serão utilizadas as heurísticas de Nielsen (1993 apud PIMENTA; WINCKLER, 2002).

2.2 Heurísticas

A análise heurística de um *web site* é o método pelo qual um avaliador

interage com a interface e julga sua adequação segundo princípios de usabilidade reconhecidos, denominadas heurísticas (WINCKLER; PIMENTA, 2002). Esta análise pode ser utilizada tanto no início do projeto como para avaliá-lo depois de sua implementação, e dela resulta um documento com os pontos fortes e fracos do *web site*, além de recomendações para melhorias (CHANDLER; UNGER, 2009).

O trabalho utilizará as 10 recomendações heurísticas de Nielsen, listadas por Pimenta e Winckler (2002, p. 29), que são resumidamente:

- A) Diálogos simples e naturais – esta recomendação diz que as interfaces devem ser simples, e combinar tarefas para também simplificar o mapeamento entre os conceitos computacionais e os do usuário, e de certa forma, permitir que o usuário controle o diálogo, para que a sequência de tarefas se ajuste às suas preferências;
- B) Falar a linguagem do usuário – através de verificação de termos mais utilizados pelos usuários e de seu modelo mental, deve-se construir a terminologia e organizar as informações;
- C) Minimizar a sobrecarga de memória do usuário – com comandos genéricos e permitindo que o usuário faça suas escolhas, deve-se tornar a interface de fácil aprendizado ao usuário para que ele, com poucos comandos, trabalhe com vários tipos de dados;
- D) Consistência – os comandos e operações devem ser consistentes, para facilitar o reconhecimento;
- E) Feedback – de acordo com o tempo de resposta, o sistema deve prover ao usuário feedback sobre uma tarefa em andamento, e informar continuamente ao usuário o que está fazendo de modo a situá-lo;
- F) Saídas claramente marcadas – deve-se oferecer aos usuários opções para desfazer ações ou abortá-las, preferencialmente com comandos genéricos e de fácil apreensão;
- G) Atalhos – os atalhos devem servir tanto a usuários mais experientes quanto a iniciantes, tornando possível executar ações com rapidez, por exemplo, através de botões para funções especiais ou mesmo para a função de volta em sistema de hipertexto;
- H) Boas mensagens de erro – as mensagens devem ser claras e ajudar o usuário a resolver o problema, e não intimidá-lo;
- I) Prevenir erros – a partir do momento que se identifica uma situação de erro, deve-se prevenir que aconteçam através da modificação da interface;
- J) Ajuda e documentação – estes recursos devem estar facilmente acessíveis on-line.

2.3 Portais educacionais

O volume informacional publicado na Internet cresce exponencialmente e, na maioria das vezes, de forma desordenada. A multiplicidade de informação, de formatos de documentos e tecnologias envolvidas demanda uma maneira de reunir estas informações, dispor e facilitar o acesso ao conteúdo num único ambiente, o portal (BOTTENTUIT; COUTINHO, 2009).

O portal é por definição um *web site*, uma forma original de sistema hipermídia distribuído, criado por Tim Bernes-Lee, para permitir a pesquisa e o acesso direto a documentos e informações publicadas em computadores que formam a rede Internet, através de um *browser* e do protocolo de comunicação *Hypertext Text Transfer Protocol* (HTTP) (WINCKLER; PIMENTA, 2002). Em nível mais específico, um *web site* pode ser classificado como portal com a identificação de alguns elementos diferenciais, e entende-se, para fundamentação desta pesquisa, que:

Um portal é um endereço na Internet que pode funcionar também como apontador para uma infinidade de outros sites ou subsites dentro do próprio portal ou para páginas exteriores. Na sua estrutura, podem identificar-se elementos como: um motor de busca, um conjunto considerável de áreas subordinadas com conteúdos próprios, uma área de notícias, um ou mais tópicos num fórum, outros serviços de geração de comunidades e um directório, podendo incluir ainda outros tipos de conteúdos de acordo com a temática que aborda (BOTTENTUIT JUNIOR; COUTINHO, 2009, p. 1).

A temática do portal escolhido como objeto de estudo, o Portal de Periódicos da CAPES, é educacional, e apesar de em sua missão ser dito que é uma biblioteca virtual, percebe-se que ele possui características que o identificam como um portal educacional.

Um portal educacional deve ser capaz de proporcionar um ambiente colaborativo para o desenvolvimento, a avaliação e a partilha de materiais e recursos educativos, o que levanta de imediato a questão de qualidade dos conteúdos disponibilizados e das funcionalidades técnicas do sistema (JAFARI; SHEEHAN, 2003 apud BOTTENTUIT JUNIOR; COUTINHO, 2009, p. 2)

As funcionalidades técnicas serão investigadas a fim de verificar se o conceito de usabilidade foi aplicado na construção do Portal de Periódicos da CAPES, o qual é de responsabilidade da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A CAPES atua na “expansão e consolidação da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação”. Algumas de suas linhas de ação são o “acesso e divulgação da produção científica” e a “promoção da cooperação científica internacional”, e estas se relacionam diretamente com a existência do portal de periódicos.

O portal de periódicos foi lançado em 2000, segundo informações do próprio portal, e fornece acesso livre a bases referenciais e de texto completo para

instituições de ensino e pesquisa do Brasil. Sua coleção reúne textos selecionados de 26.446 mil publicações periódicas internacionais e nacionais, nove bases dedicadas a patentes, livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

Seu surgimento está ligado a iniciativas anteriores da CAPES, como o Programa de Apoio À Aquisição de Periódicos (PAAP) e o Programa de Biblioteca Eletrônica (ProBe). Ambos foram criados após a extinção do Programa de Aquisição Planificada de Periódicos (PAP), que financiava a renovação de assinaturas de publicações periódicas nas Instituições de Ensino Superior (IES) do Brasil, e ao ser extinto, prejudicou estas instituições que contavam com o programa para completar suas coleções (MACHADO; MEIRELES, 2007).

São duas as tipologias de portais: vertical ou horizontal, diferenciando-se da seguinte maneira:

Para o autor, “um portal horizontal pode ser entendido como um site com informações e serviços destinados a um público genérico, com o objectivo de atender às necessidades do maior número de pessoas possível, nos mais diversos assuntos”. Já o portal vertical “é especializado em determinado seguimento específico”, ou seja, procura “atender às necessidades de um determinado grupo de usuários relacionado a um único assunto ou uma área de interesse” (GRANDE, 2003 apud BOTTENTUIT JUNIOR; COUTINHO, 2009, p. 1).

O Portal de Periódicos CAPES encaixa-se melhor na definição de portal vertical, apesar de seu conteúdo se dedicar a diferentes áreas científicas, pois as informações contidas nele são dedicadas a um grupo específico de interesse, um público-alvo definido – alunos, professores, pesquisadores e funcionários das instituições de ensino e pesquisa participantes - e o acesso ao conteúdo integralmente é restrito a estes.

O reconhecimento da importância do portal para a comunidade científica brasileira se reflete em estatísticas. Em 2001, participavam do portal 72 instituições, e em 2010 já eram 311 (ver Gráfico 1). E há um feedback destas instituições, visto que os usuários podem sugerir publicações ao portal através de um formulário de contato e avaliar títulos temporariamente disponíveis.



Gráfico 1

Fonte: CAPES. Disponível em: <

http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pestatistics&mn=69&smn=7>. Acesso em 20 abr. 2011.

3 Materiais e Métodos

A metodologia consistiu em uma pesquisa exploratória, devido ao seu caráter flexível, e de revisão de literatura da área de Ciência da Informação e de Tecnologia da Comunicação e Informação e de Arquitetura de Informação para construir a base teórica, a qual forneceu os conceitos e a terminologia utilizada ao longo deste trabalho.

Na parte prática, foi analisada a usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES, que seguiu o processo proposto por Chandler e Unger (2009) para a análise heurística de sites, com as seguintes ações: reunir o conhecimento sobre a origem do produto e do projeto; escolha da heurística utilizada; inspeção de áreas de prioridade do *site*, identificando se as heurísticas são aplicadas ou não; apresentação das observações e recomendações.

As primeiras ações foram contempladas com a investigação do portal, sua missão, visão e objetivos, que são descritos no corpo do trabalho junto a um histórico. As heurísticas eleitas para analisar as áreas do portal, tanto as que abertas ao público geral quanto as que requerem acesso permitido às instituições participantes, são de Nielsen (1993 apud PIMENTA; WINCKLER, 2002). Foram utilizados, como critério de validação para observar como se comporta o portal, três navegadores distintos na análise dos aspectos pré-definidos do Portal Periódicos CAPES: o Internet Explorer, o Mozilla Firefox e o Google Chrome, em suas versões mais atuais no momento da análise. Segundo dados do *StatCounter Global Stats* visualizados no gráfico 2, no período entre maio de 2010 e maio de 2011, estes três navegadores foram os mais utilizados por usuários de vários locais (ver Gráfico 2).

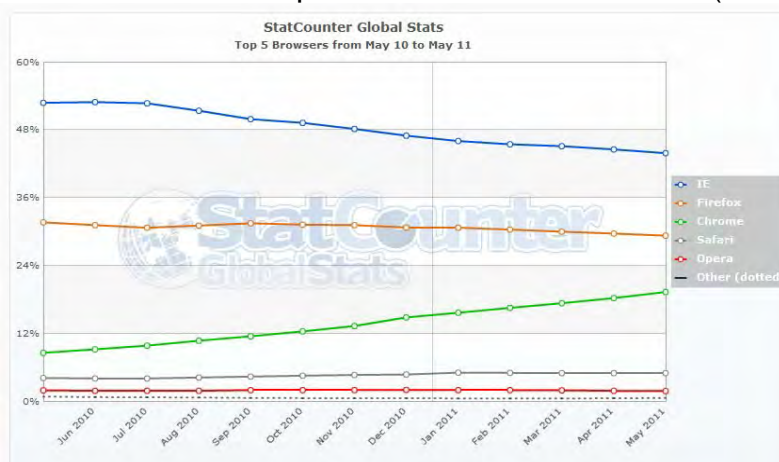


Gráfico 2

Fonte: <http://gs.statcounter.com/>

A utilização de diferentes navegadores parte do princípio de que a acessibilidade e a usabilidade são métricas interrelacionadas quando se analisa um conteúdo digital, pois um *web site*, e qualquer produto ou conteúdo digital, que considere estas duas métricas em seu desenvolvimento está agregando qualidade. A usabilidade tratará de atender a um público específico em suas peculiaridades, enquanto a acessibilidade permitirá que os usuários consigam acessar e usufruir das funcionalidades do produto (MAZZONI; TORRES, 2004). E, apesar das métricas de usabilidade e acessibilidade serem aplicadas a outros contextos, aqui serão aplicadas como vistas dentro da disciplina de Arquitetura de Informação.

Não é propósito deste trabalho a análise da qualidade dos periódicos, bases e outros materiais disponibilizados no Portal da CAPES, cada um em sua especificidade, uma vez que o foco é a avaliação heurística da usabilidade, aplicada ao portal. Ressalta-se também que a pesquisa é realizada através de observação, sem produzir qualquer violação do conteúdo do portal ou de seu conteúdo, observadas as Normas para uso das publicações eletrônicas.

Após a familiarização com a interface e o conteúdo do portal, seguiram-se as etapas de avaliação heurística do mesmo. Esta contou com a participação de 1 (um) avaliador, com o auxílio de um quadro para análise do grau dos problemas encontrados. Levou-se em conta a adaptação do sistema aos 3 (três) navegadores previamente mencionados. As etapas da análise estão descritas a seguir:

- A) Acesso ao *site* em cada navegador separadamente;
- B) Análise de cada seção por vez;
- C) Anotação breve de problemas e/ou dificuldades encontrados;
- D) Atribuição de nota quanto ao grau de severidade do problema/dificuldade, ou a inexistência do mesmo. No caso de inexistência de problema, também é feita observação sobre o porquê de atender a heurística;
- E) Reunião dos dados;
- F) Apresentação dos resultados.

A classificação quanto ao grau de severidade dos problemas encontrados segue as recomendações de Nielsen (2005), considerando a frequência em que os problemas ocorrem, o impacto que eles têm e sua persistência. A partir disso, Nielsen (2005) elege uma escala de valores de 0 a 4 para classificar os problemas de usabilidade:

- A) 0: não é um problema de usabilidade;
- B) 1: é um problema cosmético, em que só é necessária correção se houver tempo disponível;
- C) 2: problema menor de usabilidade, com prioridade baixa de correção;
- D) 3: problema maior de usabilidade, com prioridade alta de correção;
- E) 4: grande problema de usabilidade, que precisa de correção imediata.

4 Resultados Parciais/Finais

A análise heurística do Portal de Periódicos da CAPES (<http://www.periodicos.capes.gov.br/>) de acordo com as heurísticas de Nielsen (1993 apud PIMENTA; WINCKLER, 2002) com o auxílio de um quadro (ver Quadro 1).

Quadro 1. Análise heurística de usabilidade

Heurísticas de Nielsen/ Avaliação	0	1	2	3	4
Diálogos simples e naturais	X				
Falar a linguagem do usuário	X				
Minimizar a sobrecarga de memória do usuário				X	
Consistência			X		
Feedback	X				
Saídas claramente marcadas	X				
Atalhos	X				
Boas mensagens de erros	X				
Prevenir erros	X				
Ajuda e documentação	X				

Uma preocupação preliminar ao início da análise heurística era se o portal se comportaria da mesma maneira com os três navegadores selecionados. Assim, foi realizada a comparação dos resultados na utilização dos três navegadores e a conclusão é que o portal se comporta da mesma forma no uso dos três navegadores escolhidos.

4.1 Pontos fortes

A localização do usuário dentro do portal é mostrada durante a navegação por todas as seções e subseções, com o indicativo “Você está aqui” seguido pelos links os quais são uma representação do sistema de navegação global, que “fornece links para áreas-chave do site, a partir de qualquer página e está geralmente disposta no topo ou no rodapé das páginas” (WODTKE, 2002 apud AGNER, 2009).

Na seção de Busca, ao Buscar por assunto, conforme o termo inserido pelo usuário é pesquisado nas bases, aparece uma barra animada mostrando que a solicitação está em progresso. Também é indicada em quais bases a pesquisa está finalizada e em quais ainda está em progresso com os rótulos “FINALIZADO” e

“PESQUISANDO”, além de haver a opção de cancelar a busca. Tais recursos satisfazem às heurísticas de Feedback e Saídas claramente marcadas, bem como a de Falar a Linguagem do Usuário, com a utilização de termos comuns nos rótulos.

A busca fornece filtros de assunto, datas, títulos de periódicos e bases, e apresenta resultados em ordem de relevância, ano, título, autor ou base. As opções dos filtros e na visualização de resultados, com registro completo ou individual de artigos encontrados, satisfazem a heurística de Diálogos simples e naturais, pois proporciona ao usuário controle sob a tarefa de busca, e também a de Minimizar a Sobrecarga de Memória do Usuário, ao fornecer diversas visualizações para que este escolha a que melhor lhe convier.

Os botões tem símbolos familiares, como o botão para adicionar um registro da busca à sessão privada do usuário cadastrado “Meu espaço”, que é um sinal de adição, e as mensagens de erro existem, e são instrutivas, correspondendo às heurísticas de Boas mensagens de erro e Atalhos, além da Prevenção de Erros.

O recurso de ajuda está no cabeçalho fixo a todas as páginas, e também há uma seção de Suporte que reúne treinamentos, material didático para uso das fontes informacionais disponibilizadas pelo portal, dúvidas frequentes a usuários e um *help desk* que conta com bibliotecários de várias regiões para auxiliar no uso do portal, motivo pelo qual não se encontrou problema na heurística de Ajuda e Documentação. Está presente também no cabeçalho fixo um *link* para o “Fale Conosco”, que segundo Nielsen (2002) estimula o contato dos visitantes, e deve incluir informações de contato local e eletrônico.

4.2 Pontos fracos

Dentre os problemas encontrados no portal estão o excesso de informação na Página Inicial (ver Figura 1). Apesar de contar como ponto positivo o destaque para a busca, que é uma das tarefas principais senão a mais importante, seguindo a recomendação de Nielsen (2002, p. 10) para “ênfatar as tarefas de mais alta prioridade, para que os usuários tenham um ponto de partida definido na homepage”, alguns problemas que vão de encontro a diretrizes de usabilidade para a *homepage* (página inicial do *web site*) definidas pelo autor são encontrados, como:

- A) “Não usar links genéricos como ‘Mais’ no final de uma lista de itens” (NIELSEN, 2002, p. 18) – É utilizado “Veja mais” no final das áreas de Notícias, Coleções e Treinamentos. Nielsen (2002) coloca que links genéricos confundem o usuário quanto a que conteúdo ou página levarão, e isso se agrava com a presença de mais de um na mesma página. Este foi considerado um problema de Consistência de grau 2;
- B) “Jamais animar elementos críticos da página, como logotipo, slogan ou título principal” (NIELSEN, 2002, p. 22) – Há uma área de destaque para artigos de pesquisadores brasileiros que contém texto animado, o que dificulta a leitura, além do que a animação produz efeito hipnótico, e apesar de atraírem a atenção dos usuários, é menos provável que ocorra a assimilação das informações do que se estas estivessem em formato

simples (Nielsen, 2002). Isto vai de encontro à heurística de Minimizar a sobrecarga de memória do usuário, classificado como um problema de grau 3.



Figura 1 - Página Inicial

4.3 Acessibilidade

A acessibilidade é outro critério que denota qualidade da fonte de informação em meio digital, ou mais especificamente, ao conteúdo digital. Entende-se como conteúdo digital o conteúdo que tem suas informações codificadas em binário e processadas através de sistemas informáticos digitais (MAZZONI; TORRES, 2004).

A acessibilidade no espaço digital consiste em tornar disponível ao usuário, de forma autônoma, toda a informação que lhe for franqueável (informação para a qual o usuário tenha código de acesso ou, então, esteja liberada para todos os usuários), independente de suas características corporais, sem prejuízos quanto ao conteúdo da informação (ALVES; TORRES; MAZZONI, 2002, p. 85).

A acessibilidade é regulamentada pela legislação brasileira, com a lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e no caso específico dos *web sites*, o *World Wide Web Consortium* (W3C) é responsável pelas diretivas de acessibilidade para a Internet (ALVES; TORRES; MAZZONI, 2002).

Se a usabilidade atenta para a satisfação de usuários específicos, a acessibilidade aponta para as necessidades de todos. Mazzoni e Torres (2004) atentam que não se pode considerar que um produto é acessível levando em conta que apenas algumas pessoas consigam interagir com ele. Isto também é válido para *web sites*, e ao analisar o Portal de Periódicos da CAPES, notou-se que alguns recursos de acessibilidade eram disponibilizados ao topo da página: opções para aumentar e diminuir a fonte e para modificar o contraste do *web site*.

Ao testar a funcionalidade de tais ferramentas, concluiu-se que a utilização delas produzia prejuízos no acesso ao conteúdo. Na Página Inicial, com a mudança de contraste para um fundo escuro, a leitura das informações era prejudicada – a cor da fonte não acompanha a mudança de contraste – e a imagem que aparece normalmente na versão de contraste claro (ver Figura 2), some com a mudança (ver Figura 3).



Figura 2 - Contraste escuro



Figura 3 - Contraste claro

Outro problema é que o aumento da fonte faz com que o conteúdo de algumas partes do layout extravase as áreas para ele delimitadas e que a leitura dos rótulos fique prejudicada ou ilegível.

Da mesma forma, na seção de Notícias, assim como nas outras seções e subseções, o cabeçalho da página com o rótulo da seção ou subseção não se adequa à mudança de contraste no fundo, bem como os botões. E, nota-se mais uma vez a dificuldade de leitura pela cor da fonte em algumas partes do conteúdo da página.

5 Considerações Parciais/Finais

O Portal de Periódicos CAPES é uma fonte de informação na Internet de grande importância para a comunidade científica brasileira, visto que democratiza o acesso ao conteúdo de publicações científicas e materiais a todas as instituições brasileiras participantes, possibilitando assim o melhor aproveitamento destes recursos. Além disso, a reunião de assinaturas num único portal reduz os custos com assinaturas de periódicos e bases científicas, que tem um grande impacto no orçamento das bibliotecas e unidades de informação, além de reduzir o espaço físico ocupado pelas coleções.

Os estudos sobre os *web sites*, dentre eles os portais educacionais, a exemplo do Portal de Periódicos da CAPES, e sua avaliação constante são necessários. Apesar de existirem várias recomendações, conjuntos de requisitos e técnicas para construção deles, as necessidades dos usuários diferem e mudam,



bem como a tecnologia avança e os padrões que a norteiam acompanham este desenvolvimento.

A análise heurística é apenas uma das formas de avaliar *web sites*, e não cobre todos os aspectos que devem ser observados, por isso deve ser complementada com a aplicação de outras técnicas, como o teste de usabilidade utilizando a técnica de *card-sorting*. Para este trabalho, que pretendia mostrar a situação atual do *site* e a partir da análise, apontar a importância de um projeto de arquitetura de informação em portais educacionais, a análise heurística mostrou-se contributiva.

A usabilidade como parte do projeto de arquitetura de informação atribui qualidade aos portais educacionais e não deve ser desprezada como métrica constituinte no desenvolvimento dos projetos. A partir da análise, pode se entender que é possível corrigir erros muitas vezes imperceptíveis à primeira vista, e que dificultam o acesso e compreensão do conteúdo do Portal de Periódicos CAPES por seus usuários. Da mesma forma, a acessibilidade deve ser observada, principalmente no caso do Portal de Periódicos CAPES que é de responsabilidade de um órgão governamental, visto que a promoção da acessibilidade é garantida pela legislação brasileira.

6 Referências

AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009. 196 p.

BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista; COUTINHO, Clara Pereira. Um estudo sobre os portais educacionais disponíveis em língua portuguesa. In: Simpósio Internacional de Informática Educativa, 11, 2009, Coimbra. **Anais eletrônicos...** Braga: Universidade de Minho, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/9828>>. Acesso em: 12 maio 2011.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. 319 p.

CHANDLER, Carolyn; UNGER, Russ. **O guia para projetar UX**. Rio de Janeiro: Alta Books Editora, 2009. 268 p.

LOPES, Ilza Leite. Novos paradigmas para avaliação da qualidade de informação em saúde recuperada na Web. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n.1, p. 81-90, jan./abril 2004.

MACHADO, Raymundo das Neves; MEIRELLES, Rodrigo França. A funcionalidade e o desempenho do Portal de Periódicos da CAPES entre os pesquisadores das áreas de Comunicação e Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 54-64, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a05v12n3.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2011.



MAZZONI, Alberto Angel; TORRES, Elisabeth Fátima. Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 152-160, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/282>>. Acesso em: 05 out. 2011.

MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota; TORRES, Elisabeth Fátima. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n.3, p. 83-91, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/153>>. Acesso em: 05 out. 2011.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information architecture for the world wide web**. 3. ed. Sebastopol: O'Reilly Media Inc, 2007. 504 p.

NIELSEN, Jakob; TAHIR, Marie. **Homepage: 50 sites desconstruídos**. Rio de Janeiro: Campus, 2002. 315 p.

NIELSEN, Jakob. **Severity ratings for usability problems**, 2005. Disponível em: <<http://www.useit.com/papers/heuristic/severityrating.html>>. Acesso em: 24 out. 2011.

OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. 143 p.

PIMENTA, M.; WINCKLER, M. Avaliação de Usabilidade de Sites Web. In: NEDEL, Luciana (Org.). **X Escola de Informática da SBC-Sul**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2002. p. 85-137. Disponível em: <<http://www.irit.fr/~Marco.Winckler/2002-winckler-pimenta-ERI-2002-cap3.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2011.

OBRAS RARAS DO ACERVO INEP NA UFRJ: BLOG COMO FERRAMENTA DE DISSEMINAÇÃO DA COLEÇÃO

Camila da Silva Teixeira¹, Sueli Palma Borges Paranhos², Maria Adelaide Pinto Queiroz³

¹Bibliotecária, Especialista em Administração e Sistemas de Informação, UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

²Bibliotecária, UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

³Bibliotecária, UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Este artigo pretende mostrar o uso do *blog* como recurso estratégico da Coleção INEP na Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio de Janeiro, numa proposta de disseminação do seu acervo raro e especial. A nossa abordagem explora a ferramenta *blog* e apresenta a sua estrutura, ao longo do texto, como um espaço de acesso à informação especializada e de integração. Descreve passo a passo a construção de sua arquitetura, especificamente da página Obras Raras, auxiliado pelo *wireframe*, permitindo a inserção de imagens digitalizadas e hiperlinks para sites de interesse e o novo *design* possibilita a interatividade com o usuário.

Palavras-Chave:

INEP; Blog; Arquitetura da Informação; Wireframe; Livro Raro.

Abstract

This article purports to demonstrate the usage of the blog as a strategic resource of the INEP Collection at the Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio de Janeiro, as a proposition of dissemination of its rare and special collection. Our approach exploits the blog tool and presents its structure, along the article, as a space of access to specialized information, as well as of integration. It describes, step by step, the construction of the blog's architecture, specially of the page Rare Books, assisted by the wireframe, allowing the inclusion of scanned images and of hyperlinks to sites of interest and the new design allows for the interactivity with the user.

Keywords:

INEP, Blog, Information Architecture, Usability, Wireframe, Rare Book.

1 Introdução

A coleção de obras raras e especiais da Biblioteca do Centro de Filosofia e

Ciências Humanas (BT. CFCH) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) é originária da antiga Biblioteca do Centro Brasileiro de Pesquisas Educacionais do Instituto de Estudos Pedagógicos (CBPE/INEP), doada para a UFRJ em 1977.

Em face à relevância deste acervo no contexto acadêmico, a equipe vem se esforçando no sentido de aumentar sua visibilidade, inserindo as obras na Base Minerva¹ da UFRJ e utilizando a ferramenta *blog* que oferece maior flexibilidade para a inserção das obras raras e/ou especiais identificadas nesta emblemática coleção. Neste contexto, denominamos flexibilidade a possibilidade de se poder ilustrar a página inserindo imagens dos livros com detalhes de raridade (*ex-libris*², assinaturas, dedicatórias, etc.)

O *blog* criado em 2010, surge da necessidade de uma ferramenta que “falasse” a língua do estudante universitário, com informações disponibilizadas na íntegra e que permitisse ao nosso usuário expor seu ponto de vista. A priori, as páginas do *blog* surgiram com um conteúdo mais generalizado, apresentando os setores da biblioteca e os serviços por eles disponibilizados. Esta ideia ficou alinhada com a nossa realidade, pois fisicamente o acervo da biblioteca, encontra-se distribuído em três prédios no campus da Praia Vermelha (Urca, RJ): Periódicos, BT. Central e Espaço Anísio Teixeira onde está localizada a Coleção INEP. De modo estratégico, a equipe responsável por esta coleção, viu na ferramenta *blog*, a oportunidade de apresentar aos estudantes de graduação e pós-graduação da universidade, além de pesquisadores na área de educação, o trabalho desenvolvido com o acervo de obras raras e/ou especiais, difundindo assim suas atividades com a coleção e dialogar com nossos pesquisadores.

A página Obras Raras já estava criada no *blog*, tornando-se necessário a sua reformulação para dar destaque ao acervo e mostrar-se atrativa ao nosso público alvo. Mas como viabilizar este projeto?

Pensando na organização e navegação do conteúdo, baseadas em um design de acesso intuitivo, fomos buscar a solução na arquitetura da informação.

2 Revisão de Literatura

Desde os primórdios da humanidade os indivíduos se preocupam com o registro e a transmissão de informações. Os seres humanos mais primitivos recorreram às pinturas rupestres como forma de registrar seu cotidiano. Na Antiguidade, diante do conhecimento existente (consideravelmente em menor quantidade, se comparado com a atualidade), um único filósofo podia ser o veículo para seu registro e disseminação a partir de palestras e debates. Nesse período, surgiram as primeiras bibliotecas. (SOUTO, 2008, p. 2).

¹ A Base Minerva é o sistema de documentação bibliográfica da UFRJ que abrange o acervo das bibliotecas, centros de documentação, entre outras unidades de informação. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2012).

² Ex libris "é um indicativo de posse bibliográfica, artisticamente. Confeccionada ou não, estampado ou impresso em papel e que se cola na contracapa de cada [...]" (BIBLIOTECA PÚBLICA DO PARÁ, [200-?]).

Ao pensar em reformular a página de Obras Raras, dois conceitos se tornaram imprescindíveis: *Blog* e Arquitetura da Informação. A princípio, para projetar as mudanças, precisávamos conhecer a ferramenta que iríamos utilizar - sua história, limitações e possibilidades de uso. Já o segundo, foi o recurso utilizado para definirmos o *layout* do conteúdo, padronizar os hiperlinks e assim garantir uma navegação satisfatória para o nosso usuário.

Com o crescimento da Internet e adesão cada vez maior de usuários, esta se mostrou o ambiente ideal para disseminação do trabalho desenvolvido com o acervo de obras raras e/ou especiais da Coleção INEP. Mas como surgiu este fenômeno?

Castells (1999, p.44) em seu livro “A sociedade em rede” faz um relato detalhado do surgimento da Internet, desde a criação da APARNET até o surgimento do protocolo TCP/IP³:

[...] a Internet originou-se de um esquema ousado, imaginado na década de 1960 pelos guerreiros tecnológicos da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (a mítica DARPA) para impedir a tomada ou destruição do sistema norte-americano de comunicações pelos soviéticos, em caso de guerra nuclear. [...] O resultado foi uma arquitetura de rede que, como queriam seus inventores, não pode ser controlada partir de nenhum centro e é composta por milhares de redes de computadores autônomos com inúmeras maneiras de conexão, contornando barreiras eletrônicas.

Os autores Rosini e Palmisano (2012, p. 107, grifo dos autores) citam que

O nome *Internet* vem de *internetworking* (ligação entre redes). Embora seja geralmente pensada como uma rede, a Internet é na verdade o conjunto de todas as redes e *gateways* que usam os protocolos TCP/IP. Ela é o conjunto dos meios físicos (linhas digitais de alta capacidade, computadores, roteadores) e programas (protocolo TCP/IP) usadas para o transporte da informação. A Web (WWW) é apenas um dos diversos serviços disponíveis através da Internet.

O'Brien (2010, p. 169) argumenta que a Internet é um fenômeno revolucionário em computação e telecomunicações. Segundo o autor, esta se tornou a maior e mais importante rede de redes e está evoluindo para a supervia de informações de amanhã. Sua expansão é uma constante, onde milhares de redes comerciais, educacionais e de pesquisa agora conectam entre si milhões de sistemas e usuários de computadores em mais de 200 países.

Cabe ressaltar que

Surgida no início dos anos 90, a World Wide Web, ou simplesmente Web, é hoje tão popular e ubíqua, que, não raro, no imaginário dos usuários, confunde-se com a própria e balzaquiana Internet – a infra-

³ Protocolo de comunicação usado por todos os tipos de redes. Em 1978, Vinton Cerf, Jon Postel e Stephen Cohen dividiram o protocolo em duas partes: servidor-a-servidor (TCP) e protocolo inter-redes(IP), que tornou-se padrão de comunicação entre computadores nos EUA em 1980. (CASTELLS, 1999, p. 84).

estrutura de redes, servidores e canais de comunicação que lhe dá sustentação. [...] o projeto da Web, ao implantar de forma magistral o conceito de hipertexto imaginado por Ted Nelson & Douglas Engelbart (1962), buscava oferecer interfaces mais amigáveis e intuitivas para a organização e o acesso ao crescente repositório de documentos que se tornava a Internet. (SOUZA; ALVARENGA, 2004, p. 132).

Para Sabino (apud SANTOS; ALVES, 2009, p.2) a primeira geração da Web se caracterizou “pela preocupação com sua própria construção, com o acesso aos recursos informacionais e com a questão comercializável por meio dos sites”. Porém, com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação a Web evoluiu e nela nasceram novos tipos de ambientes informacionais, mais interativos e colaborativos para a troca, a criação, a geração e o armazenamento de informações. Blattmann e Silva (2007 apud SANTOS; ALVES, 2009, p. 2-3) esclarecem que essa nova concepção vem sendo denominada de Web 2.0 ou ainda Web Social, segundo eles

“Se antes a web era estruturada por meio de sites que colocavam todo o conteúdo on-line, de maneira estática, sem oferecer a possibilidade de interação aos internautas, agora é possível criar uma conexão por meio das comunidades de usuários com interesses em comum, resultado do uso da plataforma mais aberta e dinâmica.”

A web vem passando por uma evolução desde sua a criação: do início marcado pelos primeiros serviços via rede: FTP (*File Transfer Protocol*), ao desenvolvimento do correio eletrônico; para posterior criação da World Wide Web: marcada pelo desenvolvimento das bases de dados, ferramentas de busca e Web sites, período denominado como Web 1.0; e a criação de novas ferramentas tecnológicas e o surgimento de novos ambientes colaborativos, como os blogs, passando a ser denominada de Web 2.0 (SANTOS; ALVES, 2009, p. 5).

É importante destacar que

a expressão Web 2.0 foi utilizada pela primeira vez por Tim O`Reilly, com o objetivo de dar nome a um evento em São Francisco (EUA), sobre serviços *online*. Em seguida, o nome passou a ser utilizado para descrever os *websites* que tinham como aspectos principais a colaboração e a participação coletiva, o dinamismo e a interação, em contraste com os *sites* 1.0 (estáticos, com conteúdo produzido unicamente pelos construtores do *site* (ALVES, 2011, p.96-97).

Todavia, com o surgimento da web 2.0

Houve uma democratização e evolução de instrumentos e funcionalidades que resultaram em interatividade e participação dos usuários da internet. Tornou-se dispensável a utilização de profissionais especializados para a publicação de conteúdo digital na grande rede mundial. Desde então, pessoas comuns, com conhecimentos básicos de informática, tiveram seu espaço no mundo digital, podendo expressar seus pensamentos, conhecimentos e

opiniões livremente e gratuitamente. Os internautas ganharam o poder de criar e modificar conteúdo na *web*, produzindo novos ambientes hipertextuais. Com as novas tecnologias, ocorreu a redução dos custos de produção e distribuição, resultando na apropriação dos conteúdos de mídia digital por todos os tipos de pessoas. (ALVES, 2011, p. 97).

Pedro (2010, p. 94-95) cita como exemplos de ferramentas da Web 2.0: *Blogs*; Ferramentas de criação de redes sociais *on-line* (permitem a comunicação entre amigos e familiares); Ferramentas de partilha de conteúdo; *Wikis* (uma página ou conjunto de páginas Web que podem ser facilmente editadas por qualquer pessoa que a elas tenha acesso); *Social tagging* (prática de atribuir *tags* ou palavras-chave pessoais a recursos digitais; *Podcasts* (ficheiros de áudio ou vídeo gravados em qualquer formato digital e distribuídos *on-line* num formato RSS); *RSS feeds* (listas atualizadas de conteúdos Web); Licenças *Creative Commons* (licenças gratuitas que permitem a um autor publicar conteúdos na Web especificando as condições de utilização desses conteúdos).

Lemos (2008, p. 6 apud ALVES, 2011, p. 97) escreveu que “especialistas da área avaliam que nessa ‘nova onda’ das tecnologias: a Web é a plataforma; o que vale é o conteúdo (que é texto, vídeo, áudio, perfis) - é o direito de opinar; a comunidade produz junto; a experiência do usuário é o que importa; o usuário tem o poder – que é dissipado entre muitos usuários”. Destacando assim o novo perfil da Web, que deixa o seu passado estático dos anos 1980 e passa a ser interativa.

Deste modo a Web, através da ferramenta *blog*, mostrou-se o ambiente ideal para divulgação do nosso acervo, uma vez que permite o acesso de inúmeros usuários, simultaneamente, as informações postadas.

O termo *blog*, segundo Gomes (2005, p. 311) é originário de *weblog* e foi utilizado pela primeira vez em 1997,

[...] *weblog* é uma página na Web que se pressupõe ser actualizada com grande frequência através da colocação de mensagens – que se designam “posts” – constituídas por imagens e/ou textos normalmente de pequenas dimensões (muitas vezes incluindo links para sites de interesse e/ou comentários e pensamentos pessoais do autor) e apresentadas de forma cronológica, sendo as mensagens mais recentes normalmente apresentadas em primeiro lugar. A estrutura natural de um *blog* segue, portanto uma linha cronológica ascendente.

Os primeiros *blogs* foram desenvolvidos por pessoas com

[...] conhecimentos informáticos suficientes para gerarem páginas WWW uma vez que não existiam ainda disponíveis serviços automáticos de criação, gestão e alojamento de *blogs* com as características que hoje lhes conhecemos. Para alguns, Tim Berners-Lee, o inventor da World Wide Web e criador do primeiro website é também considerado o criador do primeiro *weblog*. (GOMES, 2005, p. 312).

Sampaio (2011, p.245-246) cita que o *blog* foi concebido, inicialmente, para

ser um diário digital, nele as pessoas poderiam tornar público - de forma cronológica - pensamentos, ideias e intimidades, vindo a ser popular em 1999 com o software Blogger, criado pelo norte-americano Evan Williams. Lembrando, que o programa era uma alternativa na publicação de textos online, pois além de dispensar o conhecimento especializado em informática, se destacava pela facilidade de edição e atualização dos textos em rede e pela gratuidade, bastando que o usuário possuísse um computador com acesso à internet.

Na sua evolução, encontramos o blogue-agenda (registra pensamentos, ideias, atividades, apontamentos de livros) e o blogue-mural (expõe artigos de opinião, notícias, imagens ou qualquer acontecimento importante), este, inicialmente, considerado uma ferramenta de trabalho para jornalistas e indivíduos produzirem relatos de suas atividades. (SOUSA, et al., 2007, p. 89). Porém,

o conceito de blog tem vindo a expandir-se, sendo a sua definição cada vez menos consensual em resultado da diversidade de formas, objetivos e contextos de criação bem como da diversidade e distinta natureza dos seus criadores. Dos blogs pessoais, adoptando a fórmula do “diário electrónico” aos blogs visando a difusão da informação com intuítos comerciais, de tudo se pode encontrar na web. Do autor individual que conosco partilha a sua intimidade ou os seus interesses, a autoria institucional formalmente assumida, passando pelos blogs criados e mantidos por grupos de pessoas, existe todo um leque de possibilidades de autoria.” (GOMES, 2005, p. 312).

Recuero (2003 apud PEREIRA, 2009, p. 46) propõe uma classificação para os *blogs*, deixando claro que as categorias são mutáveis e passam por revisões de tempos em tempos: *weblogs* diários – faz referência a vida do autor, seu dia-a-dia; *weblogs* de publicações – apresentam a visão do autor sobre algum assunto específico; *weblogs* literários – são utilizados para a publicação de histórias de ficção; *weblog* clipping – colagens de outros sites/blogs considerados interessantes; *weblogs* mistos – não há predominância de um conteúdo específico, pode misturar a vida do autor, dicas culturais, comentários variados, etc.

O uso desta ferramenta na gestão de conteúdo, neste caso a coleção de obras raras e/ou especiais da BT. CFCH da UFRJ, é mais uma das possibilidades do *blog*, aproveitando sua facilidade e a rapidez para disseminar informações - em detrimento da construção de um site tradicional. Atuando assim, como um facilitador do “acesso à informação e aos serviços prestados pelas Bibliotecas [...], podendo até, potencializar a intervenção do utilizador no desenvolvimento e gestão de conteúdos e novos serviços” (SOUSA, et al., 2007, p. 102). A publicação de notícias ou novidades bibliográficas e a utilização para pesquisa no catálogo associado a comentários das obras consultadas são outras aplicações possíveis na biblioteca, embora, ainda persista seu uso como diário digital.

Assim como na Internet, no *blog* o hipertexto é uma tecnologia usada para apresentação em multimídias, o termo foi

[...] criado e usado pela primeira vez na década de 60 por Theodor Nelson. Os suportes em papel, diz ele, têm limitações no que toca à sua organização e apresentação das ideias. Por outro lado, com o

computador pode-se construir novos tipos de leitura onde o leitor irá encontrar aquilo que lhe interessa [...]. Propõe então uma forma de organização de textos e imagens que opere de forma mais próxima ao pensamento: “o pensamento opera de forma não-linear, na maioria da vezes de forma caótica, como um turbilhão”. É neste contexto que ele usa pela primeira vez o termo “hyper-text” (depois “hypertext”, sem o hífen) para definir essa forma flexível e não-linear (nonsequential) de apresentar o material relativo a um assunto: um conjunto de textos e imagens interconectados a outros documentos e que permitiriam inúmeros percursos e leituras. (LARA FILHO, 2003).

Os documentos (imagens, textos, etc.) no ambiente digital, são interconectados através de hiperlinks para dinamizar o acesso ao conteúdo, garantido assim esta característica não-linear de leitura e navegação na Internet.

Essa característica é a grande diferença do hipertexto com relação a outras mídias, como livros, revista e televisão. Na Internet os usuários estão no comando e não precisam necessariamente consumir o conteúdo em uma sequência pré-determinada. Daí a vocação de ser um meio orientado aos usuários. E para que as pessoas consigam achar o conteúdo que procuram, o projeto de uma navegação eficiente, fácil e intuitiva torna-se fundamental. (MEMÓRIA, 2005, p. 50).

Navegação para Agner (2009, p. 17-18), em seu sentido comum, quer dizer movimentar-se através do espaço, já no sentido amplo “inclui o movimento virtual através de espaços cognitivos – que são espaços formados por dados, informações e pelo conhecimento que daí emerge”.

Segundo Shneiderman (1998 apud AGNER, 2009, p. 19) a navegação para busca de informações em hipertextos pode assumir as seguintes características: navegação para busca de informação específica; navegação para busca de informações relacionadas; navegação com destino em aberto; navegação para verificar a disponibilidade. Na página Obras Raras foram dadas ênfase às duas primeiras. Para garantir que o nosso pesquisador encontre a informação desejada, adotamos as normas e boas práticas defendidas por Nielsen (2000 apud MEMÓRIA, 2005, p. 52) – a necessidade de resposta para as três principais questões dos usuários: Onde estou? Onde estive? Onde posso ir?

O projeto da nova página Obras Raras foi idealizado como um espaço de acesso à informação especializada para “facilitar o debate e a interação com pesquisadores [...], permitindo a discussão, aceitação, questionamento e refutação de idéias” (cf. CHRISTOFOLETTI, 2009 apud LOPEZ, 2011, p. 88). A intenção era arrolar as obras deste acervo, apresentando os critérios adotados na seleção, além de disponibilizar as páginas de rosto e detalhes de alguns itens raros e/ou especiais, incluir textos e sites sobre o tema, e mapear as bibliotecas na UFRJ com acervo similar.

Baseada em uma navegação de acesso intuitivo, utilizou-se hiperlinks – “textos destacados ou gráficos em documento da web que, quando clicado, abre uma nova página da web ou seção da mesma pagina apresentado conteúdo relacionado.” (STAIR; REYNOLDS, 2011, p. 256) – para garantir a navegação do usuário na página e conteúdos relacionados.

A arquitetura da informação, auxiliou então a organizar padrões de dados, tornando mais claro o processo de arranjo do conteúdo na página Obras Raras do *blog*.

Foi o arquiteto Richard Saul Wurman “que cunhou o termo arquitetura da informação nos idos de 70. O arquiteto da informação seria o individuo com a missão de organizar padrões dos dados e de transformar o que é complexo e confuso em algo mais claro” (AGNER, 2009, p 78). Este “deve se preparar para ser um profissional polivalente [...] deve sacar muito de interação humano-computador (IHC), de análise de tarefas, de impacto organizacional, de ergodesigner, de sistemas, de testes com usuários, de comunicação, de pensamento crítico...” (AGNER, 2009, p.83-84).

Ficou evidente para a equipe, a preocupação com o projeto, a implementação e a manutenção do espaço informacional digital para o acesso humano, a navegação e o uso. Para Agner (2009, p. 97), a arquitetura de informação pode ser compreendida como quatro sistemas interdependentes, composto por regras próprias: organização, navegação, rotulação e busca, também evidenciados no projeto de criação da nova página.

3 Materiais e Métodos

Iniciamos por falar dos critérios adotados para identificar as obras como raras e/ou especiais. Baseados no Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras⁴ (PLANOR) identificamos como requisitos para que a obra fosse selecionada: Impressões dos séculos XV, XVI, XVII, XVIII; Obras editadas no Brasil até 1900; Primeiras edições até o final do século XIX; Edições com tiragens reduzidas com aproximadamente 300 exemplares; Edições de luxo; Edições clandestinas; Obras esgotadas, especiais e fac-similares, personalizadas, críticas, definitivas e diplomáticas; Obras autografadas por autores renomados; Obras de personalidades de projeção política, científica, literária, religiosa; Exemplares de coleções especiais (regra geral com belas encadernações e “ex libris”); Exemplares de anotações manuscritas de importância (incluindo dedicatórias); Obras científicas que datam do período inicial da ascensão de cada ciência; Edições censuradas; Obras desaparecidas, face a contingência do tempo; Originais manuscritos de autores renomados; Edições populares, especialmente romances e folhetos literários (cordel, panfletos); Edições de artífices renomados; Edições de clássicos, assim considerados nas histórias das literaturas específicas.

Face à especificidade da coleção, foi adotado também como critério, a importância da obra para a História da Educação no Brasil, sobretudo nos anos 30, quando surgiu o movimento que deu início a “Escola Nova” criando o INEP⁵.

⁴ BIBLIOTECA NACIONAL. Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras. **Critérios de raridade empregados para a qualificação de obras raras.** Disponível em: <<http://www.bn.br/planor/documentos/criterioraridadedioraplanor.doc>>. Acesso em: 27.07.2011.

⁵ O INEP foi criado em 1937, quando o Ministério da Educação e Saúde Pública era dirigido por Gustavo Capanema, que pretendia criar "um aparelhamento central destinado a inquéritos, estudos, pesquisas e demonstrações, sobre os problemas do ensino, nos seus diferentes aspectos" - como consta em mensagem enviada ao legislativo federal. Nos anos 50, o INEP foi dirigido pelo educador Anísio Teixeira. (MENEZES, SANTOS, 2002)

A ideia de reformular a página Obras Raras surgiu no ano de 2011, a partir de um inventário do acervo raro e/ou especial da Coleção INEP. Este inventário teve como base um catálogo preliminar feito por Paranhos⁶ e totalizou 584 itens. A partir daí identificou-se a necessidade de destacar este material tão particular, com itens datados a partir de 1747, encadernações especiais, dedicatórias, desenhos manuscritos e diversos outros detalhes de destaque para a história do livro impresso.

Pensando na organização, navegação, rotulação e busca, baseado em um design estrutural de acesso intuitivo que a nova página começou a ser elaborada. Logo as etapas descritas por Memória (2005, p.11) – levantamento dos dados, criação, refinamento, produção, implementação e manutenção – enquadraram-se perfeitamente no nosso projeto.

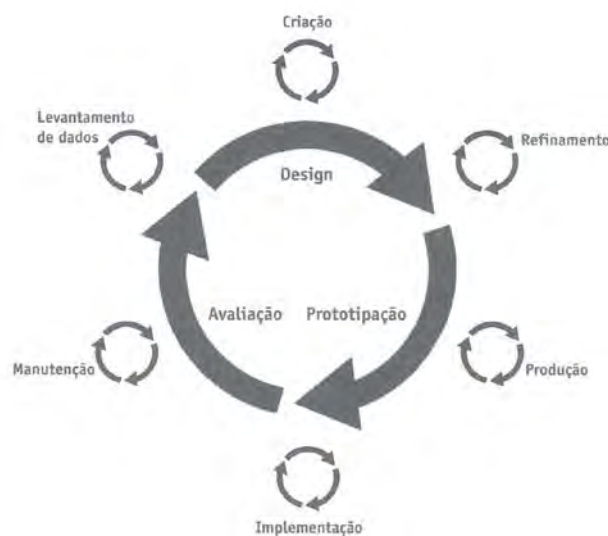


Figura 1 – O processo genérico de desenvolvimento de website baseado em avaliações de usuário

Fonte: MEMÒRIA, Felipe. **Design para a internet: projetando a experiência perfeita**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

As etapas do projeto foram separadas em fases – Concepção, Implantação e Monitoramento – para facilitar sua aplicação:

A) Concepção:

O primeiro passo foi entender os recursos e as limitações da ferramenta que seria utilizada: *layout*, *upload*⁷ de arquivos, utilização de *tags*⁸ de conteúdo, recursos

⁶ PARANHOS, Sueli Palma Borges. **Catálogo preliminar de obras raras e/ou especiais da biblioteca do INEP**. Rio de Janeiro: UNIRIO, 1993. 89 p.

⁷ Enviar dados ou arquivos de seu computador para outro computador. (MELO, 2010, p. 105).

⁸ Palavras-chaves utilizadas como marcações para recuperar um texto no blog.

de imagem, edição de páginas e postagens, arquivamento, versão para celular e estatísticas de uso. Após verificar se atendiam (ou não) as demandas que imaginamos para o projeto, passamos para as seguintes etapas:

Levantamento de dados – definição dos tipos de usuários que visitariam a página e suas necessidades, arrolando o conteúdo que seria exibido.

Agner (2009, p. 24) defende que os “usuários de documentos eletrônicos não olham ou simplesmente leem as informações, mas interagem com elas – de modo sem precedentes no design impresso”. Logo deveríamos estar preparados para usuários iniciantes, intermediários e avançados, garantindo que independente de seu nível conseguiriam acessar as informações disponibilizadas.

Criação – geração das ideias que poderiam ser ou não aproveitadas para desenvolvimento futuro.

Refinamento – aperfeiçoamento da navegação, do fluxo e do layout. Neste ponto do projeto adotamos o *wireframe*

[...] um rascunho de uma tela específica que posiciona a informação e a navegação, incluindo-se aí agrupamento, ordem e hierarquia do conteúdo. É um esqueleto que organiza os elementos de interface, sem a interferência do projeto visual. (MEMÓRIA, 2005, p. 36).

Fruto de toda a pesquisa e análise feita anteriormente e desenhado através de um programa específico, nosso *wireframe* foi com foco no usuário, pensando na sua satisfação, facilidade de uso, conteúdo, performance e valor da marca (neste caso a UFRJ).

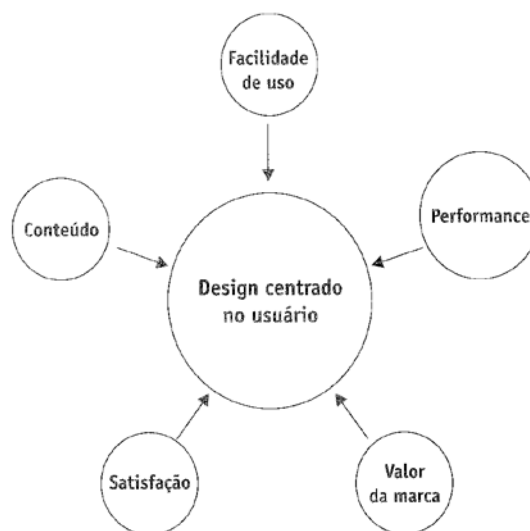


Figura 2 – Áreas-chave para a metodologia de projeto centrada nos usuários

Fonte: MEMÓRIA, Felipe. *Design para a internet: projetando a experiência perfeita*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

Foi definido um estilo simples para redação dos textos – estes não deveriam ser longos – priorizando o mesmo padrão estético do Blog da BT. CFCH/UFRJ. A hierarquização do conteúdo foi realizada pensando sempre no “por que, para quem

e em nome de quem são realizadas as ações [...]” (Agner, 2009, p. 191). Pois caso apresentasse algum problema futuro, a equipe tinha em mente que “um produto bem projetado envolve muito mais do que apenas um conteúdo de qualidade. Questões como facilidade de uso, desempenho e designer gráfico também são importantes.” (Memoria, 2006, p. 10). Logo, dificuldades na utilização da página não seriam culpa do nosso usuário e sim de falhas no projeto, que não teria então, esgotado os prováveis erros derivados das diversas situações de uso.

Chamadas para outros conteúdos (mostrando-os um pouco), tamanhos pré-definidos para imagens, *layout* de PDFs⁹ e padronização de cores para título, texto, hiperlinks ativos e hiperlinks visitados foram adotados.

Produção – desenvolvimento de um protótipo. Uma área de teste foi criada e nela gerada um protótipo funcional. Ele foi baseado no *wireframe* desenhado e pensando na interação humano-computador citada por Agner (2009, p.29-30): sempre consistente; com atalhos para os mais experientes; permitindo a retroalimentação, apresentando diálogos com início, meio e fim; prevendo erros; possibilitando a reversão para o estado inicial; dando ao usuário a sensação de controle ao navegar na página; e , conhecendo bem o usuário.

Paralelamente, os arquivos em PDF foram gerados, os detalhes das obras selecionadas foram fotografados, as imagens formatadas e tratadas. Mapearam-se as bibliotecas da UFRJ que também davam destaque para suas coleções de obras raras na Internet e os textos de autores renomados, levantados no intuito de enriquecer a experiência do nosso usuário.

B) Implantação:

Desenvolvemos o conteúdo e imagens finais, inserindo na versão de teste do *blog*, para posteriormente fazer o *download* deste material e em seguida *upload* para o Blog da BT. CFCH/UFRJ. Em seguida, foi feito o lançamento da nova página Obras Raras, disponibilizando-a para o uso real.

C) Manutenção:

Centrada na preocupação com a atualização da página no *blog* e análise das estatísticas de acesso. Então, como medir os resultados? A solução estava na própria ferramenta que nos permitia este controle.

Segundo Memória (2005, p. 43) alguns dos dados considerados mais importantes são: acessos do site durante dias e meses; de onde as pessoas vieram; diferenças do número de visitas após redesenho. Logo após o lançamento da página Obras Raras, percebeu-se um aumento considerável no acesso, originário principalmente de usuário dos navegadores Internet Explore, Safári e Chrome no Brasil, o que se justifica pela divulgação realizada no meio acadêmico através de e-

⁹ O formato Portable Document Format (PDF) foi criado pela Adobe Systems e tornou-se o padrão global para captura e a revisão de informação de mídia rica de quase todos os aplicativos ou sistemas operacionais e para o compartilhamento com quase qualquer pessoa, em qualquer lugar (ADOBE, [200-?])

mails e Twitter¹⁰.

4 Resultados Finais

A nova página foi lançada em 14 de setembro de 2011, a partir daí notou-se um aumento considerável no acesso ao *blog*.

Tabela 1 – Visualizações do Blog por País

País	Antes de 14.09.2011	Depois de 14.09.2011
Brasil	91	728
Estados Unidos	4	16
Portugal	0	4
Argentina	0	2
Canadá	0	1
Alemanha	0	1
Reino Unido	0	1

Fonte.: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas. **[Blog da biblioteca]**. 2010. Disponível em: <<http://btcfchufrijbr.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

As estratégias de divulgação adotadas – publicação em listas de discussão especializadas, encaminhamento de e-mails para usuários cadastrados na biblioteca e disseminação no Twitter – foram as grandes responsáveis por este aumento no acesso. Constatamos, que o usuário ao visitar a página Obras Rara, acabava por acessar as outras páginas do *blog*, aumentando assim a rede de usuários on-line da biblioteca.

Outro ponto interessante foi o crescimento no índice de atendimento da Col. INEP na UFRJ, que no último ano teve um aumento em torno de 25%. Pesquisadores oriundos, principalmente pós-graduandos e de outros estados. Cabe sinalizar também que a divulgação do acervo raro e/ou especial promoveu o restante da coleção, obras não identificadas nos critérios de raridade também tiveram sua procura aumentada, o que se revelou uma grata surpresa.

A Internet confirmou então, sua vocação de rede de muitos para muitos, atingindo usuário em países onde não realizamos sequer divulgação, como Portugal e Estados Unidos. Logo, o destaque para a coleção que idealizamos no início do

¹⁰ Twitter é uma rede de informação em tempo real que conecta os usuários a histórias, ideias, opiniões e notícias. É composto por pequenos textos chamados Tweets, escritos em até 140 caracteres. (TWITTER, [201-?])



projeto foi obtido. A navegação intuitiva do usuário, sem a necessidade de inúmeros cliques para acessar o conteúdo e uma página com design simples, porém funcional, também foram alcançados.

5 Considerações Finais

A arquitetura da informação, através de seu *wireframe*, foi a nossa maior aliada na reformulação da página Obras Raras. Este esboço inicial norteou nosso projeto, ajudando a definir parâmetros para a construção da nova página.

O inventário e hierarquização do conteúdo, padronização de hiperlinks, tipificação dos usuários e mapeamento de possíveis erros na navegação, feitos a partir de testes antes da implantação, foram definitivos para o sucesso da página e alcance da satisfação do usuário.

A partir dos resultados levantados, percebemos que a fase de manutenção do *blog* será inacabável. Por se tratar de uma ferramenta com textos curtos, disponibilizados em ordem cronológica, permitindo a interação do usuário através de comentários, a atualização das informações e a criação de estratégias para garantir a visitação do conteúdo exposto deverá ser uma constante. Uma vez que este usuário, oriundo da Internet, precisa ser sempre “reconquistado”, pois é atraído por inovações. Ele sempre acessará Obras Raras, almejando encontrar a página atualizada.

6 Referências

ADOBE Acrobat. **História do pdf adobe**. [200-?]. Disponível em: <<http://www.adobe.com/br/products/acrobat/adobepdf.html>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

AGNER, **Ergodesign e arquitetura da informação**: trabalhando com o usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009.

ALVES, Cláudio Diniz. Informação na twittosfera. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 92-105, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/497/pdf_4>. Acesso em: 19 jun. 2012.

BIBLIOTECA NACIONAL. Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras. **Critérios de raridade empregados para a qualificação de obras raras**. Disponível em: <<http://www.bn.br/planor/documentos/criterioraridadedioraplanor.doc>>. Acesso em: 27.07.2011.

BIBLIOTECA PÚBLICA DO PARÁ. **O que é ex libris?**. [200-?]. Disponível em: <<http://www.bpp.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=28>>. Acesso em: 12 abr. 2012.



CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.** São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

GOMES, Maria João. Blogs: um recurso e uma estratégia pedagógica. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA, 7., 2005, Leiria, Portugal. **Actas...** Leiria, 2005. Disponível em: <<http://creazeitao.googlepages.com/BlogsUtilEducUNIVMINHO.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

LARA FILHO, Durval de. O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na WWW. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 6, dez. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez03/Art_02.htm>. Acesso em: 10 abr. 2012.

LOPEZ, André Porto Ancona. Blogs como ferramenta de ensino-aprendizagem de diplomática e tipologia documental: uma estratégia didática para construção do conhecimento. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. especial, p. 86-99, out. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/download/10790/6098>>. Acesso em: 10 abr. 2012

MEMÓRIA, Felipe. **Design para a Internet: projetando a experiência perfeita.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. **Dicionário Interativo da Educação Brasileira:** EducaBrasil. São Paulo: Midiamix Ed., 2002. Disponível em: <<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=373>>. Acesso em 28 abr. 2012.

O'BRIEN, James. **Sistema de informação e as decisões gerenciais na era da Internet.** 3. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010.

PARANHOS, Sueli Palma Borges. **Catálogo preliminar de obras raras e/ou especiais da biblioteca do INEP.** Rio de Janeiro: UNIRIO, 1993. 89 p.

PEDRO, Alexandra Raquel. Os museus portugueses e a web 2.0. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39, n. 2, p. 92-100, maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1735/1370>>. Acesso em: 19 jun. 2012.

PEREIRA, Letícia Casanova; SOUSA, Jorge Pedro. **Análise de weblogs enquanto forma de jornalismo online.** 2009. 141 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação)-Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal, 2009. Disponível em: <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1366/1/dm_leticiapereira.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2012.



ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Ângelo. **Administração de sistemas de informação e gestão do conhecimento**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SAMPAIO, Débora Adriano. A experiência da utilização de blogs na disciplina teoria e prática da leitura: construindo o portfólio eletrônico. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 243-251, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/download/496/pdf_12> Acesso em: 10 abr. 2012.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; ALVES, Rachel Cristina Vesú. Metadados e web semântica para estruturação da web 2.0 e web 3.0. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 6, dez. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez09/Art_04.htm#R1>. Acesso em: 19 jun. 2012.

SOUSA, Paulo Jorge et al. A blogosfera: perspectivas e desafios no campo da ciência da informação. **Cadernos BAD**, Lisboa, n. 1, p. 88-106, 2007. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7797/1/A%20Blogosfera%20-%20perspectivas%20e%20desafios%20no%20campo%20da%20Ci%c3%aancia%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2012.

SOUTO, Leonardo Medeiros. **Mediação em serviços de disseminação seletiva de informações no ambiente de bibliotecas digitais federadas**. 2008. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

SOUZA, Renato Rocha; ALVARENGA, Lídia. A Web Semântica e suas contribuições para a ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p. 132-141, jan./abril 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000100016&script=sci_arttext>. Acesso em: 10 abr. 2012.

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

TWITTER. **Sobre o twitter**. [200-?]. Disponível em: <<https://twitter.com/about>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas. **[Blog da biblioteca]**. 2010. Disponível em: <<http://bctcfchufjrjbr.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

_____. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Suporte a base Minerva**. 2012. Disponível em: <<http://www.siglinux.nce.ufrj.br/infominerva/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.



O BIBLIOTECÁRIO COMO ARQUITETO DE INFORMAÇÃO

Bárbara Uehara

Bibliotecária, BIREME/OPAS/OMS, São Paulo, SP

Resumo

A constante evolução da *Internet* permitiu a manifestação de muitos desafios e oportunidades para a Biblioteconomia e o bibliotecário de modo geral. Muitos desses desafios se apresentam aos profissionais bibliotecários quanto às habilidades e características requeridas pelo mercado de trabalho atual, principalmente com relação às novas áreas de atuação como a Arquitetura de Informação (AI). Desta forma, esta pesquisa tem por objetivos apresentar os conceitos de Arquitetura de Informação e usabilidade e de que forma estes conceitos auxiliam na organização de *websites*; investigar como se dá a inserção do bibliotecário nesse mercado e a importância da sua atuação. Para alcançar esses objetivos, foi realizado um levantamento bibliográfico, dos últimos dez anos (2000-2010) em literatura técnico-científica da área de Biblioteconomia, Arquitetura de Informação e Ciência da Informação. Este levantamento possibilitou apresentar os principais conceitos de AI e como o bibliotecário pode se engajar nessa área. Também verificou-se que a sua contribuição na AI gira em torno do conhecimento de princípios de seleção, acesso à informação, conhecimento de busca, catalogação e classificação aplicados em ambientes Web. Em paralelo a este artigo está em andamento pesquisa qualitativa com profissionais que atuam na área de Arquitetura de Informação no Brasil como Trabalho de Conclusão de Curso. Esta análise posterior permitirá levantamento do perfil desse profissional e lançará luzes para os bibliotecários que desejarem atuar nesse nicho do mercado.

Palavras-Chave:

Arquitetura de Informação; Bibliotecário; *Websites*; Arquiteto de Informação; *Internet*.

Abstract

The continuous evolution of the Internet in the past recent years has allowed the expression of both challenges and opportunities to Librarianship and librarians in general. Many of those challenges faced by the librarians are related to the demand of specific skills and characteristics by the current job market, especially when it comes to new areas, such as Information Architecture (IA), which is the main object of this study. Thus, this research aims to introduce notions of Information Architecture and Usability and how these concepts may help organize websites; investigate how librarians are being included in this market and how important their achievements are. In order to achieve these objectives, a literature review on scientific and technical literature in Librarianship, Information Architecture, and Information Science

from the past ten years (2000-2010) has been performed. This survey made it possible to present the main conceptions of Architecture Information and show how librarians may start working in this area. In addition to the literature review, a qualitative research was by interviewing expert professionals in the area of Information Architecture in Brazil. This analysis made it easier to profile these professionals, which helps showing to librarians interested in working in this area the requirements they are supposed to fulfill. It has also been possible to realize that their contribution to AI is based on knowing the principles of selection, access to information, knowledge searching, cataloging and classification that are applied in Web environments.

Keywords:

Information Architecture; Librarian; Websites, Information Architect; Internet.

1 Introdução

A contínua evolução da Internet tem permitido o surgimento de muitos desafios e oportunidades para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação de modo geral. A crescente quantidade de informação, conteúdos, *sites* e portais que são desenvolvidos dia-a-dia são alguns desses desafios que fizeram com que a área de Biblioteconomia não se restringisse aos materiais impressos, mas ampliasse suas atividades e capacidades além dos acervos físicos.

Sendo a *Internet* um espaço mutável, dinâmico e democrático, é grande a busca por soluções que permitam uma melhor organização de páginas *Web* e, justamente por apresentar essas características, é possível perceber que muitos *websites* sofrem de uma série de problemas crônicos. Entre esses problemas estão a obsolência, má organização da informação, estruturas ruins, o que resultam em uma série de espaços informacionais abandonados após o seu lançamento ou a sua finalização, além de acarretar em uma enorme quantidade de sites desatualizados, provocando a perda de tempo do usuário e frustração na busca. A evolução da *Web*, e a própria *Web 2.0* com seu cunho colaborativo, ampliaram a participação e a interferência dos usuários na *Internet*, muitas vezes causando um caos informacional.

Profissionais das mais diversas áreas têm dedicado tempo e esforços no aprimoramento de *websites* com o intuito de melhorar o acesso e as informações destes espaços digitais, pois há a preocupação de que as mensagens transmitidas sejam compreendidas pelo receptor.

Da mesma forma, os bibliotecários têm por objetivo prover o fácil e rápido acesso à informação de forma criteriosa e qualitativa, sendo assim, torna-se crescente a demanda de conhecimentos sobre Usabilidade e Arquitetura de Informação (AI) para acesso e recuperação de informação na *Web*.

Muitos desafios se apresentam a estes profissionais no que diz respeito às habilidades e características requeridas pelo mercado de trabalho atual, principalmente ao se depararem com *gaps* em que eles poderão se inserir. Além desse excesso informacional, o bibliotecário precisa se preparar para demandas menos convencionais envolvendo a organização e a manutenção de *websites*.

Sendo assim, essa pesquisa visa conceituar a Arquitetura de Informação, suas principais definições e características. Além de delinear como se dá a inserção

e atuação do bibliotecário na organização da informação em websites, ao identificar: Os principais conceitos de Arquitetura de Informação, Usabilidade e suas particularidades; Mapear o papel do bibliotecário na disponibilização de conteúdos em Web sites, concernente às novas demandas de usabilidade e Arquitetura de Informação; Realizar um diagnóstico que identifique as fortalezas e as debilidades da inserção do bibliotecário neste novo nicho de mercado; Estudar as competências requeridas ao profissional da informação para atuar na organização da informação disponível na Internet.

A seguir serão mencionados de que forma atuam os arquitetos de informação, como o seu trabalho pode contribuir para uma melhor organização da informação disponível na Internet e principalmente como os profissionais bibliotecários poderão atuar nesse nicho de mercado.

2 Revisão de Literatura

A partir do crescente número de páginas que são criadas, modificadas e extintas a cada dia na *Web*, requer-se cada vez mais habilidades e características multidisciplinares dos profissionais que trabalham diretamente com a *Internet*. O mesmo ocorre com os bibliotecários que têm como responsabilidade prover informação rápida, precisa e com qualidade ao público que atende.

No intuito de minimizar esse caos na *Internet*, diversas metodologias e ferramentas estão sendo desenvolvidas para melhorar o acesso à informação e alcançar, dentro do possível, padrões e modelos *standards* de sucesso na *web*. Voltando aos primórdios, assim como houve uma passagem da cultura oral para a escrita (LEVY, 1999, p.113), poderá haver também uma passagem da cultura escrita para a digital/virtual. Para Milanese (2002, p.77) esse fenômeno foi indicado como a “transferência do real para o virtual”, pois a “virtualidade” diminui os limites de tempo e espaço, “ampliando as potencialidades humanas”, (BAPTISTA; MUELLER, 2004, p.58) barreiras de comunicação e transmissão de informação antes existentes, com o avanço da *Internet* se modificaram, o que gera mudanças também no mercado e no perfil dos profissionais.

Sendo assim, muitos estudos são feitos com o intuito de tentar organizar os conteúdos de *websites* e portais de forma a melhorar a organização dos mesmos e fazer com que a informação seja transmitida e absorvida em sua totalidade.

Portanto, nesta pesquisa considera-se como objeto de estudo, *websites* e portais da *Internet*. Por *website*, *site* ou portal entende-se “uma coleção estruturada de páginas *Web*, representando uma entidade (empresa, organização, grupo) ou alguém (pessoa)”, cujo acesso necessita de um explorador, também chamado de navegador ou *browser*, conforme Carvalho, Simões e Silva (2005, p.21).

Sendo assim, analisaremos a seguir de que forma os conceitos e características da Arquitetura de Informação podem colaborar com a organização da informação na *Internet*.

A Arquitetura de Informação, “é uma nova disciplina, cunhada por Richard Saul Wurman em 1976, em resposta a ansiedade do homem moderno frente ao excesso de informação do nosso mundo contemporâneo”. (FERREIRA e REIS, 2008)

Porém não há uma única definição que resuma e englobe os principais conceitos de Arquitetura de Informação, sendo assim, Morville e Rosenfeld (2006, p.13) apresentam algumas definições sobre AI:

1. O design estrutural de ambientes de informação compartilhada. 2. A combinação de organização, rotulagem, pesquisa e sistemas de navegação em sites e intranets. 3. A arte e a ciência de dar forma a produtos de informação e experiências para apoiar a usabilidade e encontrabilidade. 4. Uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios do design e da arquitetura com o cenário digital. (MORVILLE; ROSENFELD 2006, p.13)

Como pode-se observar, é uma nova disciplina, que engloba princípios da usabilidade, *design* e arquitetura inseridos em ambientes *Web*, visando uma boa organização, navegação, e pesquisa em *websites*.

Ferreira e Reis (2008, p.286) acrescentam que a função da AI é “tratar a informação para torná-la clara” possuindo também o poder de “transformar as ideias e conceitos do planejamento estratégico na organização da informação, na estrutura sobre a qual todas as demais partes do design de um *website* – projeto gráfico, redação, programação, etc. – irão apoiar-se”.

Uma página bem arquitetada resulta em uma *home page* com boa performance, organizada e com boa navegação. Segundo Nielsen e Loranger (2007, p.129) os principais problemas dos usuários são: dificuldades ao “Pesquisar”, problemas causados por uma “Arquitetura de Informação” ruim, “Legibilidade”, “Conteúdo”, etc. Isso significa que envolvem dificuldades com os objetivos básicos do usuário ao utilizar um *website*: localizar, ler e entender as informações disponibilizadas, como apontam Nielsen e Loranger (2007, p.130). Sendo a AI quando mal estruturada uma das principais causas de dificuldades na interação dos usuários, é necessário que se dê importância ao trabalho do arquiteto de informação.

A AI visa antever as necessidades de informação do usuário e ao mesmo tempo, deve cumprir o seu papel de forma objetiva e discreta, facilitando a localização da informação.

Assim como um *iceberg*, deve ser a AI, ela deve estar presente no *site*, embora não necessariamente precise ser observada pelo usuário. Conforme defende Morville e Rosenfeld (2006, p.432), os arquitetos de informação podem utilizar a invisibilidade de seu trabalho como uma vantagem, pois por baixo da interface de *websites*, há uma estrutura subjacente e semântica muito bem trabalhada. Aqueles profissionais que sabem construir estruturas de baixo para cima, com o uso de *wireframes* e outros mecanismos de planejamento de interface, terão uma grande vantagem sobre outros.

Qualquer que seja a sua aplicação, a AI busca diminuir a dispersão de informação, pois para Siqueira (2005, p.69) a AI possui três enfoques com relação ao tratamento da informação, são eles: Estruturar; Disponibilizar e Conectar fontes de informação. Porque, segundo ele, também cabe à AI “planejar esse fluxo, implementá-lo e maximizar seus resultados”. Desta maneira, para que possa haver uma boa AI, será necessário empregar esses três enfoques citados, nos elementos: Contexto, Usuários e Conteúdo. É a harmonia entre esses três elementos que garantirá uma interface bem arquitetada, veja Figura 1:



Figura 1 – Os três círculos da Arquitetura de Informação

Fonte: Morville e Rosenfeld (2006, p.38, tradução nossa)

Segundo Morville e Rosenfeld (2006, p.38), ao equilibrar esses três elementos, o arquiteto leva em consideração:

a) Contexto: os objetivos de negócio, financiamento, política e cultura envolvida, tecnologia empregada, recursos e restrições do projeto. Buscar compreender o negócio, onde ele está hoje e onde quer chegar. Além disso, o contexto muitas vezes envolve conhecimento tácito, por isso é necessário extraí-lo e organizá-lo de maneira estratégica;

b) Usuários: conhecer o público alvo, as tarefas, necessidades, antever o comportamento de busca de informação e experiência do usuário que irá utilizar o *site*;

c) Conteúdo: tipos de documentos, metadados, propriedade do conteúdo, volume, estrutura e dinamismo.

Ao aplicar a AI na organização de *websites*, Espantoso (2006, p.135), complementa que:

a Arquitetura de Informação envolve a elaboração de sistemas de navegação e organização da informação para auxiliar usuários na busca e gerenciamento de suas necessidades de informação. Ela pode ser caracterizada, também, como a estruturação e organização de conteúdos (texto, gráficos, plug-ins, etc.) de um sítio em categorias definidas e auxiliadas por um sistema de navegação intuitivo e confiável.

Uma maneira de minimizar os problemas decorrentes do caos na *Internet* seria por aplicar conceitos de usabilidade e AI nos projetos empregados na *Internet* que visassem à qualidade de *websites* e portais. Porém, segundo Carvalho, Simões e Silva (2005, p. 20) “um problema atual é que ainda não existe nenhuma norma internacional de qualidade especificamente destinada à avaliação de um *site*.” Na maioria dos casos isso faz com que não haja, por parte dos desenvolvedores de sites, a preocupação com o fácil acesso à informação.

Fases de um projeto Web de Arquitetura de Informação

Os projetos de AI são compostos por cinco fases, conforme pesquisado por Ferreira e Reis (2008, p.287), sendo:

a) Fase de pesquisa: Momento em que são pesquisadas e analisadas as informações sobre os usuários, suas necessidades e o seu ambiente, visando definir o escopo e os requisitos do projeto;

b) Fase de concepção: Esta fase é criativa, na qual se concebe a visão macro da solução, pois visa conceber a solução do problema de design por meio da inventividade do projetista;

c) Fase de Especificação: Fase em que a visão macro da solução é detalhada em documentos e diagramas que explicam como construir o *website*;

d) Fase de Implementação: Fase em que o *website* é construído conforme especificado. Nessa fase atuam fortemente os demais profissionais envolvidos com o projeto do *website* (*designer* gráfico, redator, programador, etc.) sob o acompanhamento do arquiteto de informação;

e) Fase de Avaliação: Nesta fase o resultado do projeto é avaliado em função dos seus objetivos iniciais para se registrarem os acertos e erros. A existência dessa fase em projetos de *websites* vem do fato de que “os *designers* frequentemente terminam seu envolvimento com o projeto antes que os problemas apareçam e os contratantes normalmente não retornam ao *designer* original para reparar o trabalho”, afirma Friedman (2003, p. 514 apud Ferreira e Reis, 2008, p.287). Isto pode ser considerado uma falha, pois é após a implementação do projeto, com a utilização do portal pelos usuários que as necessidades de reparos são notadas.

Sistemas da Arquitetura de Informação

Para que as etapas apresentadas anteriormente caminhem bem, Morville e Rosenfeld (2006, p.25) afirmam que os arquitetos de informação precisam

demonstrar as interligações entre as pessoas e conteúdos que sustentam as redes de conhecimento e explicar como esses conceitos podem ser aplicados para transformar websites estáticos em sistemas adaptativos complexos.

Para que isso aconteça Rosenfeld e Morville (2002 apud REIS, 2006) acrescentam que a Arquitetura de Informação de um website se divide em quatro grandes sistemas interdependentes de organização:

a) Sistema de Organização (*Organization System*): Prevê o agrupamento e a categorização do conteúdo informacional;

b) Sistema de Navegação (*Navigation System*): Disponibiliza as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual;

c) Sistema de Rotulação (*Labeling System*): Estabelece as formas de representação e apresentação da informação, definindo símbolos para cada elemento informativo;

d) Sistemas de Busca (*Search System*): Determina as perguntas que o usuário pode fazer e o conjunto de respostas que irá obter.

Esses quatro sistemas englobam todos os aspectos organizacionais de *websites*. Tal abrangência é importante porque na *Internet* há uma enorme quantidade de variáveis que dificultam a organização da informação, por exemplo: ambiguidade, heterogeneidade, diferentes linguagens entre usuários e clientes, excessiva preocupação com a estética, etc. Para lidar com essas características, Reis (2006) sugere a aplicação de diferentes esquemas de organização, para diferentes finalidades, conforme apresentado na Figura 2:

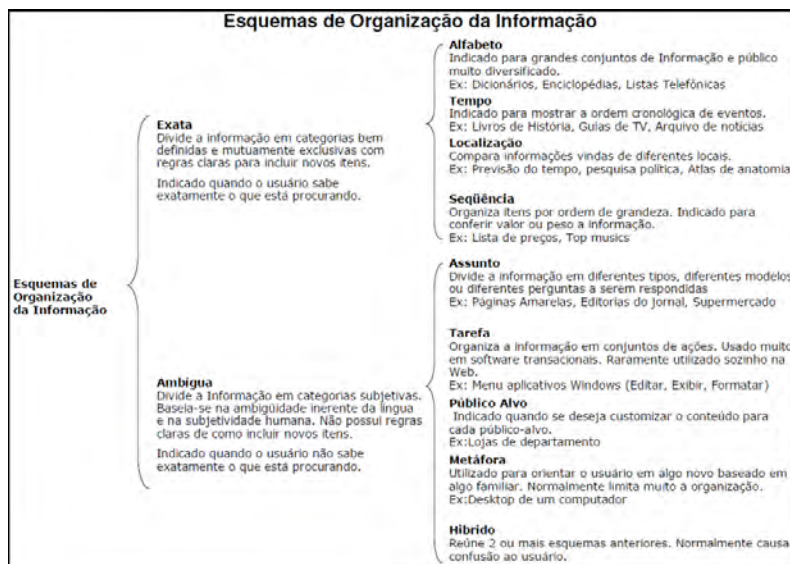


Figura 2 – Representação de esquemas de organização da informação
Fonte: (REIS, 2006)

Além disso, um bom projeto Web deve sempre levar em consideração o seu público alvo (o usuário) e seus interesses. Starec esclarece que:

ao estudar o perfil e as necessidades de seus usuários, bem como a disponibilidade de mecanismos de busca, o mediador pode criar condições para uma comunicação efetiva da informação, utilizando-se dos instrumentos de planejamento, análise e avaliação de necessidades de informação disponíveis na literatura sobre estudos de usuários. (STAREC, 2005, p.43)

Estas ações permitirão buscar melhores resultados na mediação da informação o que resultará em conhecer melhor o usuário deixando-os mais satisfeitos.

Além disso, o arquiteto de informação leva em conta convenções da Web com respeito a usabilidade, navegabilidade, acessibilidade e localizabilidade, pois quando bem empregados facilitam a transmissão da informação (KRUG, 2006).

O Arquiteto de Informação

A atividade de organizar *sites* e portais pressupõe uma série de conhecimentos e o domínio de ferramentas que serão úteis no planejamento do fluxo de informação de *websites* projetados.

Projetos de *websites* requerem além de um designer, analistas e programadores, um profissional qualificado exercendo o papel de Arquiteto de Informação. A presença deste profissional na equipe garantirá a navegabilidade do portal, que ele seja bem estruturado, que cresça de maneira organizada, planejada e que a sua manutenção ocorra sem demais problemas. Segundo Franco (2007, p.2), “é dever do arquiteto de informação ser a ponte entre o que está sendo estrategicamente desejado pela empresa/cliente e o que será desenvolvido pela equipe alocada para tal projeto.” Além disso, o autor salienta que é o arquiteto de informação que garantirá que o conteúdo seja bem organizado, apresentado de maneira simples e de acordo com o projeto específico.

Este profissional ocupa uma posição estratégica entre as equipes envolvidas no projeto, muitas vezes agindo como gerente do projeto e traduzindo as demandas solicitadas pelo cliente até os profissionais envolvidos. Conforme comenta Milanesi (2002, p. 80) o atual mercado profissional “oferece oportunidades para os estrategistas da informação”. Este tipo de trabalho envolve conhecimento multidisciplinar e exige que o arquiteto de informação tenha um embasamento das áreas de design, programação e gestão de conteúdo, conforme comentam Franco (2007) e Santos (2006?).

Para atender estas demandas informacionais, atualmente “têm ocorrido grandes mudanças no mercado de trabalho, resultando no surgimento de novas formas de atuação profissional” (SILVA; SILVA; FRANKENSTEIN, 2009, P.41). Reafirmando essa ideia, Baptista e Mueller (2004, p. 57) acrescentam que estas novas formas de atuação também requerem habilidades e competências desses profissionais, exigindo que sejam capazes de utilizar processos e instrumentos tecnológicos e se envolvam em automação informacional. Pois a crescente quantidade de informação e a complexidade das tecnologias emergentes, “gera a necessidade de mudar e ampliar as habilidades essenciais do profissional em questão” (VERGUEIRO; MIRANDA, 2007, p.44), mas além dessas habilidades e competências, o mercado também apresenta outros títulos e nomes para os profissionais da informação. O título de Arquiteto de Informação pode gravitar entre outros termos correlatos. Por ser uma área multidisciplinar, os profissionais que começaram como arquitetos de informação podem se deslocar em direção a nichos especializados que correspondem às necessidades da empresa em que atuam. Segue alguns dos títulos que já existem designados por Morville e Rosenfeld (2006, p.36): Designer de Thesaurus; Especialista em Metadados; Gerente de Conteúdo; Estrategista de Arquitetura de Informação; Gerente de Arquitetura de Informação; Editor de Conteúdo e Pesquisa; Especialista em Experiência do Usuário. Porém, “não serão mudanças de rótulos que farão o profissional bibliotecário competitivo, mas, sim as habilidades e as competências por ele desenvolvidas na constante busca do desempenho de suas funções” (BLATTMANN; FRAGOSO, 2003, p.79). Mais importante que as denominações são as funções e as habilidades que o profissional desenvolve à medida que adquire novas competências, devendo alterar o seu perfil passivo para pró-ativo.

Visão de futuro, foco estratégico, criatividade e características de liderança se

tornam cada vez mais importantes a esses profissionais, conforme afirmam Baptista e Mueller, (2004, p.58) Vergueiro e Miranda (2007, p.44). Essas qualidades apresentam-se como um diferencial dos profissionais da informação requeridos no mercado.

Quanto às habilidades desejáveis para os bibliotecários que desejam atuar como arquitetos de informação, Blattmann et al. (2000, p.5) lista que é desejável que estes profissionais sejam pessoas dinâmicas, de boa comunicação e com visão de futuro. Além disso, que busquem se informar sobre o uso de tecnologias emergentes em seu ambiente de trabalho. Para os autores, para que se possa construir boas páginas Web, o profissional deverá:

obter embasamento e conhecer a utilização de critérios de usabilidade para páginas web, conhecimento dos princípios da arquitetura Web, elementos de design gráfico, gerenciamento de projetos centrados no usuário em ambiente de rede, e, conhecer as implicações de ser um provedor de informações na Web. (BLATTMANN et al., 2000, p.2)

Complementando a atuação do arquiteto de informação, entende-se que o bibliotecário possa ser inserido nessas atividades, desde que se aproprie dos conhecimentos dos princípios de arquitetura Web, necessários ao desenvolvimento dessas atividades, conforme listados por Blattmann et al. (2000, p.6):

é imprescindível que conheça as ferramentas de trabalho em rede de computadores, ou seja, domine os recursos da Internet, desde os browsers de navegação, transferência de arquivos (FTP), acesso remoto (Telnet), correio eletrônico (e-mail), listas de discussões, publicações eletrônicas, mecanismos de busca, diretórios de pesquisa, e saiba utilizar editores para criação de documentos hipermídia. Igualmente conheça e utilize os recursos para digitalização de documentos, tais como: scanners, câmeras digitais, vídeos digitais, entre outros.

Para atender as diversas demandas do mercado, a biblioteconomia “deixou de ensinar unicamente as tradicionais formas de organização de acervos e passou a responder por ações de gerência da informação”. Alterou a identidade da área, ao criar competências que o profissional bibliotecário “pudesse se abrir para novas categorias de atuação profissional” (MILANESI, 2002, p. 79).

Um desafio verificado pelo referencial teórico desta pesquisa são as diferenças existentes entre os suportes utilizados na Biblioteconomia e no ambiente da Web. Conforme mostra a Figura 3:

Diferenças entre Livros e <i>Websites</i>		
Conceitos de AI	Livros	<i>Websites</i>
Componentes	Capa, título, autor, capítulos, seções, páginas, números de página do sumário, índice	Página principal, barra de navegação, <i>links</i> , páginas de conteúdo, <i>sitemap</i> , índice de sítio, pesquisa
Dimensões	Páginas bidimensionais apresentados em uma ordem linear e sequencial	Espaço de informação multidimensional com navegação hipertextual
Limites	Tangível e finito com um claro início e fim	Bastante intangíveis com fronteiras difusas entre outros sites

Figura 3 – Diferenças entre livros e *websites*
Fonte: Rosenfeld e Morville (2006, p.16, tradução nossa)

Percebe-se, portanto, as particularidades do trabalho de AI, a partir das diferenças entre os documentos de suporte físico, entre livros e *websites*. Também é importante diferenciar as características de organização de uma biblioteca convencional e de um *website*, conforme mostra a Figura 4:

Diferenças entre as Bibliotecas Convencionais e <i>Websites</i>		
Conceitos de AI	Bibliotecas	<i>Websites</i>
Finalidade	Proporcionar o acesso a um conjunto bem definido de conteúdo publicado formalmente	Fornecer acesso aos conteúdos, vender produtos, permitem transações, facilitar a colaboração, <i>etc.</i>
Heterogeneidade	Diversas coleções com livros, revistas, músicas, <i>softwares</i> , bases de dados e arquivos	Diversas coleções com livros, revistas, músicas, <i>softwares</i> , bases de dados e arquivos
Centralização	Operações altamente centralizada, muitas vezes dentro de um ou alguns edifícios	Em geral, as operações são muito descentralizadas, com subsites mantidos de forma independente

Figura 4 – Diferenças entre bibliotecas e *websites*
Fonte: Rosenfeld e Morville (2006, p.17, tradução nossa)

Como observado, as diferenças vão desde a finalidade, a variedade de estoques informacionais até a forma de operação das bibliotecas em contraste com *websites*.

Neste cenário, outro desafio a ser encarado refere-se à formação desses profissionais, pois segundo pesquisa realizada por Silva; Silva e Frankenstein (2009, p.74) atualmente no Brasil existem apenas três cursos de especialização em AI, porém nenhum deles é reconhecido pelo Ministério da Educação, o que faz com que os profissionais que desejam atuar nessa área sejam estudiosos diligentes, com facilidade de aprendizado (autodidata) para se manterem atualizados quanto às novas demandas e ferramentas da área.

Este pensamento é confirmado por Ferreira e Reis (2008, p.289) ao comentar que em estudo apresentado que “a maioria dos profissionais mencionou que desenvolveu seus conhecimentos de AI de forma autodidata”, o que justifica o interesse e empenho desses profissionais pelo tema e “aponta uma carência de cursos no Brasil, o que pode acarretar uma má formação dos profissionais”.

Para Baptista e Mueller (2004, p.65) frente a esse desafio, somente uma educação continuada poderá suprir as exigências de habilidades e competências

específicas exigidas pelo mercado. Além disso, elas discorrem que

o bibliotecário, objetivando ser um profissional da informação exigido pelo mercado, [...] precisa ser capaz de interagir com o mundo do trabalho atual, com uma especialização e qualificação adequadas, uma integração organizacional, uma capacidade de trabalhar em equipe, com atitudes comportamentais, somando a formação com a educação continuada e o aprendizado autônomo. (BAPTISTA; MUELLER, 2004, P.67)

Uma das maneiras de obter êxito nesse aspecto é manter-se atualizado em relação às tendências do mercado, participando de eventos, cursos, etc e principalmente ser um profissional curioso, empreendedor e autossuficiente.

Entende-se, portanto que o bibliotecário que deseja ingressar nessa área de atuação, deverá se preparar para o desafio do autoaprendizado e possuir uma boa dose de determinação. Sendo as tecnologias *Web* um ponto central da vida do homem contemporâneo, o profissional bibliotecário precisa adaptar-se à utilização desses novos recursos. Espantoso (1999/2000, p.139) afirma sobre o bibliotecário que “sua contribuição na AI gravita em torno do conhecimento de princípios de seleção, acesso à informação, conhecimento de busca, catalogação e classificação” aplicados em ambientes *Web*, e não necessariamente que ele se transforme em um designer gráfico, programador ou analista de computação. Mas sim que ele utilize seus conhecimentos na organização de ambientes *Web*.

3 Materiais e Métodos

Este trabalho foi desenvolvido dentro do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo do Curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Para a concretização dos objetivos propostos, esta pesquisa procura conhecer e analisar Arquitetura de Informação, usabilidade e suas características, além de conhecer de que forma a aplicação desses princípios de gestão da informação exercem impacto na organização de *websites*. Foi realizado por meio de levantamento bibliográfico dos últimos dez anos (2000-2010) em literatura técnico-científica da área de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Arquitetura de Informação. Nas estratégias de busca foram utilizados os termos: Arquitetura de Informação, Bibliotecário, *Websites*, Arquiteto de Informação, *Internet*. Esses termos foram buscados no catálogo *on-line* da biblioteca da FESPSP, na base de dados SciELO e no Google Acadêmico.

Também foi realizada uma pesquisa de campo do tipo qualitativa, com o objetivo de coletar informações de profissionais que atuam na área de Arquitetura de Informação, no intuito de colher dados significativos sobre a atuação desse profissional e suas competências básicas. O método qualitativo favoreceu o mapeamento de valores, características, particularidades específicas e sociais do grupo analisado.

Além disso, a pesquisa qualitativa foi realizada por meio de questionário estruturado, ou seja, padronizado em que as perguntas foram apresentadas a todas as pessoas exatamente com as mesmas palavras e na mesma ordem, de modo a

assegurar que todos os entrevistados respondam às mesmas perguntas, sendo as respostas mais facilmente comparáveis (GOLDENBERG, 2005, p.35).

Para uma primeira identificação dos profissionais, foram feitos contatos com especialistas da área (a exemplo dos docentes da FESPSP) que indicaram profissionais que atendiam aos critérios estabelecidos. Também foram realizadas buscas nas redes sociais e comunidades virtuais de AI. O formulário *on-line* (Apêndice A) enviado aos profissionais selecionados foi respondido por apenas três Arquitetos de Informação, por ser esta uma nova área de formação. Desta forma, este número restrito de participantes está atrelado ao fato de não possuírem organismos profissionais que os representem, o acesso a esses especialistas é restrito. Os questionários foram respondidos entre os dias 05 e 20 de novembro de 2010.

As respostas concedidas por esses profissionais permitiram o mapeamento de competências exigidas na área, ferramentas utilizadas atualmente por eles, etc.

A análise dos dados buscou aprofundar a investigação dos assuntos abordados por meio das respostas concedidas e buscou-se também alcançar uma análise exploratória a respeito da prática da AI, por meio da convergência ou discrepância das opiniões expressas pelos arquitetos.

Muitos dos termos adotados nesta pesquisa se apresentam em inglês ao invés de traduzidos por se mostrarem não apenas recorrentes à área de Arquitetura de Informação, mas da *Internet* como um todo.

4 Resultados Finais

As respostas obtidas confirmam os conceitos apresentados por meio do levantamento bibliográfico, pois indicam que na prática a atuação em AI exige que os profissionais sejam autodidatas, conforme salientam Ferreira e Reis (2008, p.289) e Baptista e Mueller (2004, p.67).

Foi confirmado de maneira unânime pelos arquitetos entrevistados que as ferramentas que mais utilizam na prática de AI são o *wireframe* e protótipos em papel. Esta informação está de acordo com a pesquisa realizada pelos autores Reis (2006) e Winkler e Pimenta (2002) e exposto no capítulo 4 (Quadro 1).

Também foi possível observar pelas respostas dos arquitetos que o referencial teórico desta pesquisa está de acordo com os autores considerados por eles como referência na área: Morville e Rosenfeld (2007) também conhecido como o livro do urso polar e Nielsen (2007). E para a maioria deles, o autor Steve Krug (2006) também é um autor importante da área.



Figura 5 – Livros considerados pelos arquitetos como referência na área de AI e usabilidade, utilizados nessa pesquisa

Embora os três arquitetos tenham diferentes formações acadêmicas e atuem em áreas distintas, suas ideias convergem e há uma uniformidade em suas respostas. Sendo assim, podemos considerar que independente da área de formação, os arquitetos de informação precisam estar atentos a determinadas temáticas, como: inovações da área, competências e conhecimentos específicos que a AI exige. Tais conhecimentos tornam-se mais importantes do que a área de formação acadêmica em si.

5 Considerações Finais

Ao partir do pressuposto que as tecnologias *Web* sejam um ponto decisivo na construção da *Internet*, é possível dizer que hoje, em um contexto de Sociedade em Rede, existe uma demanda que pode ser suprida pelo bibliotecário ao adaptar seu expertise na organização de ambientes *Web*.

Sendo a Arquitetura de Informação uma nova disciplina que permite a combinação de organização, rotulagem, pesquisa e sistemas de navegação em *websites*, é possível reconhecer sua importância e aplicabilidade em projetos *Web*. Da mesma forma, tal disciplina engloba princípios da usabilidade, *design* e arquitetura buscando tornar os espaços informativos da *Internet* mais agradáveis e fáceis de usar.

Com base no levantamento desenvolvido ao longo deste estudo, considera-se que o bibliotecário pode atuar também como arquiteto de informação se possuir os conhecimentos específicos para esta atividade ao se apropriar dos conceitos e principais características da área.

Portanto, as competências de um arquiteto de informação relacionam-se ao planejamento, armazenamento, recuperação, disseminação e acesso da informação. Sua função é dialogar e, de forma complementar, atuar com equipes de desenvolvimento, programação (TI) e *Web designers*.

Sua atuação pode concentrar-se no projeto de elaboração de *websites* por meio de estudo de conteúdos, na hierarquia em que os mesmos serão apresentados na *home page*, na disposição e adequação ao público a que se destina, na preparação de taxonomias, catálogos, *menus* etc.

Desta forma, há possibilidades latentes para os bibliotecários atuarem como Arquitetos de Informação. Para os que desejarem entrar nesse nicho de mercado, será necessário conhecimento específico em AI, estar familiarizado com ferramentas *Web*, recursos tecnológicos e da *Internet*. Além disso, será de ajuda dedicação no



autoaprendizado e possuir uma boa dose de criatividade.

6 Referências

BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília, DF: Thesaurus, 2004.

BLATTMANN, Úrsula et al. **Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente web**. 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/arquinfo.html>>. Acesso em: 5 jun. 2009.

BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça Maria (org.). **O zapear a informação em bibliotecas e na Internet**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003.

CARVALHO, Ana Amélia A.; SIMÕES, Alcino; SILVA, J. Paulo. **Indicadores de qualidade e de confiança de um site**. 2005?. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7774/1/05AnaAmelia.pdf>>. Acesso em: 20 maio de 2009.

ESPANTOSO, J. J. Péon. O arquiteto da informação e o bibliotecário do futuro. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23/24, n. 2, p. 135-146, 1999/2000. Disponível em: <<http://164.41.105.3/portálnesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/viewFile/586/584>>. Acesso em: 15 jun. 2009.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; REIS, Guilherme. A prática de Arquitetura de Informação de websites no Brasil. **TRANSINFORMAÇÃO**, Brasília, DF, 20.3, 27 01 2009. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=260>>. Acesso em: 26 jun. 2010.

FRANCO, Carlos Eduardo. **O arquiteto da informação**. Biblioteca Terra Forum Consultores, 2007. Disponível em: <<http://www.terraforum.com.br/biblioteca/Documents/libdoc00000212v001O%20arquitecto%20da%20informacao%20-%20Carlos%20Franco.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2010.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar!:** uma abordagem de bom senso à usabilidade na web. 2. ed. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2006.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo, SP: Editora 34, 1999. 264 p.

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

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3 ed. USA, California: O'Reilly Media. 2006.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.



NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web**: projetando websites com qualidade. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2007.

REIS, Guilherme. **Arquitetura da informação**: tratando a informação de forma estratégica. 2. ed. São Paulo: Jump, 2006. DVD.

SANTOS, Marcelo Luis B. dos. **Arquitetura e Informação**. Biblioteca Terra Forum Consultores, 2006?. Disponível em: <<http://www.terraforum.com.br/biblioteca/Documents/arquitetura%20e%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2010.

SILVA, Patrícia Madalena da; SILVA, Sandra Regina da; FRANKENSTEIN, Victor; CORRÊA, Andréa Silva (orient.). **Competências necessárias à atuação do profissional de arquitetura da informação**. 2009. Trabalho de conclusão de curso (bacharelado) - Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão estratégica da informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

STAREC, Claudio. et al. **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo, SP: Saraiva, 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro; MIRANDA, Angélica C. D. (org.). **Administração de unidades de informação**. Rio Grande, RS: FURG, 2007.



RECOMENDAÇÕES DE ACESSIBILIDADE DA IFLA/UNESCO PARA DEFICIENTES VISUAIS: O CASO DA BIBLIOTECA JUAREZ DA GAMA BATISTA

***Raquel Veloso da Costa¹, Gustavo César Nogueira da Costa¹,
Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento²***

¹Bacharel em Biblioteconomia, UFPB, João Pessoa, PB

²Mestre em Ciência da Informação, UFPB, João Pessoa, PB

Resumo

O estudo tem como objetivo principal analisar os serviços oferecidos pela Biblioteca Juarez da Gama Batista aos portadores de deficiência visual, verificando se esses serviços são desenvolvidos a partir das recomendações da IFLA/UNESCO. Seu referencial teórico busca concatenar informações a respeito da Biblioteca pública universitária ou não, Acessibilidade, Deficiência Visual, inclusão e recursos para acesso à informação por invisuais. Para esse último, são elencadas as principais tecnologias assistivas utilizadas atualmente. A metodologia utilizada é a qualitativa, que tem como instrumento de pesquisa a entrevista semi-estruturada e, foi aplicada com os gestores da Biblioteca em estudo. A pesquisa constata que, o processo de inclusão no ambiente da Biblioteca Juarez da Gama Batista, é pouco favorável aos deficientes visuais, pois não existem serviços específicos para esses usuários, nem ferramentas, suportes que facilitem o acesso a informação.

Palavras-Chave:

Acessibilidade; Deficiente visual; IFLA/UNESCO-Manifesto; Biblioteca Pública; Tecnologias Assistivas.

Abstract

The study aims to analyze the main services offered by the Library Juarez Batista da Gama to the blind, making sure that these services are developed from the recommendations of the IFLA/UNESCO. Its approach seeks to concatenate information about the Public Library, Accessibility, Visual Impairment, and resources to include access to information by the blind. For the latter, are listed the main assistive technologies used today. The methodology used is qualitative, which is a research tool and semi-structured interview was applied to the managers of the Library in the study. The report notes that the process of inclusion in the library environment Juarez Batista da Gama, is unfavorable to the visually impaired, because there are no specific services for these users, or tools, supports that facilitate access to information.

Keywords:

Accessibility; Visually Impaired; IFLA / UNESCO – Manifest; Public Library; Assistive Technologies.

1 Introdução

A construção de identidade das pessoas deficientes visuais na realidade da sociedade do conhecimento tem sido considerada um valor antes impensado. Esses sujeitos recebem do ponto de vista social, algum respeito às suas individualidades. As políticas públicas começam a dá espaço a eles, reconhecidos como Portadores de Necessidade Especiais. Assim, é possível perceber que as mudanças nas sociedades humanas ocorrem e que, à medida que pessoas que compõem estas sociedade também se modificam, gera-se uma relação dialética entre mudanças individuais e sociais. Uma influencia outra. Concomitantemente, mudam as pessoas e muda a configuração social: mudam as tecnologias.

Tendo em vista as necessidades informacionais por parte de indivíduos invisuais (deficiente visual) e a possibilidade do uso de tecnologias de informação e comunicação, ferramentas mediadoras do acesso, que potencializam os diferentes suportes de sistemas de escrita e leitura, existe um conjunto de políticas que garantem os direitos dessas pessoas, incluindo-se o direito ao acesso à informação por meio dos serviços e produtos de bibliotecas públicas.

Podemos justificar a escolha do tema pela pluralidade de assuntos possíveis na área, a partir de uma inferência que nos permitimos fazer no momento, qual seja: o atual estágio em que se encontra a Humanidade é conhecido como Era da informação. Esta passa a ser o capital mais importante, conhecer é ter poder. Mas a quantidade de informação produzida atualmente é tanta que se torna impossível absorvê-la toda. O que precisamos, na verdade, é saber localizá-la, sintetizá-la e utilizá-la de forma inteligente. Torna-se então, imprescindível que qualquer sujeito, seja ele deficiente ou não, tenha acesso aos recursos informacionais e computacionais.

Gerir informação requer, ainda, uma cultura participativa e colaborativa, o comprometimento de cada indivíduo no processo, a partilha de ações e responsabilidades.

Face, ao exposto, a Biblioteca Pública deve empenhar-se para não ser apenas depósito de livros, mas interagir com a sociedade por meio das áreas de informação, cultura, lazer e educação, cujos serviços devem ser oferecidos a um público-alvo com características bem diversas. É por atender a um público tão diversificado que as bibliotecas públicas assumem um caráter de agente democrático.

Diante do quadro exposto, visando a contribuir com uma sistematização das leis, decretos, resoluções, etc. que tratam da garantia de acesso à informação aos deficientes visuais, a presente pesquisa delineou os seguintes objetivos:

Analisar os serviços oferecidos pela Biblioteca Juarez da Gama Batista - JGB, na cidade de João Pessoa/PB, tomando por foco o processo de

disponibilização de informações e serviços especializados aos portadores de deficiência visual, verificando se esses serviços são desenvolvidos a partir das recomendações da IFLA/UNESCO.

2 Revisão de Literatura

Na literatura especializada a biblioteca é vista como uma instituição, um instrumento socializador e que tem como objetivo principal atender as necessidades informacionais da comunidade em que está inserida e ainda tem a função educacional e social como também o importante papel de transformação do ser humano.

Ferreira (1980, p.5) coloca que

A biblioteca é um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem. Em nossos dias não se pode mesmo conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais, além de possibilitarem acesso à informação, têm um papel da maior relevância, enquanto favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias idéias e tomarem suas próprias decisões.

Miranda (1978) vê a biblioteca como “um fenômeno histórico em regime de mútua e permanente influência (interação) com o meio-ambiente [...]”. Sendo assim “a biblioteca é, [...] uma célula viva, única”.

O manifesto da IFLA/UNESCO (2006) define biblioteca pública como

Porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.

E ainda que “a biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros”(IFLA/UNESCO, 2006).

Segundo IFLA/UNESCO (2006) todas as pessoas têm que encontrar as informações nos formatos ideais para as suas necessidades. O acervo e os serviços devem estar em todos os tipos de suportes e a na mais recente tecnologia. E que sejam adequadas às necessidades e condições locais. Dessa forma diminuindo as barreiras enfrentadas por pessoas em situação de deficiência, promovendo a possibilidade de evolução de seus conhecimentos, com vistas a atender as necessidades informacionais, promovendo também cidadania.

A missão de uma biblioteca pública, seja ela universitária ou não, deve ser voltada para comunidade em que está inserida. O manifesto da IFLA/UNESCO (2006) para bibliotecas públicas indica pontos essenciais que devem compor as missões das bibliotecas públicas, universitárias, escolares, os quais são apresentados abaixo

- a) Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;

- b) Apoiar a educação individual e a auto- formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- c) Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
- d) Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
- e) Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- f) Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
- g) Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
- h) Apoiar a tradição oral;
- i) Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
- j) Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- k) Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- l) Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

A biblioteca pública tem grande importância, pois muitas vezes ela é o único meio que as pessoas utilizam para seu desenvolvimento intelectual e social. Quando é bem estruturada e, os gestores estão atentos para desenvolver todas as atividades que nelas podem ser expostas para a comunidade, ela possivelmente tornará uma criança em um adulto bem informado, e este, será capaz de tomar as suas próprias decisões.

As bibliotecas públicas devem disponibilizar a informação em um acervo diversificado, uma vez que existem diversas formas de se obter uma determinada informação, esteja ela em um jornal, ou em um livro. Sendo assim atrai usuários, e supri suas necessidades. Esse acervo deve atender também, pessoas em situação de deficiência, pois é através dele que muitos saem da solidão, e buscam fazer parte da sociedade, por meio dos estudos.

Nesse contexto de usuários em situação de deficiência, surge o termo biblioteca acessível, que Pupo (2006) define como sendo

[...] um espaço que permite a presença e proveito de todos, e está preparada para acolher a maior variedade de público possível para as suas atividades, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população. Assim, junto com a acessibilidade digital, tecnologias assistivas e uma correta organização e sensibilização dos funcionários, a acessibilidade física – urbana, arquitetônica e de produtos – representa um dos pilares centrais no planejamento de uma biblioteca acessível,[...].

Assim, percebemos que a expressão designa não apenas uma biblioteca acessível a deficientes visuais, mas que também propicie acesso a pessoas em situação de deficiência como um todo. Lira (2007) aponta que as Nações Unidas estão adotando Políticas e incluindo em seus documentos, as oportunidades sejam iguais, tanto para pessoas com deficiências, quanto para idosos. Ainda segunda a Organização das Nações Unidas – ONU, indica que o Estado deve propiciar o acesso de forma universal à informação e aos serviços para todos os cidadãos, através da disponibilidade de instrumentos específicos.

No Brasil, o decreto federal 5.296 de 02/12/2004 define acessibilidade como condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (LIRA, 2007).

Nessa definição percebe-se, o quanto a acessibilidade significa na vida de pessoas que necessitam dela para realizar atividades do cotidiano, diferente de pessoas que não possuem um determinado tipo de deficiência. Seja na convivência doméstica, na rua, nas escolas, universidades, local de trabalho, centros culturais entre outros, a acessibilidade é fundamental, para que tenhamos uma sociedade onde todos os cidadãos tenham suas necessidades atendidas, tornando o mundo um lugar igualitário.

Segundo Lira (2007) o decreto federal 5.296 de 2 de Dezembro de 2004 diz que é obrigatório no prazo de um ano, contando da data de publicação, os portais e sítios públicos brasileiros da rede mundial de computadores (Internet), garantir o acesso livre das informações disponíveis para pessoas com deficiência visual. Sendo que seu artigo 24 cita que Instituições de ensino, em qualquer nível, públicas ou privadas, devem atender requisitos de acessibilidade à pessoas em situação de deficiência, onde cita-se a biblioteca. Entendendo que as bibliotecas públicas estão diretamente ligadas ao processo educacional e ao ensino público, entende-se que ela também deve atender aos requisitos e prazos estabelecidos no decreto.

A Associação dos Portadores de Necessidades Especiais Nova Odessa – SP recomenda os quatro pontos a serem seguidos por bibliotecas que desejam ser acessíveis:

- a) Escaner para leitura de livros e publicações em geral, com emissão imediata de voz e possibilidade de gravação em áudio ou em diferentes formatos. Dispõe de OCR (sigla em inglês para reconhecimento de caractere óptico) e quando acoplado ao computador, permite também a ampliação das fontes do texto escaneado. Ideal para pessoas cegas, idosas, disléxicas e até iletradas, que poderão ouvir textos emitidos por voz agradável, com controle de velocidade e recursos como a soletração das palavras, ou ainda daquelas com baixa visão, que poderão ampliar os caracteres na tela do computador.
- b) Linha Braille, que consiste em uma régua perfurada por pequenos pinos que, quando levantados, formam um texto em braille a partir da sua conexão ao computador ou ao escâner. Destinada às pessoas que preferem o Braille (cerca de 10% das pessoas cegas) ou surdocegos, que não tem outra opção de leitura além do Braille.
- c) Software leitor de tela para computador. Permite a audição de todos os textos contidos em formato digital incluindo Internet, arquivos de texto e planilhas, desde que não tenham sido gravados em "formatos fotográficos". Há no mercado até softwares gratuitos, mas sem tantos recursos.
- d) Ampliador de Imagem, dispondo de diversos recursos para que uma pessoa com baixa visão possa ler os textos.

As unidades de informação, em especial seus gestores, devem ter conhecimento dessas leis e decretos para melhor planejar e preparar suas

unidades para atender usuários com deficiência visual, pois é através desses equipamentos, suportes, e instalações adequadas, que eles poderão adquirir conhecimento, auxiliando-os de forma substancial na formação de cidadãos.

2.1 Tecnologia Assistiva para Deficiente Visual

Desde a invenção da escrita Braille em 1824, nada teve tanto impacto nos programas de educação, reabilitação e habilidades profissionalizantes quanto ao recente desenvolvimento da tecnologia para deficientes visuais.

A velocidade com que as tecnologias vêm avançando nas últimas décadas, é perceptível há todo momento em nossas vidas e, tem avançado também no sentido de atender as necessidades específicas das pessoas com deficiência, fazendo com que seja possível o aprendizado e o desenvolvimento.

Essas opções tecnológicas desenvolvidas para pessoas em situação de deficiência são chamadas de Tecnologias Assistivas – Ta's, que Cook e Hussey (1995 apud PEREIRA, 2010, p. 5), define como “uma ampla gama de equipamentos, serviços, estratégias e práticas concebidas aplicadas para minorar os problemas funcionais encontrados pelos indivíduos com deficiências”.

No *hall* desses avanços incluem-se os *softwares* para computadores que tem trazido inúmeras facilidades de acesso à informação para os deficientes visuais. Nesse contexto, muitos programas tem sido criados como instrumentos auxiliares nas atividades de acesso à informação, entre os quais destacamos: *Dosvox*, *Virtual Vision* e *Jaws*, que poderão ser adquiridos por bibliotecas e centros de informação e documentação, colaborando com o trabalho do profissional bibliotecário. Citamos ainda, o recurso de *ampliação* que pode ser utilizado por pessoas acometidas pela baixa visão, que também sofrem com a falta de adaptações e/ou existência de materiais informacionais voltados para tal necessidade.

O **Dosvox** foi desenvolvido pelo Núcleo de computação eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ é

destinado a auxiliar os deficientes visuais a usar o computador, executando tarefas como edição de textos (com impressão comum ou Braille) leitura/audição de textos anteriormente transcritos, utilização de ferramentas de produtividade faladas (calculadora, agenda, etc), além de diversos jogos. O sistema fala através de um sintetizador de som de baixo custo, que é acoplado a um microcomputador tipo *IBM-PC* (BORGES, 2009).

Assim, percebemos que o *Dosvox* é um sistema e não simplesmente um programa, funcionando em paralelo ao sistema operacional instalado no computador em que esteja sendo executado, ou seja, todas as suas funções são independentes das funções do sistema operacional instalado originalmente na máquina

De acordo com Borges (2009) o sucesso do *DOSVOX* está no seu

- a) custo muito baixo - o sistema foi industrializado e hoje é vendido por menos de 100 dólares;

- b) a tecnologia de produção é muito simples, e viável para as indústrias nacionais;
- c) o sistema fala e lê em português;
- d) o diálogo homem-máquina é feito de forma simples, removendo-se ao máximo os jargões do "computês";
- e) o sistema obedece às restrições e características da maioria das pessoas cegas leigas;
- f) o sistema utiliza padrões internacionais de computação, e assim, o *DOSVOX* pode ser lido e pode ler dados e textos gerados por programas e sistemas de uso comum em informática.

Com esses pontos, o sistema *DOSVOX* se torna acessível para as pessoas com deficiência visual, possibilitando assim o manuseio de computadores, seja para uso doméstico, profissional, acadêmico ou qualquer outra necessidade apresentada, assim se apresenta como uma opção viável e possível de utilização em bibliotecas já que é de fácil instalação e utilização. Por seguir padrões internacionais de computação, ele pode ser utilizado em todos os sistemas operacionais de uso comum na informática, o que facilita a padronização de programas e no seu processo de fabricação.

Outra opção de recurso aplicado à informática para deficientes visuais é o **Virtual Vision**. Sonza e Santarosa (2011) apresentam o *software* indicando que

É uma aplicação da tecnologia de síntese de voz, um "leitor de telas" capaz de informar aos usuários quais os controles (botão, lista, menu,...) estão ativos em determinado momento. Pode ser utilizado inclusive para navegar na Internet. Segundo informações de seu fabricante, o *Virtual Vision* é atualmente acessado por aproximadamente 4.500 pessoas.

Este *software* difere do *Dosvox* por ser um programa que aplica suas funções junto a elementos comuns dos computadores que utilizam o sistema operacional *Windows*, pois se trata de um leitor de tela.

Leitores de tela são sistemas que capturam os dados textuais diretamente da memória de vídeo do computador, podendo trabalhar com uma grande variedade de aplicações (PORTO, 2001 apud SOUZA, 2008, p. 46).

Assim os leitores de tela são programas que auxiliam os deficientes visuais com programas de computador. Passando o conteúdo que está na tela em voz sintetizada, tanto para as pessoas cegas quando as de baixa visão, que tenham dificuldades no acesso a informação. Existem no mercado muitos leitores de tela, contudo seu custo é sempre elevado, por normalmente se tratar de programas importados, ou seja, sofrem adições ao seu valor como impostos e ajustes cambiais.

Dentre as principais características do *virtual Vision*, Sonza e Santarosa (2011) destacam

Pronuncia as palavras digitadas letra por letra, palavra por palavra, linha por linha, parágrafo por parágrafo ou todo o texto. O próprio

usuário pode determinar suas preferências. Ao teclar a barra de espaço, o software lê a palavra inteira digitada;

[...]

Permite o rastreamento do mouse ou, em outras palavras, digitaliza o que está em baixo do cursor do mouse em movimento (pode-se ligar e desligar esta opção);

[...]

Seu sintetizador de voz é muito bom, além de ser, é claro, em português.

[...]

Permite a fácil localização do cursor na tela através de teclas de atalho;

[...]

Pronuncia detalhes sobre a fonte de texto (nome, tamanho, cor, estilo, etc.), bem como as mensagens emitidas pelos aplicativos;

[...]

Através de uma impressora Braille e um software como o Braille Creator o usuário pode imprimir qualquer página da internet, de documentos, de e-mail, etc;

Através do Virtual Vision, é possível digitalizar um texto para posterior impressão em braille, desde que o scanner utilizado possua o programa OCR;

[...]

Permite a leitura de páginas da Internet citando, inclusive, os links para outras páginas, embora não seja tão eficiente em sites com frames e tabelas.

Uma das grandes diferenças entre o Dosvox e *Virtual Vision*, está na sua disponibilização, pois o Dosvox pode ser adquirido gratuitamente por *download* no *website* do núcleo de computação gráfica da UFRJ, enquanto o *Virtual Vision* é comercializado, contudo uma instituição financeira particular o disponibiliza de forma gratuita para seus correntistas com versões para Windows XP, NT e 2000.

O *Virtual Vision* também atende de forma aparentemente satisfatória as necessidades de pessoas com baixa visão e sendo difícil de ser usado por pessoas com cegueira total, como fala Borges (2009)

O *Virtual Vision* é muito bem aceito por pessoas com visão subnormal, mas é bem mais difícil de ser usado por pessoas com cegueira total (em particular aquelas com baixa cultura computacional), especialmente porque é necessário se ter um conhecimento bem razoável das teclas de atalho (que substituem o mouse) e da organização das informações (bidimensionais) na tela para poder usar um leitor de telas.

Outro software bastante utilizado pelas pessoas com deficiência visual no Brasil é o **Jaws**, que Sonza e Santarosa (2011) apresentam como sendo um

um leitor de telas que permite facilmente o acesso ao computador a pessoas cegas ou amblíopes. Com o Jaws, qualquer usuário deficiente visual pode trabalhar tão ou mais rapidamente do que uma pessoa que veja normalmente, utilizando teclas de atalho. Estima-se que atualmente a quantidade de usuários deste programa esteja em torno de 50.000, espalhados por vários países.

O *Jaws* é um programa leitor de tela, que facilita o manuseio de computadores para que se tenha acesso às informações, desenvolvido para as pessoas com deficiência visual, semelhante ao *virtual vision*

Com o *Jaws*, é possível acessar programas com um simulador de mouse, no teclado, o que não é fácil com outros programas leitores de tela.

A disponibilização do *Dosvox*, *Virtual Vision* e do *Jaws* para download via Internet, por incrível que pareça, não facilita seu acesso aos deficientes visuais em vista de que o acesso à Internet no Brasil ainda é pouco difundida entre os deficientes visuais como também a pouca ou quase inexistência de pontos de acesso à Internet que estejam preparados com algum tipo de *software* que permita a navegação na web para estes.

Esta constatação se dá com base na observação e na vivência de uso de pontos de acesso público, sejam gratuitos como em bibliotecas públicas, ou em pontos de acesso privado como as chamadas *lan houses*.

Além das pessoas que não possuem a visão, existe ainda outro tipo de deficiente visual, as pessoas acometidas pela baixa visão, que também sofrem com a falta de adaptações e/ou existência de materiais informacionais voltados para tal necessidade (TORRES; MAZZONI; MELLO, 2007).

A possibilidade de **ampliação** dos textos impressos é uma das principais alternativas para suprir a necessidade de acesso a esse tipo de material por pessoas que tenham baixa visão. Outra alternativa, que se apresenta por algumas vezes e, a mais prática, dependendo do grau de baixa visão que a pessoa apresente, é o uso da lupa manual como alternativa para ampliação no ato da leitura. Existem ainda as chamadas lupas eletrônicas, que funcionam dentro da mesma ideia de uma câmera fotográfica digital. Contudo a exibição é ampliada, em vista da proximidade em que a lente se encontra do texto/objeto em que esteja sendo utilizada para ampliar a imagem. Este, como a grande maioria dos produtos de tecnologia assistiva, também não é fabricado no Brasil, sendo assim de difícil aquisição.

No caso do uso de computadores existem ainda *softwares* que fazem com que as imagens sejam ampliadas na tela, e ainda opções próprias dos sistemas operacionais, a exemplo da função Lente de Aumento do Windows, que possui este recurso em todas as suas versões desde a versão XP.

Outro recurso que vem sendo notadamente útil às pessoas com baixa visão, no tocante ao uso dos navegadores de Internet são os comandos de ampliação, presentes nos principais browsers, como o Internet Explorer, Fire Fox e Google Chrome. Os comandos são:

Para ampliar: Pressionar a tecla *control* (CTRL) e segurar, em seguida pressionar a tecla + (sinal de adição). Quantas vezes o sinal de adição for pressionado mais a imagem em exibição no browser será ampliada;

Para diminuir: Pressionar a tecla *control* (CTRL) e segurar, em seguida pressionar a tecla – (ítem ou menos). Quantas vezes o sinal de ítem for pressionado mais a imagem em exibição no browser será diminuirá;

Para retornar à posição inicial de exibição do browser: Pressionar a tecla *control* (CTRL) e segurar, em seguida pressionar a tecla 0 (zero).

Essas informações são extremamente úteis aos bibliotecários e a todos que trabalhem em bibliotecas, em especial as equipes de bibliotecas públicas, pois é nestas em que a possibilidade de usuários deficientes e provavelmente com pouco conhecimento dos recursos padrões dos softwares correntes como

ainda possível o desconhecimento da existência dos softwares específicos que o auxiliem a ter independência na utilização dos recursos de informática disponíveis.

A IFLA aponta que esses exemplos de solução que incluem *software* para leitura de tela, *software* de ampliação da fonte na tela, *display* atualizável ou perceptível ao tato de Braille devem se fazer presentes nas bibliotecas públicas (IFLA, 2009) em vista de seu caráter sócio/inclusivo. Com o uso das TA's, e a criação de softwares facilitam tanto o acesso a informação, como consequentemente ajuda no processo de aprendizagem e nos momentos de lazer da pessoa em situação de deficiência.

Almeida et al (2011) cita dois softwares que foram desenvolvidos para as pessoas com baixa visão “Softwares conhecidos como “tecnologias específicas” que englobam ampliadores de telas como o *Magic da Freedom Scientific* e o *LentePro* para usuários de baixa visão”. Outros softwares que podem ajudar as pessoas com baixa visão, nesse caso os ampliadores que ajudam essas a visualizar os elementos gráficos e textuais apresentados como a *Lente Pro* do NCE/UFRJ e o *Zoom da Ai Squared*; entre outros, além de equipamentos como impressora Braille e lupa eletrônica de ampliação (ALMEIDA et al, 2011).

Apesar de toda a tecnologia voltada para atender as pessoas com deficiência, nem sempre essas tecnologias são aceitas por essas pessoas. Pelo fato de não aceitarem essa situação em que se encontram consequentemente as pessoas com deficiência não querem fazer uso de tecnologias no seu dia a dia. Isso pode ocorrer também, por não saberem manusear essas tecnologias ou por vergonha de necessitar aprender.

3 Materiais e Métodos

Quanto aos objetivos propostos, esta pesquisa se caracteriza como exploratória cuja finalidade consiste em “[...] levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto.” (SEVERINO, 2007. p. 123).

A abordagem aplicada é de cunho quali-quantitativa, em função de responder as perguntas “o que, como, em que circunstâncias diferentes variam e por quê?”. Queremos conhecer se a biblioteca segue as recomendações da IFLA/UNESCO para Bibliotecas Públicas, visando à disponibilização de serviços, acervo e suportes para pessoas em situação de deficiência visual.

O universo da pesquisa constituiu-se de 4 (quatro) bibliotecários, dos quais 1(um) é o gestor e sujeito do nosso estudo.

Optou-se por utilizar enquanto técnica de abordagem, a entrevista semi-estruturada aberta e o questionário.

4 Análise dos dados

Para preservar o anonimato dos entrevistados estes foram identificados apenas pela consoante ‘B’ e números. Este cuidado ajuda o processo de interpretação e análise dos dados.

Inicialmente, para ancorar a formulação dos objetivos norteadores do estudo, buscou-se conhecer quais os serviços oferecidos pela Biblioteca Juarez da Gama Batista.

De acordo com a entrevista realizada com B1, obtivemos os seguintes resultados:

“O processo de aquisição é feito unicamente por meio de doações e, o acervo em Braille também é composto por obras doadas, contudo há um canal “doador” específico, a Secretaria de Cultura e este acervo não é passivo de empréstimo domiciliar. A Biblioteca não oferece o serviço de transcrição de obras impressas em tinta para o Braille e atualmente estão funcionando os setores de referência, empréstimo, processos técnicos e Internet. A missão institucional da Biblioteca, ainda encontra-se em construção e o processo de formação e desenvolvimento de coleções inexistente.”

Diante da representação sobre os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca JGB, percebe-se que as doações feitas pela Secretaria de Cultura que abastecem o acervo em Braille, endossam o que discutimos no referencial teórico a respeito do alto valor das obras transcritas para o sistema Braille. Logo, inexistindo doações feitas por pessoas físicas ou outros Órgãos/Instituições, impedindo que estas obras sejam emprestadas, possivelmente visando sua conservação.

O fato da biblioteca não oferecer o serviço de transcrição é um ponto negativo quanto à oferta de serviços informacionais aos deficientes visuais, pois sem esse serviço os usuários que utilizam o Braille como forma de leitura, ficam totalmente dependentes das únicas obras que foram doadas ao acervo da biblioteca JGB e, ainda ficam impossibilitados de terem acesso aos conteúdos das obras em tinta que existem no acervo.

O fato da Missão da biblioteca JGB não estar concluída, foi algo que chamou atenção durante a análise dos dados, pois se trata de um documento que norteia os serviços e os processos de uma biblioteca, embora exista um roteiro de atividades que são seguidos na biblioteca.

Uma grande surpresa é a inexistência de uma definição no processo de formação e desenvolvimento de coleções, uma vez que visa à atualização e ampliação do acervo como ainda sua conservação. Acreditamos que esse aspecto apresenta uma urgência eminente, merecendo uma atenção especial por parte da Biblioteca.

Ao perguntarmos sobre o acervo Braille da biblioteca JGB, B1 informa que:

“Não existe o empréstimo das obras, pois os poucos exemplares da coleção foram doados e não há profissionais qualificados para o Setor de Braille.”

A IFLA/UNESCO recomenda que serviços e materiais devam estar à disposição para todas as pessoas, mesmo aquelas que não possam utilizar os serviços e materiais convencionais, inclusive os deficientes.

Ao perguntarmos quais serviços são oferecidos pela biblioteca JGB obtivemos as seguintes respostas:

“Não existem serviços direcionados a esse público específico. Não existe nem registro de usuários deficientes visuais que utilizem esse acervo” (B1)

“Existe a consulta ao acervo Braille” (B2)

“O usuário tem o acervo disponibilizado para consulta” (B4)

Podemos verificar que o resultado dessa questão revela que a Biblioteca JGB segue, parcialmente, o que a IFLA/UNESCO recomenda a respeito da oferta de acervo que ofereça suporte para o acesso às informações por pessoas deficientes visuais, mesmo sendo esse o único serviço destinado aos usuários com esse tipo de deficiência.

Com a existência do serviço, procurou-se saber se a equipe que atua na biblioteca possui alguma preparação específica para atender os usuários com deficiência visual, onde foi unânime as respostas afirmando que não existe nenhum tipo de capacitação voltada para essa temática. Assim, percebemos uma contradição nas práticas da biblioteca, pois afirma possuir serviço específico para pessoas deficientes visuais, contudo não dispõe de nenhum profissional habilitado para atuar junto ao serviço.

Na questão sobre transcrição de materiais impressos em tinta para suportes que possibilitem sua utilização por deficientes visuais, obtivemos um percentual de 100% dos respondentes afirmando a inexistência de tal prática na Biblioteca JGB.

Quando se produz as transcrições de materiais impressos em tinta para suportes que os deficientes possam fazer uso, se está seguindo o que a IFLA/UNESCO propõe, quando se trata de disponibilizar materiais para todos, sem distinção.

Ao questionarmos a respeito da existência de uma Política de aquisição de coleções que contemplem os usuários com deficiência visual, 75% afirmaram não existir, e 25% não souberam responder. O resultado desta questão já tinha sido contemplado ao se ter tomado conhecimento da inexistência de uma política de formação e desenvolvimento de coleções.

Com um planejamento e a criação de uma Política de aquisição, pode-se adquirir suportes que atendam as necessidades de todos os usuários, sem distinção e discriminação.

Ao se perguntar sobre a divulgação do acervo Braille, mais uma vez 75% disseram não haver divulgação do setor Braille para a comunidade onde a biblioteca JGB está inserida e 25% não souberam opinar.

A semelhança nos resultados das duas últimas questões pode ser explicado pelo fato de que no universo entrevistado, nem todas os bibliotecários desenvolvem as mesmas atribuições, existindo assim a possibilidade de que algumas informações não sejam de conhecimento de toda a equipe por completo, assim sendo de domínio maior por uma parcela do que de outra.

Para que os serviços sejam utilizados pela comunidade, ela precisa saber que esses serviços existem e que estão disponíveis para uso, dessa forma é necessário que se faça divulgação em diversas formas.

No questionamento sobre como a biblioteca JGB se adapta as necessidades de informação dos usuários com deficiência visual através do

acervo Braille, 100% dos entrevistados responderam que ela faz isso apenas através do acervo Braille.

Existem outros meios para que a biblioteca se adapte as necessidades informacionais, como os softwares leitores de tela, livros em áudio entre outros, que foram abordados no referencial teórico desse trabalho.

Ao perguntar se a biblioteca JGB segue as recomendações da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas, 100% afirmaram que sim.

Todas as bibliotecas públicas devem ter o manifesto da IFLA/UNESCO como um norte para desenvolver serviços que atendam a comunidade onde ela está inserida, contribuindo com o desenvolvimento de todos.

Embora, afirmem que seguem as recomendações propostas pela IFLA/UNESCO, percebemos nas respostas dos entrevistados e análise dos gráficos das questões discutidas anteriormente, que os itens abaixo

[...]

9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;

11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;

[...]

Não são atendidos pela Biblioteca JGB, pois não existem serviços, recursos, ferramentas, profissional qualificado entre outros, que disponibilizem a informação de maneira acessível e igualitária à todos que dela precisem.

Sabendo da importância das tecnologias, que tem avançado no sentido de atender as necessidades específicas das pessoas com deficiência visual, perguntamos se os bibliotecários entrevistados conheciam o termo “Tecnologias Assistivas”. Todos informaram desconhecer a expressão. Diante do fato, foi feita uma pequena explicação sobre conceitos, objetivos e tipos de tecnologias assistivas.

Após explicação obtivemos as seguintes respostas:

“Não conhecia o termo e não pensei que o termo estivesse voltado para deficientes visuais”(B4)

“Eu conhecia, mas por essa terminologia não. Conhecia por acessibilidade.”(B5)

“Estou desatualizada”(B3)

Pereira (2010) em pesquisa realizada em bibliotecas na cidade de João Pessoa constatou que

o termo Tecnologia Assistiva ainda é um estranho ao vocabulário dos bibliotecários, pois após a sua explicação, um número elevado de entrevistados mudaram sua resposta quanto a existência desse tipo de recurso em seus locais de trabalho.

É imprescindível que os bibliotecários, estejam sempre atualizados com os novos temas da área, para que desenvolvam melhor o seu papel enquanto profissional mediador entre a informação e o usuário.

Diante dos fatos analisados, acreditamos que para atender as necessidades informacionais dos deficientes visuais, é necessário que a biblioteca pública disponibilize todos os recursos que ajudem na aquisição de

novos conhecimentos, tornando o deficiente visual parte integrante da sociedade.

Assim, entendemos que apenas o acervo em Braille existente na Biblioteca JGB, não contempla a existência de recursos que facilitem o uso da biblioteca pelos deficientes, principalmente pelo fato de que dentre os quatro serviços ofertados, eles apenas tem acesso parcial ao uso do acervo, pois não há a possibilidade de empréstimo.

A inexistência de outros recursos que possibilitem a transcrição, que podemos entender como a possibilidade de fazer cópias do material, ou a oferta de equipamentos que permitam fazer uso dos computadores, também comprometem a biblioteca quanto às possibilidades de seu uso por pessoas com deficiência visual.

5 Considerações Finais

A deficiência visual pode ser uma barreira em um primeiro momento e em alguns casos até de difícil aceitação tanto por parte da pessoa deficiente como das pessoas com quem ele convive, contudo, a valorização do ser tem que ser superior à valorização da deficiência onde essa deve ser encarada como um desafio e não como um ponto final no processo educacional, intelectual, como também na perspectiva de vida do indivíduo.

O uso das bibliotecas por pessoas com deficiência visual vem ajudando a promover mudanças não apenas na constituição de seus acervos, mas também no comportamento e na consciência dos profissionais que nela atuam. Percebe-se uma maior necessidade de interação da biblioteca com esses usuários, nas bibliotecas públicas, pois essas são de indispensável importância tanto no processo de aprendizagem como opção pública e gratuita de acesso a informação, cultura e lazer pelas pessoas com deficiência visual.

Antes de qualquer ação efetiva na oferta de serviços à pessoa com deficiência visual nas bibliotecas públicas universitárias ou não, se fez necessário compreender em que cenário da sociedade esses se encontram, como também saber escolher que tipos de recursos que os usuários possivelmente estejam aptos a utilizarem e ainda os funcionários que irão atendê-los, evitando dessa forma investimentos desnecessários e a subutilização de equipamentos e recursos públicos, possibilitando às pessoas com deficiência serem atendidas nessas bibliotecas de forma digna, sem distinção entre deficientes ou não, sem discriminação e com a possibilidade de terem suas necessidades informacionais atendidas.

Em resposta ao objetivo principal desse trabalho, observou-se que o processo de inclusão no ambiente da biblioteca JGB, é pouco favorável para as pessoas com deficiência visual, especificamente na inexistência de um serviço voltado à esses usuários. Outro fator observado é a ineficiência da biblioteca no atendimento aos usuários deficientes visuais, no que tange a inexistência de ferramentas e equipamentos adequados, ou seja, suportes que facilitem tanto o uso da biblioteca como o acesso a informação.

A existência do acervo em Braille se apresenta positivamente, porém, a inexistência de uma política de formação e desenvolvimento de coleções que contemplem sua manutenção e ampliação, é um fator que compromete a

eficácia e qualidade desse acervo. Mesmo com a existência do acervo em Braille não há uma equipe ou profissional devidamente capacitado a lidar com esse tipo de usuário.

Outro ponto grave é a inexistência de acervo ampliado ou a disponibilidade de lupas manuais ou eletrônicas aos usuários com baixa visão, fazendo com que esses também tenham que estar de posse de lupas próprias, que utilizem o Braille ou que dependam de terceiros para leitura oral.

Um aspecto que chamou atenção durante a realização desse trabalho é o fato da biblioteca não possuir registro/cadastro dos usuários deficientes visuais. Essa ferramenta poderia ser utilizada para gerar dados que auxiliassem na aquisição de equipamentos, oferta de cursos ou capacitações de aprimoramento aos profissionais, em vista da demanda existente, a qual não foi possível mensurar, contudo ela é observada pelas pessoas que atuam na biblioteca.

A falta de conhecimento do termo “Tecnologia Assistiva” não implica na inexistência dessa tecnologia nos ambientes, entretanto sua aplicação deve ser feita com o devido conhecimento do profissional bibliotecário, pois este deve ter conhecimento aguçado do perfil dos seus usuários, assim auxiliando de forma direta na escolha dos tipos de TA’s a serem aplicadas na unidade de informação.

A falta de debate sobre essa temática durante o período acadêmico se reflete diretamente na prática profissional, seja no tocante à acessibilidade como em qualquer outro aspecto que diga respeito ao acesso a informação, sendo assim necessário que o profissional tenha que adquirir esse conhecimento fora da academia, sem que o foco temático seja debatido com vistas específicas à Biblioteconomia, muito menos à Ciência da Informação, dependendo do bom senso e nível de capacidade profissional para fazer as devidas adaptações à sua realidade na atuação profissional.

Observou-se que por mais que a Biblioteca JGB conheça o manifesto da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas, pouco é posto em prática, para atender de maneira satisfatória as necessidades informacionais dos usuários deficientes visuais.

Vistas sob a ótica que bibliotecas são organizações sociais dinâmicas e que, independentemente de sua classificação ou tipologia, devem centrar sua missão na sua utilidade social e na sua capacidade de contribuir efetivamente para o crescimento de seres humanos, cabe a elas promover transformações necessárias ao cumprimento adequado de sua missão perante a sociedade que lhe destinaram servir. Cabe-lhes ainda o dever de denunciar e impedir que contradições e injustiças sociais aconteçam ou se reproduzam em seu espaço mais próximo de atuação.

Não adianta discursar a respeito de democratização de informação, direitos civis e políticos, cidadania, infinidade de recursos tecnológicos para usuários de bibliotecas, redes de informação, se na realidade o que vimos acontecer são possibilidades de acesso injustas, discriminatórias e desiguais.

6 Referências

ALMEIDA, Sandra Manzano de et al. **Acessibilidade aos deficientes visuais e auditivos às Bibliotecas da rede UNESP.** 2011. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/posters/final_372.pdf>. Acesso em: 6 Jun. 2011.

BORGES, José Antonio dos Santos. **Do braille ao dosvox : diferenças nas vidas dos cegos Brasileiros.** Rio de Janeiro-RJ, UFRJ/COPPE 2009. Disponível em: <http://teses2.ufrj.br/Teses/COPPE_D/JoseAntonioDosSantosBorges.pdf>. Acesso em: 22 Jun. 2011.

FERREIRA, Mary. **Informação e desigualdade social:** desafios para pensar o Estado democrático a partir das bibliotecas públicas maranhenses. 1980. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufma.br:8080/jspui/bitstream/1/272/1/Informacao-Desigualdade-Ferreira.pdf>>. Acesso em: 6 Jun. 2011.

IFLA. **Bibliotecas para cegos na era da informação:** diretrizes de desenvolvimento. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/libraries-for-print-disabilities/publications/86-pt.pdf>>. Acesso em: 7 maio 2011.

IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas.** 2006. Disponível em: <<http://extralibris.org/revista/manifesto-da-iflaunesco-para-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em 1 maio de 2011.

LIRA, Guilherme de Azambuja Lira. **Biblioteca Nacional: desenvolvimento do modelo brasileiro de biblioteca acessível para pessoas com deficiência e idosos.** Revista Inclusão Social, Brasília, v. 2, n. 2, p. 10-13, abr./set. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/93/100>>. Acesso em: 6 Jun. 2011.

MIRANDA, Antonio. **A missão da biblioteca pública no Brasil.** 1978. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%BAblica_Brasil.pdf>. Acesso em: 2 maio 2011.

PEREIRA, Giulianne Monteiro. **Tecnologias Assistivas:** um desafio na formação e atuação do profissional bibliotecário nas bibliotecas universitárias de João Pessoa/PB. 2010. Disponível em: <http://gustavonogueira.files.wordpress.com/2010/09/tecnologias-assistivas_textocompleto.pdf>. Acesso em 20 maio 2011.

PUPO, D.T. Cumprindo a legislação. In: PUPO, D. T.; MELO, A. M.; PÉRES-FERRÉS, S. (org.) **Acessibilidade:** discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. 2006. p. 30-50. Disponível em: <<http://apnendenovaodessa.blogspot.com/2011/04/dicas-para-bibliotecas-acessiveis.html>>. Acesso em: 7 maio. 2011.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SONZA, Andréa Poletto; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. **Ambientes digitais virtuais**: acessibilidade aos deficientes visuais. 2003. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/eventos/cicloartigosfev2003/andrea.pdf>>. Acesso em: 7 maio 2011.

SOUZA, Edson Rufino de. **Avaliação de usabilidade do sistema Dosvox na interação de cegos com a web**. 2008. Disponível em: <http://www.btd.uerj.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1313>. Acesso em: 6 jun. 2011.

TORRES, Elisabeth Fátima Torres; MAZZONI, Alberto Angel ; MELLO, Anahi Guedes de. Nem toda pessoa cega lê em Braille nem toda pessoa surda se comunica em língua de sinais. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.33, n.2, p. 369-385, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v33n2/a13v33n2.pdf>>. Acesso em: 6 jun. 2011.

TESTE DE USABILIDADE DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE: avaliação da eficácia, eficiência e satisfação

Izabel França de Lima¹, Renato Rocha Souza², Guilherme Ataíde Dias³

¹Doutoranda em Ciência da Informação pela UFMG, Bibliotecária da UFPB, João Pessoa/PB

²Doutor em Ciência da Informação, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro/RJ

³Doutor em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa/PB

Resumo

Aborda aspectos relativos à avaliação de bibliotecas digitais, consideradas como dispositivos informacionais que podem auxiliar na democratização da informação mediada pelas tecnologias digitais. Tais bibliotecas podem ser compreendidas como um espaço de organização, armazenamento, disseminação e acesso a informação por meio de uma rede de comunicação. Discute a importância da avaliação dessas bibliotecas, observando a ausência de normas internacionais destinadas à mensuração dessas. Objetiva avaliar a usabilidade da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Metodologicamente caracteriza-se como um teste formal de usabilidade, com a finalidade de medir a eficiência, a eficácia e a satisfação de usuários de bibliotecas digitais. O teste foi composto por três instrumentos de coleta de dados, um questionário de perfil/experiência; uma lista de dez tarefas a serem realizadas, utilizando o site da BVS; e um questionário com oito perguntas abertas que extraía percepções sobre o uso da biblioteca e seus recursos. O modelo metodológico foi aplicado entre os dias 05 e 21 de dezembro de 2011 no laboratório de informática do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba. Os resultados do teste de usabilidade possibilitam inferir que a BVS apresenta um bom nível de eficácia e boa eficiência, tendo o quesito satisfação atingido o nível satisfatório, conforme as respostas apresentadas nas questões abertas pelos participantes da pesquisa. Foram detectados alguns problemas de usabilidade e apresentadas sugestões para melhorar a interface e, conseqüentemente, a interação usuário/biblioteca digital.

Palavras-chave: Bibliotecas digitais; Avaliação de bibliotecas digitais; avaliação de usabilidade de bibliotecas digitais; Metodologia para avaliação de usabilidade.

Abstract

This study discusses aspects of the evaluation of digital libraries, considered as information devices that assist in the democratization of information mediated by digital technologies. Such libraries can be understood as environments for organization, storage, dissemination and access to information by means of a communication network. The study discusses the importance of evaluating these libraries, noting the absence of international standards for measuring these libraries. Aims to evaluate the usability of the Virtual Health Library (BVS). Methodologically characterized as a formal usability test, the study aims to measure efficiency, effectiveness and user satisfaction in digital libraries. The test consisted of three instruments for data collection: one profile/experience questionnaire, one list of ten tasks to be performed using the BVS's website, and one questionnaire with eight

open questions designed to elicit perceptions about the library and its resources. The methodological model was implemented between December 5th and 21st, 2011 at the computer lab of the Health Sciences Center of Federal University of Paraíba. From the results of the usability test it is possible to infer that the BVS shows a good level of effectiveness and efficiency, and the satisfaction item reached a satisfactory level, according to the answers provided by the participants in the open questions. The study found some usability problems and presented suggestions for improving the digital library's interface and, consequently, the user-digital library interaction.

Keywords: Digital libraries; Digital library evaluation; Usability evaluation of digital libraries; Methodology for usability evaluation.

1 Introdução

Com o advento da sociedade da informação, essa nova sociedade reconfigurada pelas TIC ganha destaque no mundo globalizado, tendo a Internet como a principal mola propulsora, interligando países, nações, indivíduos (TAKAHASHI, 2000). Essas tecnologias propiciam o surgimento de ambientes informacionais, onde as bibliotecas digitais podem ser compreendidas como um espaço de organização, armazenamento, disseminação e acesso à informação por meio de uma rede de comunicação, proporcionando condições para que os indivíduos possam acessar, criar e recriar textos, produzindo não apenas seus próprios meios, mas também interagindo com um potencial de recuperação da informação nunca antes visto.

A relação entre as bibliotecas digitais e os usuários instou-nos a pensar, sistematicamente, sobre a usabilidade como uma “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002, p. 3). Assim sendo, entendemos a usabilidade como a capacidade apresentada por um sistema interativo para operar, de modo eficaz, eficiente e agradável, em um determinado contexto de realização das tarefas de seus usuários.

A usabilidade consiste em propriedades da interface de um sistema, no que diz respeito à sua adequação às necessidades dos usuários, permitindo verificar o desempenho da interação homem-máquina e conhecer a satisfação desse usuário quanto às tarefas realizadas e sua aplicação (DIAS, 2003).

Para Saracevic (2004), as discussões sobre bibliotecas digitais são abundantes, exceto quando se trata de avaliação. Afirmar, ainda, que na literatura sobre avaliação dessas bibliotecas podem ser encontrados dois tipos distintos de relatos de pesquisas: a) trabalhos que sugerem conceitos de avaliação, modelos, abordagens, metodologias ou discutem avaliação; e b) trabalhos que relatam avaliação real, ou seja, aplicação de metodologias as quais contêm dados quantitativos (estatísticos) ou dados qualitativos (impressões).

Pareceu-nos relevante e avaliar a usabilidade da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), já que são, no contexto hodierno, mais do que instrumentos importantes no acesso à informação. Assim, definimos que gostaríamos de saber qual o nível de eficácia e eficiência da BVS, e saber a opinião dos usuários ao realizarem atividades comuns quando se busca informação em uma biblioteca digital.

A pesquisa objetivou avaliar a usabilidade da BVS. Adotamos as seguintes etapas: a) Aplicar o teste formal de usabilidade na BVS; b) Conhecer o nível de usabilidade da BVS, com base na eficiência, na eficácia e na satisfação; c) saber a opinião dos usuários ao realizarem atividades comuns quando se busca informação na BVS.

2 Bibliotecas Digitais

Para autores como Silva e Garcia (2005) e Sayão (2008), as bibliotecas digitais tiveram sua gênese com as ideias de Paul Otlet, com o sonho de biblioteca universal, Vanevar Bush, com sua máquina amplificadora da memória, e Theodore Holm Nelson, com o projeto Xanadu e sua representação do pensamento associativo, e posteriormente com Tim Berners Lee idealizando e criando o sistema world wide web para reunir virtualmente informações.

Para Sayão (2008, p. 8) “desde o início da computação ficou claro que a automação das bibliotecas traria um extraordinário ganho de produtividade aos processos biblioteconômicos por conta da natureza e do volume de dados tratados pelas bibliotecas”. Assim, o uso da informática nas bibliotecas origina uma prática biblioteconômica que substitui a criação de catálogos por portais de acesso, integrando armazenagem, consulta e suprimento em formato dos próprios documentos legível em sua diversidade.

Le Crosnier, (2005,p.1) afirma que para a Association of Research Libraries “as coleções de bibliotecas digitais não se contentam com referências, mas se interessam por todos os artefatos digitais que não podem ser apresentados ou representados em forma impressa”. Nos conceitos encontrados na Ciência da Informação o entendimento "biblioteca digital", contém representações digitais dos objetos, ser acessível através da internet, embora não para todos. Mas a ideia da digitalização é talvez a única característica de uma biblioteca digital em que há um consenso.

Compreendemos uma biblioteca digital como uma biblioteca, então ela deve incluir serviços de referências com serviços de alerta, manter banco de dados com perfil de busca dos usuários, auxiliá-los com as ferramentas de busca, acesso e assistência aos serviços de busca comerciais, etc. A informação nela armazenada precisa ser de alta qualidade, passar pelo processo de seleção, indexado, catalogado e classificado. Checar a exatidão e integridade das fontes de informação nela disponibilizada, ter em conta a preocupação com a correta identificação também. Enfim, oferecer produtos e serviços relevantes para seus usuários, mantendo uma equipe multidisciplinar de especialistas (LIMA; SOUZA, 2010).

2.1 Avaliação de Bibliotecas Digitais

Essa necessidade de avaliação coaduna com o pensamento de Cunha (2009) e Saracevic (2004) afirmam que as bibliotecas digitais ainda são pouco avaliadas e apresentam reflexões acerca de como avaliar, bem como se referem à possibilidade de usar as mesmas metodologias aplicadas nas bibliotecas tradicionais. Entretanto, Cunha (2009) afirma que, essas indagações ainda não obtiveram respostas definitivas. Assim sendo, podemos evidenciar a necessidade de desenvolvermos metodologias específicas para avaliar essas bibliotecas.

Para Saracevic (2004) as discussões sobre bibliotecas digitais são abundantes, exceto quando se trata de avaliação. Este autor afirma ainda que na literatura sobre avaliação dessas bibliotecas podem ser encontrados dois tipos distintos de relatos de pesquisas: a) trabalhos que sugerem conceitos de avaliação, modelos, abordagens, metodologias ou discutem avaliação; e b) trabalhos que relatam avaliação real, ou seja, aplicação de metodologias as quais contêm dados quantitativos (estatísticos) ou dados qualitativos (impressões).

Temos ainda uma pesquisa sobre avaliação de bibliotecas digitais apresentada no Workshop, na qual Saracevic (2004) relata que não existem muitos esforços em aplicar avaliação. Na verdade, existem mais trabalhos que discutem avaliação do que relatam sobre avaliação. Tal afirmação tem base em dados extraídos de duas grandes conferências sobre bibliotecas digitais, a saber: a Conferência Européia sobre Bibliotecas Digitais (ECDL) e a Conferência Conjunta ACM/IEEE sobre Bibliotecas Digitais (JCDL), as quais anualmente contêm não mais de 5% de artigos ou pôsteres que têm dados relativos à avaliação de quaisquer aspectos de bibliotecas digitais.

Segundo Saracevic (2004), as bibliotecas digitais são complexas, constituindo-se em muito mais do que sistemas tecnológicos e a avaliação de sistemas complexos é igualmente complexa. O autor afirma que não há interesse na avaliação, e acrescenta “aqueles que fazem ou pesquisam bibliotecas digitais estão interessados em fazer, construir, implementar, abrir novos caminhos, operar [...] a avaliação é de pouco ou nenhum interesse, além de não haver tempo para isto” (SARACEVIC, 2004, p. 10).

Tammaro e Salarelli (2008) observam que um dos problemas da avaliação de bibliotecas digitais encontra-se na coleta dos dados: faltam dados de uso que sejam exatos, bem como a falta de normas internacionais de uso comum destinadas à mensuração das bibliotecas digitais, problemas relativos às coleções digitais e à medição de seu uso.

Para Blandford et al. (2008) muitos estudos publicados sobre avaliação de bibliotecas digitais são relatos de avaliações de sistemas específicos, envolvendo testes com usuários ou avaliação de especialistas. Esses estudos de avaliação podem ser baseados em análise quantitativa, como os que envolvem o uso de logs de transação, e qualitativos, como as técnicas de entrevista, observação ou o *think aloud* (pensar em voz alta). Tais estudos ilustram a diversidade de abordagens possíveis quando se avalia bibliotecas digitais, e a variedade de questões possíveis.

Zhang (2007) considera que a avaliação de bibliotecas digitais pode pedir abordagens e critérios também utilizados nas avaliações do sistema de recuperação de informação das bibliotecas tradicionais, mas que é essencial desenvolver modelos de avaliação específicos para esse tipo de bibliotecas. Até porque, segundo o autor, com um enorme consumo de recursos técnicos, financeiros e de pessoal empregados em cada projeto de implantação de uma biblioteca digital, este deve ser avaliado para garantir o resultado de seu desenvolvimento.

2.2 Usabilidade em Bibliotecas Digitais

O termo usabilidade começou a ser usado na década de 1980, principalmente nas áreas de Psicologia e de Ergonomia. Veio substituir a expressão "*user-friendly*", referente à interface amigável e fácil de ser usada e entendida, porém considerada vaga e subjetiva. Para evitar que o termo **usabilidade** sofresse o mesmo desgaste,

vários são os autores que tentaram defini-lo utilizando abordagens diferentes (DIAS, 2003).

A *International Organization for Standardization* (ISO¹) foi pioneira em criar parâmetros normalizados sobre a usabilidade, e esses estudos tiveram como resultado a norma ISO/IEC 9126. Na busca de contemplar a necessidade de novos padrões para usabilidade, em 1998 foi publicada uma nova norma, a ISO 9241, que estabeleceu um novo conceito de usabilidade, passando a levar em consideração as necessidades do usuário. Nessa norma são definidas características de qualidade de *software* como: funcionalidade, confiabilidade, eficiência, portabilidade e possibilidade de manutenção (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002).

De acordo com a ISO 9241-11, de 1998, (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002, p. 3) usabilidade pode ser entendida como a capacidade de um produto ser “[...] usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.

3 Metodologia

O presente estudo para avaliação da BVS, com foco na usabilidade, constitui-se em um teste formal de usabilidade para medir a eficiência, a eficácia e a satisfação, conforme a NBR 9241-11 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002, anexo B, p.11).

Dentre as abordagens que podem auxiliar na delimitação da trajetória de estudo que se preocupa com a investigação da usabilidade nas bibliotecas digitais, adotamos a abordagem qualitativa que, segundo Minayo (1994, p.22) ressalta que a pesquisa qualitativa “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos”.

Esse direcionamento metodológico não descarta a possibilidade de, em determinados momentos, quando, por exemplo, na apresentação dos níveis de usabilidade e medidas, adotar-se a abordagem quantitativa. Para Minayo e Souza (2005) a abordagem quantitativa é usada na apresentação de resultados que podem ser contados e ressaltam, ainda, que esse tipo de abordagem é importante para avaliar objetivos bastante específicos e estabelecer relações significativas entre variáveis.

Nesta perspectiva, compreendemos que nosso objeto nos direciona a uma metodologia quali-quantitativa, recorrendo às duas abordagens e ancorados em Minayo e Souza (2005, p.99) quando afirmam que “As aproximações quantitativas e qualitativas não devem ser consideradas antagônicas e sim linguagens complementares, embora de natureza diferente”.

Para conhecer o nível de usabilidade de bibliotecas digitais, definimos que os dados resultantes do teste de usabilidade referentes às categorias eficácia, eficiência e satisfação seriam analisados estatisticamente adotando a séries numéricas as quais, segundo Levin e Fox (2004, p. 9), “podem ser usadas para: a)

¹ A ISO é uma organização não-governamental estabelecida em Londres desde sua criação, em fevereiro de 1946. Sua missão é promover e facilitar a coordenação internacional e a unificação de padrões industriais.

classificar ou categorizar no nível nominal de mensuração; b: ordenar por posto no nível de mensuração; e c) atribuir um escore no nível intervalar de mensuração”.

Nesse estudo a série numérica foi usada para mensuração dos níveis de usabilidade, e constitui como medida de:

- a) **Eficácia** - nível nominal de mensuração que consiste em nomear ou rotular, ou seja, criar categorias e contar sua frequência de ocorrência (LEVIN; FOX, 2004). Nesse estudo usamos as categorias *concluídas* e *não concluídas* e contamos, utilizando o software TextStat versão 2.7 para saber o número de tarefas concluídas com êxito e poder mensurar o nível de eficácia. O resultado foi apresentado em números percentual.
- b) **Eficiência** - nível intervalar de mensuração que indica a distância exata entre as categorias. A mensuração intervalar utiliza unidades constantes de mensuração, nesse estudo a unidade foi o tempo em minutos que concluiu a tarefa. O intervalo das categorias foi determinado pelo tempo mínimo e máximo usado para realização das tarefas e organizados em quatro níveis, eficiência *péssima*, *satisfatória*, *boa* e *ótima*, apresentado em gráfico no qual o escore foi evidenciado (LEVIN; FOX, 2004).
- c) **Satisfação** – nível ordinal de mensuração busca ordenar as categorias em termos de graus em que possuem determinadas características. Adotamos as categorias *satisfação péssima*, *satisfatória*, *boa* e *ótima* para conhecer o nível de satisfação dos usuários. Para uma melhor visualização, os níveis foram apresentados em gráfico (LEVIN; FOX, 2004).

O parâmetro para saber se uma biblioteca digital é eficaz será mensurado pelo percentual de usuários que concluíram as tarefas aplicadas no teste de usabilidade. O resultado será representante da eficácia da biblioteca, quanto mais afastar-se da unidade e aproximar-se dos 100%, mais eficaz será sua usabilidade.

A eficiência é calculada no intervalo do maior tempo usado para concluir a tarefa e o menor tempo usado para o mesmo fim. Nesse intervalo de tempo será calculado o tempo médio utilizado na realização da tarefa, e quanto mais essa média se aproximar do menor tempo gasto na realização da tarefa mais eficiente será a usabilidade da biblioteca digital. E a satisfação será definida pelo número de usuários que respondem ao maior nível de satisfação apresentado na escala.

O ambiente de realização do teste de usabilidade foi o site da BVS que se constitui em um espaço virtual da Internet formado pela coleção ou rede de fontes de informação em saúde da Americana-Latina e do Caribe. As fontes de informação são geradas, atualizadas, armazenadas e operadas na Internet por produtores, integradores e intermediários, de modo descentralizado e obedecendo metodologias comuns para sua integração. A BVS está disponível na internet com acesso livre (BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE, 2012).

O universo da pesquisa constituiu de quatro programas de pós-graduação do CSS, a saber: Programa de Pós-graduação em Odontologia; Programa de Pós-graduação em Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos; Programa de Pós-graduação em Enfermagem e Programa de Pós-graduação em Ciências da Nutrição. Os participantes da pesquisa são docentes e discentes dos citados cursos de Pós-graduação. A amostra representativa foi constituída por quinze sujeitos, quatro docentes e onze discentes dos referidos programas de pós-graduação composto pelos que aceitaram participar da pesquisa realizando os testes de usabilidade. O número de participantes da pesquisa foi definido com base em

Nielsen e Landauer (1993) que constatou a partir de vários estudos realizados, que em média 31% dos problemas de usabilidade são encontrados por um único usuário. Com base nesse valor o autor conclui que cinco usuários são suficientes para encontrar 85% dos problemas de usabilidade e que com quinze usuários podem ser encontrados 100% dos problemas.

A aplicação do teste de usabilidade na BVS aconteceu em momentos distintos, pois os dias e horários dependeu da disponibilidade dos sujeitos da pesquisa, assim, foram seis momentos no laboratório de informática do CCS da UFPB com diferentes grupos de usuários (entre os dias 5 e 21 de dezembro de 2011).

Os participantes completaram três tarefas: Um questionário de perfil/experiência que incluía tanto informações demográficas como informações sobre utilização de computadores, recursos da internet e site de biblioteca; Realizaram dez tarefas utilizando o site da BVS. (As tarefas foram desenvolvidas pela pesquisadora a partir das funções básicas do site da biblioteca.) e completaram um questionário com oito perguntas abertas que extraía percepções sobre o uso da biblioteca e seus recursos.

4 Resultados

Três tipos de dados foram coletados para conhecer o desempenho do usuário e as suas percepções ao utilizarem o site, como segue: a) A eficácia foi medida pelo número de tarefas completadas com êxito. b) A eficiência foi medida pela quantidade de tempo usado para completar cada tarefa; c) A satisfação foi medida por uma escala de classificação com quatro níveis de satisfação.

Os participantes concluíram 79% das tarefas, levando em média 4min por tarefa, e, em geral, ficaram satisfeitos com sua capacidade [como usuários] de realizar as tarefas.

Quando solicitados para apresentar algum comentário sobre a BVS no fim das tarefas, alguns participantes responderam: “A BVS sem dúvidas é um instrumento bastante rico no que se refere à pesquisa científica, porém, sua navegabilidade não é clara causando insegurança naqueles que não a usam com tanta frequência”, “Acho difícil utilizar a BVS, prefiro utilizar a Pubmed”, “Conheci várias ferramentas da BVS que estavam todo tempo à disposição, mas não são dialogadas”; “Seria interessante haver uma melhora no cruzamento de palavras chaves ou a BVS disponibilizar um tutorial referente aos links”, “O instrumento é interessante e algumas das tarefas me levaram a usar espaços do site onde normalmente não ando”. Eles também comentaram sobre as dificuldades para concluir alguma tarefa: “Não consegui completar a última tarefa, pois, o site afirmava que a senha estava incorreta. Solicitei nova senha por duas vezes e mesmo assim não tive acesso ao sistema”, “Fiz o cadastro, mas não consegui fazer o login, deu erro!”, “Não consegui achar alguns atalhos, daí não ter concluído as tarefas”, Alguns participantes sugeriram que seria mais útil que a BVS disponibilizasse um sistema de tutorial geral do site para os usuários inexperientes.

TABELA 1 – Resultados das tarefas concluídas

TAREFAS	Nº Tarefas Concluídas (Eficácia)	Tempo Médio em Minutos (Eficiência)	Facilidade de Realização (Satisfação)
1. Realizar uma busca livre no site da BVS (www.bvs.br) sobre um tema de seu interesse de pesquisa.	12 (80%)	10.77	10 (66,7%)
2. Buscar em áreas especializada na base Cid/saúde artigos que tratam da qualidade da saúde em João Pessoa;	13 (87%)	4.08	9 (60%)
3. Buscar como solicitar os serviços de fotocópias da BVS e o custo por artigo recuperado;	12 (80%)	3.63	11 (73,3%)
4. Verificar no catálogo de revistas científicas se a BVS tem Revista de Administração Pública;	11 (73%)	5.09	6(40%)
5. Verificar quais são os eventos programados para o período de março a junho de 2012 da área de saúde	13 (87%)	3.46	7 (46,7%)
6. Localizar na LILACs o tutorial como pesquisar	13 (87%)	3.38	8 (53,3%)
7. Localizar textos que tratam dos seguintes temas: saúde pública; políticas públicas de saúde no Brasil	11 (73%)	3.36	10 (66,7%)
8. Verificar quantos trabalhos existe na base LILACS do pesquisador: Paim, Jairnilson Silva	14 (93%)	2.79	7 (46,7%)
9. Para fazer o levantamento bibliográfico no MEDLINE com termos em inglês localizados no DeCS;	12 (80%)	3.50	11 (73,3%)
10.Fazer o cadastro nos serviços personalizados em seguida efetuar o login para conhecer e listar os serviços oferecidos.	8 (53%)	3.13	4 (26,7%)
TOTAL/MÉDIA	11,9 (79%)	4.36	83 (55,3%)

FONTE: Dados da pesquisa (2012)

A Tabela 1 apresenta a coluna com o nível de eficácia representada pelo número de tarefas concluídas pelos participantes do teste de usabilidade aplicado e entre parêntese o equivalente em percentual. Na outra coluna, temos o nível eficiência da BVS medido pelo tempo médio em minutos utilizado para conclusão das tarefas e na última coluna a satisfação dos usuários em realizar as tarefas. A satisfação foi obtida pelas indicações feitas na escala de satisfação respondida após a realização de cada tarefa, para o calculo dos valores apresentados usamos a soma dos usuários que consideram satisfatória e boa à realização da atividade, nesse calculo não contamos com os extremos, ou seja, péssima e ótima. Com os dados apresentados podemos fazer inferências importantes para análise da usabilidade da BVS

4.1 Eficácia

Para analisar os dados obtidos com aplicação do teste de usabilidade na BVS definimos como parâmetro para a eficácia o percentual de usuários que concluíram as tarefas realizadas. Esse resultado será quanto mais indicador de eficácia à medida que o percentual aproximar-se dos 100%. Nesse estudo, a eficácia foi avaliada dentro dos seguintes parâmetros: menor que 50% péssima, de 51% a 70% satisfatória, de 71% a 90% boa e acima de 91% como ótima.

Observemos que a taxa percentual resultante dos dados obtidos no teste de usabilidade foi 79%, um valor que representa mais da metade dos usuários

concluíram as tarefas. Trata-se de um percentual significativo, com base no qual podemos inferir que a BVS tem uma eficácia que pode ser classificada como boa. Dos textos analisados, doze abordam questões como eficácia, eficiência e satisfação, sendo que dois apresentam dados referentes à aplicação de testes de usabilidade que objetivaram conhecer a eficácia dos sites testados. Os dados do estudo de Jeng (2004), que avaliou dois sites distintos, apresentam que a taxa global de eficácia para todos os sujeitos no site da Rutgers é de 81% e no site da Queens é 83% e na pesquisa de McGillis e Toms (2001) os resultados apontaram que 75% das tarefas foram concluídas pelos sujeitos da pesquisa.

Observando os dados apresentados em outros testes de usabilidade em bibliotecas digitais, sugerimos que sejam usados como benchmark para a eficácia da usabilidade em bibliotecas digitais os parâmetros apresentados nessa pesquisa.

4.2 Eficiência

A eficiência da BVS foi calculada no intervalo do maior tempo usado para concluir a tarefa e o menor tempo usado para o mesmo fim. Nessa pesquisa, tivemos o menor tempo de 3 um minuto gasto para realização de tarefa e o maior tempo de 28 minutos, e obtivemos como tempo médio gasto na realização das tarefas de quatro minutos e 36 segundos, seguindo os parâmetros definidos na metodologia proposta que quanto mais essa média se aproximar do menor tempo gasto na realização das tarefas mais eficiente será a usabilidade da biblioteca digital avaliada.

Atendendo aos objetivos do teste de usabilidade na BVS, apresentamos que o tempo entre 28 minutos e 14 minutos e 49 segundos pode ser considerado como eficiência péssima; entre 14 minutos e 50 minutos e sete minutos e 74 segundos como eficiência satisfatória; entre sete minutos e setenta e cinco segundos e um minuto como eficiência boa e com menos de um minuto como eficiência ótima

Nos dados obtidos, temos que o tempo médio gasto para realização de cada tarefa de 4,36 minutos evidenciado na tabela 1 como o tempo médio em minutos. Ou seja, podemos inferir que a pesquisa aponta a BVS como uma biblioteca digital avaliada com uma eficiência próxima de ótima.

Comparada com a literatura, dos dois textos que apresentam elementos que possibilitam confirmar os resultados obtidos na nossa pesquisa temos que no trabalho de Jeng (2004) a taxa global de eficiência, para todos os sujeitos, correspondente ao tempo médio usado na realização das tarefas, temos que no site da Rutgers 3 min. 26 seg. e no site da Queens 2 min. 10 seg. e no estudo de McGillis e Toms (2001) o tempo médio para realização das tarefas foi de dois minutos.

4.3 Satisfação

A satisfação como medida de usabilidade da BVS foi analisada pelo percentual de participantes que apontaram na escala de satisfação aplicada após cada tarefa como satisfatória e boa, o calculo se deu com a soma do número de participantes que apontaram na escala como satisfatória e ótima, a referida escala contou com quatro níveis de satisfação (péssima, satisfatória, boa e ótima). Os resultados da pesquisa foram obtidos com quinze participantes realizando dez tarefas e indicando o grau de satisfação relacionada a cada uma das tarefas.

Os indicadores de satisfação mostram que, das 150 respostas obtidas (quinze participantes indicando o grau nas dez tarefas realizadas) cinquenta foram indicadas como satisfatória, trinta e oito como péssima, trinta e três como boa e vinte e nove como ótima. Desses dados, excluímos os extremos (péssimo e ótimo) e obtivemos oitenta e três respostas como satisfatória e boa, correspondendo a 55,3% das tarefas consideradas satisfatórias. Além das questões referentes às tarefas, ou seja, a parte quantitativa da pesquisa, por ser a satisfação uma questão subjetiva. Foi aplicado ao término do teste questionário com perguntas abertas, para coletar a opinião dos participantes sobre o processo de avaliação da BVS, destacando pontos importantes da usabilidade das bibliotecas digitais.

As respostas das oito questões do questionário pós-teste, aplicado com o objetivo de possibilitar maiores elementos para análise qualitativa do teste de usabilidade em questão, foram agrupadas de acordo com as categoria e subcategorias de análise extraídas do *corpus* analisado, quais seja: **Satisfação** – facilidade de uso, organização da informação, rotulagem, aparência visual, interface, conteúdo e correção de erros - **Aprendizibilidade**.

A categoria **satisfação** é avaliada na questão “qual a sua opinião a respeito da página inicial da página inicial da BVS?” E nela podemos observar também as subcategorias **organização da informação, aparência visual e interface**. Essa preocupação com a aparência da BVS encontra suporte teórico em Ferreira e Souto (2006, p.185) quando afirmam ser interface da biblioteca digital “condição *sine qua non*”, para analisar a qualidade dessas bibliotecas.

Na opinião dos participantes da avaliação obtivemos posicionamentos como: “A página apesar de apresentar todos os itens necessários para seu uso, não é amigável. Os links são apresentados em sua maioria com letras pequenas e exigem certa curiosidade por parte de quem pesquisa”. Temos mais dois participantes que consideram que a página “Deveria melhorar a forma de apresentação das informações” e “Seria interessante que ela fosse mais fácil de manusear”.

Mas, temos também opiniões como: “É autoexplicativa e indica de forma objetiva onde encontra o que se procura”. Outras opiniões são enriquecedoras para avaliação, ao mesmo tempo em que elogiam a BVS apresentam elementos que podem ser considerados como problemas de usabilidade, a saber, “A página inicial da BVS é clara e facilita a localização de alguns recursos, enquanto outros têm uma série de janelas para chegar ao destino final, dificultando a pesquisa”.

Por ser a interface elemento importante da interação do usuário com a biblioteca digital, foi apresentada mais de uma questão que possibilita avaliação desse ponto, como quando questiona “O que você acha da parte visual da BVS (cores, formatação do texto, posição do conteúdo)?” Nessa questão, podemos analisar as subcategorias **aparência visual, conteúdo e interface**. Segundo Ferreira e Souto (2006, p. 187), “a interface passa a ser percebida tanto como o meio para a interação usuário-sistema, quanto como uma ferramenta que oferece os instrumentos para esse processo comunicativo”.

Na opinião de alguns participantes, o visual da BVS apresenta problemas de interação e visualização como se constata a seguir “É boa, mais acredito que pode ser criado recursos para melhorar a posição do conteúdo”, “Não é atrativo, tamanho da letra pequena e organização de forma muito confusa”.

No entanto, outros usuários consideram que o visual da BVS é simples e adequado como se observa nas palavras a seguir. “Acho perfeitos! As cores são

claras e diferenciadas”. “Boa formatação da página, com boa escolha de cores, não cansando a vista do usuário” “Excelente” e “satisfatória”

Outro ponto solicitado à opinião dos usuários foi quanto ao sistema de busca com as seguintes perguntas: “O que você achou do sistema de busca da BVS (tanto a busca integrada quanto a busca avançada)?” e “Você achou fácil pesquisar no sistema BVS? Justifique?”

Nas questões, observamos as subcategorias: **facilidade de uso, organização da informação e rotulagem**. Cardoso (2000) afirma que estudos realizados considerando a interação com os Sistemas de Recuperação de Informação confirmam que quando o usuário tem mais informação e controle sobre suas buscas, sua performance e satisfação aumentam. Nessa perspectiva, é necessário apresentar ao usuário uma interface de busca onde tenha a possibilidade de conhecer todas as opções de busca para assim escolher aquelas que prefere utilizar.

A opinião dos participantes da pesquisa confirma o relatado na literatura como pode ser conferido nas respostas dos usuários. “O sistema é satisfatório e apresenta-se como outros por mim utilizados”. “É um sistema de busca de fácil manuseio, ágil e que atende as necessidades do pesquisador”, e “Gosto do sistema de busca avançada, da opção de ordenar por preferências, ano de publicação, o número de textos completos”.

Outros usuários tiveram dificuldades em interagir com o sistema busca. Isso é visível nas opiniões a seguir. “Deixou a desejar, poderia ser mais didático e mais direto”, “A busca integrada não é específica, enquanto a busca avançada restringe demais a temática”.

Quanto a facilidade de busca no sistema observa-se que a opinião depende da experiência de pesquisa na BVS como justificativa mais frequente. Constatado nas opiniões a seguir, “Considero fácil. Já utilizo a BVS há muitos anos e considero fácil se familiarizar com o sistema”. Já os com pouca experiência no usa da biblioteca apresentaram alguma dificuldade como se pode ver nas seguintes palavras, “Tive um pouco de dificuldade. Não sei se isso é devido ao fato de não ter o hábito de pesquisar na BVS”, “A falta de prática torna um pouco complicado, fazia algum tempo que eu não pesquisava na BVS” e outros consideraram difícil justificando que “É a terceira vez que pesquiso no sistema BVS e encontro muitos obstáculos nas pesquisas”, “A informação está presente no sistema, mas é necessário abrir muitas “abas” até encontrá-la” e “bastante complexo. Utilizar outros buscadores é bem melhor, pois são muito mais rápidos e objetivos”.

Objetivando saber a satisfação quanto à **aprendizibilidade** da BVS foi elaborada a questão “O que você achou do tutorial como pesquisar (ajuda) da LILACS?” Segundo Jeng (2005), a aprendizibilidade mede o esforço de aprendizagem e leva em consideração o quão rápido o sujeito aprende como realizar as tarefas.

Na opinião dos participantes fica evidente a importância dos tutoriais no processo de aprendizibilidade do site. Ele apresenta o passo a passo da busca e ajuda a localizar informações relevantes para boa interação com a biblioteca. Os usuários consideraram o tutorial da base LILACS como: “Muito bom, eu não conhecia”, “Interessante e muito explicativo”. “Muito bom, dinâmico, facilitando a pesquisa”, “Excelente” e “O caminho apontado no tutorial é fácil para os iniciantes, mesmo para aqueles com pouca familiaridade na pesquisa em portais”.

Mas outros apesar de reconhecerem a importância desse recurso

informacional apresentam pontos importantes a serem considerados pelos gestores da BVS, tais como, “Gostei muito! Deveria ser mais destacado no site para aqueles alunos que sentem dificuldades ou usam poucas vezes” e “Muito bom, eu não conhecia” percebe-se que o recurso que objetiva orientar o usuário não é facilmente localizado na página principal da biblioteca.

Visando contribuir para melhoria da biblioteca avaliada, foi solicitado apresentação dos pontos fortes e fracos nas questões: “Quais são os pontos positivos da BVS?” e “Quais são os pontos negativos da BVS?” As respostas serão apresentadas pela ordem das perguntas, ou seja, primeiro os pontos positivos seguidos dos pontos negativos.

Das respostas obtidas apareceram termos como: “ser em português” “sistema simples de busca” “acesso livre”, “bases temáticas”, “base de dados brasileiras” “quantidade expressiva de informação sobre a produção do conhecimento na área da saúde” “Facilidade de acesso aos documentos”, “agrega um banco de dados para divulgação de informações técnico-científicas da América Latina” “acesso a base LILACS e vocabulário trilingue DeCS”. “pesquisa gratuita”, “grande número de artigos completos”.

E como pontos negativos, mencionaram que: “os termos do DeCS, em sua maioria, estão desatualizados”, “Necessita melhorar a forma de busca por nome e sobrenome”, “Confuso, difícil achar a informação, muitos passos para se chegar no objetivo da pesquisa”, “buscas lenta” e “muito conteúdo na página inicial”

Na questão final, “Qual a sua avaliação geral a respeito da facilidade de uso da BVS?”, objetivando obter elementos que reforcem os pontos anteriores quanto à satisfação do usuário que pesquisa na BVS, de modo geral, foi considerada como de fácil uso e conteúdo relevante para área de saúde, mas ficaram evidentes alguns problemas que precisam ser avaliados e sanados pelos gestores.

Na avaliação geral da BVS dos quinze participantes da pesquisa, sete avaliaram positivamente o uso da biblioteca como constatam em algumas opiniões a seguir: “Acredito que, de forma geral, a BVS tem uso simples, podendo ser operada mesmo por usuários sem muita experiência”, “Avalio o uso da BVS como ótimo, pois a grande maioria das necessidades do pesquisador é atendida”, “Avaliação positiva. O fato da existência do tutorial que explica como usar o portal e de suma importância pelo os iniciantes”, “É uma biblioteca de fácil manuseio, só precisa de prática, como qualquer outra ferramenta.”, e “É uma ferramenta bastante necessária na vida acadêmica”.

Na opinião de outros sujeitos, a biblioteca é um dispositivo informacional importante, mas apresenta problemas que dificultam a interação com o usuário, como expressam a seguir, “Considero uma ferramenta usual mas que ainda pode melhorar em alguns aspectos” e “A partir da realização da pesquisa, identifiquei algumas dificuldades, como encontrar uma revista especializada, no entanto, em uma avaliação geral o site se mostrou dinâmico e de fácil utilização”.

No entanto, tive usuários que apresentaram uma avaliação negativa e consideraram como difícil o uso da BVS: “O que não existe na BVS é facilidade”, “Não há facilidades de uso! Este é o problema. Acho muito confuso e prefiro utilizar outras fontes” e “Não achei tão fácil. Prefiro usar o PUBMED”.

Como análise geral do teste de usabilidade aplicado no site da BVS, os dados nos possibilitam inferir que a mesma apresenta um bom nível de eficácia e uma boa eficiência. Entretanto, a satisfação, ficou no nível satisfatório, conforme as respostas apresentadas pelos participantes da pesquisa nas questões abertas. Com isso,

temos que a boa usabilidade de uma biblioteca digital não pode ser medida apenas pela sua eficácia e eficiência. O usuário não se contenta apenas em localizar a informação desejada no menor tempo possível, mas deseja também um sistema de busca que seja fácil de usar, bem como um conteúdo relevante para sua área de pesquisa. Essa questão ficou evidente quando um dos participantes da pesquisa argumenta: “O portal BVS sem dúvidas é um instrumento bastante rico no que se refere a pesquisa científica, porém, sua navegabilidade não é tão clara causando insegurança naqueles que não a usam com tanta frequência”.

Os problemas de usabilidade, detectados com esta pesquisa, foram observados principalmente nas questões abertas de satisfação. Mais da metade dos usuários (oito) encontram dificuldade em usar o sistema de busca da biblioteca. Outra questão de usabilidade apontada pelos participantes da pesquisa é o visual da página principal, identificada com de visualização difícil com letra muito pequenas. Outra questão é o número de novas janelas que são abertas sempre que um link é acionado e isso deixa o usuário perdido na navegação.

Apesar de avaliarem como satisfatória a BVS, alguns usuários apresentaram sugestões para melhorar a interação do sistema, tais como: criação de um tutorial, aos modo do apresentado para base LILACS, que contemple a BVS como um todo e o dispor de forma mais visível na página principal.

5 Considerações Finais

O teste formal de usabilidade aplicado na BVS apresentou resultados relevantes que nos leva a considerações conclusivas de que os resultados obtidos com aplicação do teste de usabilidade na BVS apresenta a eficácia como boa, a taxa percentual foi de 79%, valor representativo de que mais da metade dos usuários concluíram as tarefas. Para definirmos que a BVS tem um nível de eficácia considerada boa, baseada nos parâmetros indicados. Quanto à eficiência, o tempo médio gasto para realização de cada tarefa foi de 4min36s identificado pelos parâmetros adotados na pesquisa, como um ponto próximo a eficiência ótima. Ou seja, a pesquisa aponta a BVS como uma biblioteca digital com uma eficiência boa. No tocante à satisfação, os indicadores mostram que com 55,3% as tarefas foram consideradas satisfatórias, excluídos os extremos péssimo e ótimo.

Sobre a satisfação dos usuários em usar a BVS, dos quinze participantes da pesquisa, sete avaliaram positivamente, quatro sujeitos, consideram a biblioteca como um dispositivo informacional importante, mas apresentando problemas relativos à interação com o usuário e os quatro últimos apresentaram uma avaliação negativa, considerando difícil o uso da BVS.

Em conclusão, o teste de usabilidade aplicado na BVS constata que a usabilidade de uma biblioteca digital não pode ser medida apenas pela sua eficácia e eficiência. Evidencia que o usuário quer além do acesso à informação, interação fácil e amigável com a interface da biblioteca digital. Esse ponto foi especialmente evidenciado por um dos participantes da pesquisa ao expressar sua opinião declarando a BVS um instrumento bastante rico para atender à pesquisa científica, porém, a navegabilidade causa insegurança naqueles que a usam eventualmente.

Os problemas se constituem em: letra muito pequena na página inicial da biblioteca; dificuldades para encontrar os links relacionados aos portais de informação especializada; também foi considerado como fator que dificulta a recuperação da informação o excessivo número de janelas que abrem para se



chegar ao ponto desejado. Esse fator maximiza o número de usuários que abandonam a pesquisa. Com base nos dados e na literatura estudada, fica evidente que a BVS apresenta também problemas de arquitetura da informação, ao se observar que existe muito conteúdo na página inicial, ensejando melhor organização visual da página principal.

Mesmo avaliando a BVS como satisfatória, há sugestões para melhorar a interação com o sistema, tais como: melhoria no cruzamento de palavras chaves e disponibilização de um tutorial referente ao uso das bases de dados.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computador – Parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2002. Esta Norma é equivalente a ISO 9241 – 11: 1998.

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. **O que é a BVS?** Disponível em: <<http://www.bireme.br/php/level.php?lang=pt&component=112>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

BLANDFORD, A. et al. The PRET a rapporter framework: evaluating digital libraries from the perspective of information work. **Information Processing and Management**, St. Louis, v. 44, n. 1, p. 4–21, Jan. 2008

CARDOSO, J. C. **ILIB**: uma Proposta de interface de consulta personalizável para bibliotecas digitais. 2000. 112 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Faculdade de Informática, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000.

CUNHA, M. B. Bibliografia sobre o fluxo do documento na biblioteca digital. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação. Rio de Janeiro, v. 10, n. 5, out. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out09/Art_01.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

DIAS, C. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

FERREIRA, S. M. S. P.; SOUTO, P. C. N. A Interface do usuário e as bibliotecas digitais. In: MARCONDES, C. H. et al. (Orgs.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. 2. ed. Salvador: UFBA; Brasília, DF: IBICT, 2006. p. 187-204

JENG, J. Usability evaluation of academic digital libraries: From the perspectives of effectiveness, efficiency, satisfaction, and learnability. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY, 67., 2004. **Proceedings...** p. 13-18. Disponível em: <<http://www.asis.org/Conferences/AM04/posters/180.doc>>. Acesso em: 03 jan. 2011.

JENG, J. What is usability in the context of the digital library and how can it be measured?" **Information Technology and Libraries**, v. 24, n. 2, p. 47-56, 2005.

LE CROSNIER, H. Bibliotecas digitais. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMIENTA,



- D. (Coord.). **Desafios de Palavras**: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação. Caen: C & F Éditions, 2005. Disponível em: <<http://www.vecam.org/article628.html>>. Acesso em: 26 out. 2011.
- LEVIN, J.; FOX, J. A. **Estatística para ciências humanas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- LIMA, I. F.; SOUZA, R. R. A Concepção de biblioteca digital na literatura brasileira de periódicos em Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro. ANCIB; UNIRIO, 2010. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/viewFile/501/294>>. Acesso em: 02 nov. 2011.
- MCGILLIS, L.; TOMS, E. G. Usability of the academic library web site: Implications for design. **College & Research Libraries**, v. 62, n. 4, 355-367, 2001.
- MINAYO, M. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: _____. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. Cap. 1, p. 9-29.
- MINAYO; M. C. S.; SOUZA, E. R. Métodos, técnicas e relações em triangulação. In: MINAYO; M. C. S.; ASSIS, S. G.; SOUZA, E. R. (Org.) **Avaliação por triangulação de métodos**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. Cap. 2, p. 71-103.
- NIELSEN, J.; LANDAUER, T. K. A mathematical model of the finding of usability problems. In: INTERACT '93 AND CHI '93 CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 1993, Amsterdam, the Netherlands. **Proceedings...** New York: ACM, 1993. p. 24-29.
- SARACEVIC, T. Evaluation of digital libraries: An overview. In: DELOS WORKSHOP ON THE EVALUATION OF DIGITAL LIBRARIES, 2004, Padova. **Proceedings...** Padova: University of Padua, 2004.
- SAYÃO, L. F. Bibliotecas digitais e suas utopias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 2, p. 2-36, ago./set. 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2661/2166>>. Acesso em: 30 out. 2011.
- SILVA, A. K. A.; GARCIA, J. C. R. Do hipertexto ao portal de periódicos. **Informação & Sociedade**. Estudos, João Pessoa, v.15, n.1, p. 87-97, set./dez. 2005.
- TAKAHASHI, T. **Sociedade da Informação no Brasil**: o livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. Medição e avaliação da biblioteca digital. In: _____. **A biblioteca digital**. Brasília, DF: Briquet Lemos, 2008b. Cap. 13, p. 309-339.
- ZHANG, Ying. **Developing a holistic model for digital library evaluation**. 2007. 248 f. Dissertation (Doctor of Philosophy)- Graduate Program in Communication, Information, and Library Studies, State University of New Jersey, New Brunswick, 2007.

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA GERANDO SERVIÇOS PARA A COPA DE 2014: INFORMAÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA, TURÍSTICA E CULTURAL

Antônia Francinete França de Albuquerque¹, Eliene Gomes Vieira do Nascimento², Fabíola Maria Pereira Bezerra³, Francisco Welton Silva Rios⁴, Gabriela Belmont de Farias⁵, Irlana Mendes de Araújo⁶, Neliane Alves Bezerra⁷

¹Discente do curso de Biblioteconomia, UFC, Fortaleza, Ceará

^{2 e 5}Mestre, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

³Doutora, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

⁴Especialista, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

^{6 e 7}Bacharel em Biblioteconomia, UFC, Fortaleza, Ceará

1 Introdução

No Brasil e fora dele, o futebol tem representado um ícone de festa, alegria e muita garra, principalmente em período de campeonatos mundiais. No momento atual, o entusiasmo dos brasileiros já pode ser sentido, haja vista que o Brasil será palco do maior evento esportivo mundial: a Copa do Mundo da FIFA. Em Fortaleza, capital do Ceará, escolhida como uma das sedes para receber os jogos da Copa de 2014, diversos dirigentes das esferas governamentais e esportivas abrem debates sobre a preparação do país para esse grande evento. Dentre os pontos de estratégia para recebermos visitantes do mundo todo, destaca-se o grande desafio de logística informacional.

Diante de tal realidade, qual é o papel da Biblioteca Universitária nesse contexto? Nós acreditamos que organizar, planejar e executar com maestria ações relacionadas à infraestrutura informacional, necessária para garantir o sucesso desse grande evento, é uma boa iniciativa. Para tanto, propõe-se a elaboração de um guia de informação utilitária, pública, turística e cultural para atender às demandas informacionais do público que virá à cidade de Fortaleza no período da Copa de 2014.

Nesse contexto, o Grupo de Estudo: Competência em Informação – dimensões sociais da universidade (GECI) ¹, da Universidade Federal do Ceará (UFC), tem como missão promover estudos e ações acerca da competência

1 As ações do grupo de estudo GECI é parte integrante do Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade do DCI/UFC.

informacional (CI) no âmbito universitário e escolar. Para tanto, algumas ações foram determinadas, tais como: estudar a temática CI; desenvolver ações de promoção da CI e produzir conteúdos relativos a CI. Ressalta-se ainda que a preocupação do grupo de estudo seja como os bibliotecários e/ou profissionais, que atuam no ambiente da biblioteca, desempenham suas competências e habilidades informacionais, assim como suas ações pedagógicas, voltadas ao incentivo à pesquisa e à leitura. Tal preocupação se fundamenta na verificação das dificuldades que os alunos têm, ao chegarem ao último ano de sua formação acadêmica, para desenvolver o trabalho de conclusão de curso, sendo uma delas o mau uso do ambiente e dos recursos da Biblioteca Universitária.

Mediante o exposto, o subgrupo Capacitação e Projetos (GECI-CP) tem como objetivo geral elaborar um programa de desenvolvimento informacional com foco na utilização do guia de informação de utilidade pública, cultura, lazer e transporte, a fim de atender às necessidades informacionais da comunidade fortalezense e visitantes. Esse programa tem como objetivos específicos: a) capacitar alunos de nível médio da escola pública para o reconhecimento de fontes de informação de utilidade pública, cultura, lazer e transporte, em relação à localização, identificação e sua interligação em variados canais de comunicação; b) explorar os recursos das referidas fontes para informar o público de maneira eficiente; c) verificar a necessidade de atualização de dados e até acréscimos das fontes de informação supracitadas. O projeto se justifica pela oportunidade que o sistema de bibliotecas da UFC está tendo de atender às demandas da comunidade externa e interna da Universidade.

2 Materiais e Métodos

O projeto em questão se caracteriza por ser exploratório e de natureza aplicada. Portanto, será adotado um roteiro semiestruturado, com o objetivo de mapear as fontes de utilidade pública, cultura, lazer e transporte, além de verificar as deficiências informacionais em relação aos assuntos correlatos às fontes citadas. Após a análise dos dados, será elaborado um guia de fontes indicando *sites*, publicações impressas e contatos dos responsáveis pela elaboração.

3 Resultados Parciais / Finais

Mediante a execução do projeto supracitado, esperamos desenvolver habilidades informacionais em alunos do ensino médio das escolas públicas de Fortaleza, que serão os facilitadores/mediadores entre o guia informacional e o usuário.

A concretização de um produto informacional público eletrônico que contemple dados utilitários, culturais, de lazer e de transporte, no que se refere à

1 As ações do grupo de estudo GECI é parte integrante do Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade do DCI/UFC.



localização e identificação, contribuirá significativamente para a locomoção do público aos locais desejados, sobretudo se houver a inserção desse produto nos diversos meios de comunicação.

4 Considerações Parciais / Finais

A realidade é que todos os segmentos da sociedade tendem a se adaptar às suas atividades para garantir maior competitividade. Dentro dessa perspectiva, o projeto é um serviço que procura acompanhar as mudanças ocorrentes na copa e pós-evento. Através da criação de uma *home page*, as informações sobre Fortaleza passarão a fazer parte do cenário mundial, acompanhando o desenvolvimento crescente na área da informação, ao mesmo tempo que procura atender às necessidades do usuário, estando este próximo do local ou distante. Espera-se que, no decorrer do desenvolvimento do guia de informação e da capacitação dos alunos, haja uma agregação de valores entre os envolvidos e que tal ação seja um legado para os alunos.

1 As ações do grupo de estudo GECl é parte integrante do Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade do DCI/UFC.

ESTUDO DESCRITIVO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA PRESENCIAL E VIRTUAL SOLICITADOS À BIBLIOTECA SÃO LEOPOLDO MANDIC

Fabiana Menezes Messias de Andrade¹, Luciana Butini Oliveira², Cecilia Pedroso Turssi³

¹Bibliotecária, Faculdade São Leopoldo Mandic, Campinas, São Paulo

²Coordenadora do Programa de Pós Graduação *Latu sensu*, Faculdade São Leopoldo Mandic, Campinas, São Paulo

³Professora da Faculdade São Leopoldo Mandic, Campinas, São Paulo

1 Introdução

O Serviço de Referência *online* ou virtual possibilita ao usuário conectar-se remotamente com um sistema de informação, utilizando-se dos meios de comunicação, com destaque para rede de computadores (internet). Neste serviço, que visa atender os mesmos objetivos do serviço de referência presencial, é fundamental a boa comunicação entre o usuário do serviço e o bibliotecário de referência. Além disso, formas de atendimento rápido a todos os usuários da biblioteca devem ser desenvolvidas sem que necessariamente exija sua presença física na biblioteca (SERAFIM, 2010).

Bratkowski e Oliva (2010) relataram que a grande maioria das bibliotecas universitárias se utiliza do *e-mail* como um novo canal de comunicação entre a biblioteca e o usuário, promovendo de forma ampla e eficaz os serviços por ela oferecidos.

O objetivo deste trabalho será apresentar dados comparativos dos serviços de levantamento bibliográfico e pesquisa de referências solicitadas de forma presencial e virtualmente à Biblioteca São Leopoldo Mandic, no período de 2008 a 2011.

2 Materiais e Métodos

A Biblioteca São Leopoldo Mandic disponibiliza em sua página na internet (www.slmandic.edu.br) formulários para as solicitações dos usuários, sendo: levantamento e pesquisa bibliográfica. Para sanar eventuais dúvidas, são disponibilizados também nesta página os e-mails de todos os colaboradores da Biblioteca.

Foram coletados dados provenientes de 5229 solicitações, entre os anos de 2008 a 2011, de serviços de levantamento bibliográfico e de pesquisa de referências presencial e virtual, considerando as seguintes variáveis: tempo de resposta aos alunos e quantidade de listas solicitadas. Os dados referentes aos dois serviços foram analisados de forma descritiva, apresentados em gráficos e tabelas e aplicados testes de associação (Teste Qui-quadrado - Programa *BIOEST 5.0*[®]), considerando o nível de significância $p < 0,05$.

3 Resultados

Na presente pesquisa, relacionada ao serviço de levantamento bibliográfico, verificou-se que houve diferenças significativas entre o número de solicitações presenciais e virtuais. Houve um número significativamente superior de solicitações no âmbito presencial (qui-quadrado: $p=0,0029$), embora seja disponibilizado um formulário online (tabela 1, gráfico 1).

Tabela 1 – Solicitações de levantamento bibliográfico entre 2008 a 2011.

Solicitação	2008		2009		2010		2011	
presencial	291	66,9%	357	70,1%	387	70,7%	349	61,7%
virtual	144	33,1%	147	29,9%	160	29,3%	217	38,3%
Total	435	100%	502	100%	547	100%	566	100%

qui-quadrado: $p=0,0029$

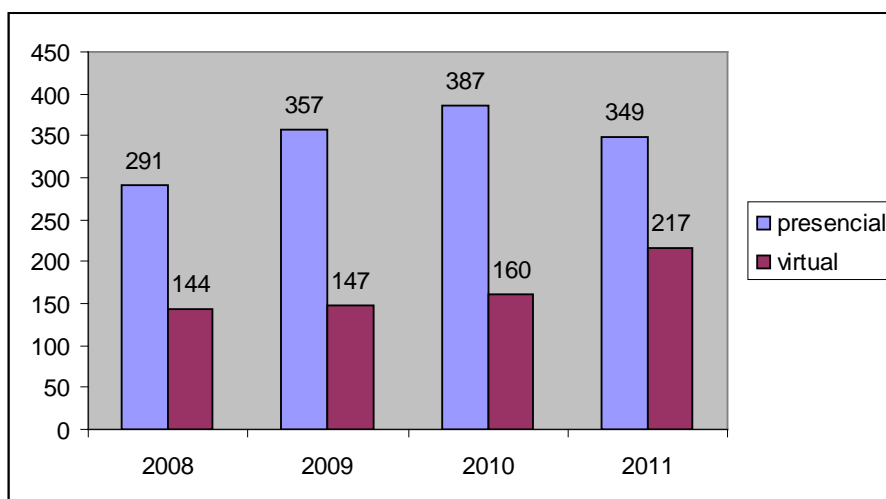


Gráfico 1 - Solicitações de levantamento bibliográfico.

Nos dados referentes ao número de solicitações e os respectivos prazos de atendimento, em dias, para levantamento bibliográfico, ainda que o número de solicitações tenha se alterado em função dos anos (2008 a 2011), manteve-se o tempo hábil de resposta (qui-quadrado: $p=0,8011$) (tabela 2, gráficos 2 e 3).

Tabela 2 - Solicitações de levantamento bibliográfico e os prazos de atendimento em dias.

2008		2009		2010		2011	
Solicitações	Prazos / dias	Solicitações	Prazos / dias	Solicitações	Prazos / dias	Solicitações	Prazos / dias
71	6	71	7	69	7	54	8
46	6	48	6	56	5	79	7
39	8	33	5	65	8	80	8
16	6	27	4	61	9	29	8
36	7	43	6	29	6	32	7
42	9	44	7	46	7	49	6
30	9	45	8	50	8	35	7
41	9	58	7	48	8	44	7
52	8	41	5	30	5	141	6
25	6	42	6	40	7	97	7
21	5	50	5	43	7	0	0
16	6	0	2	0	0	0	0
435	7,1	502	5,7	537	6,42	640	5,9

qui-quadrado: $p=0,8011$

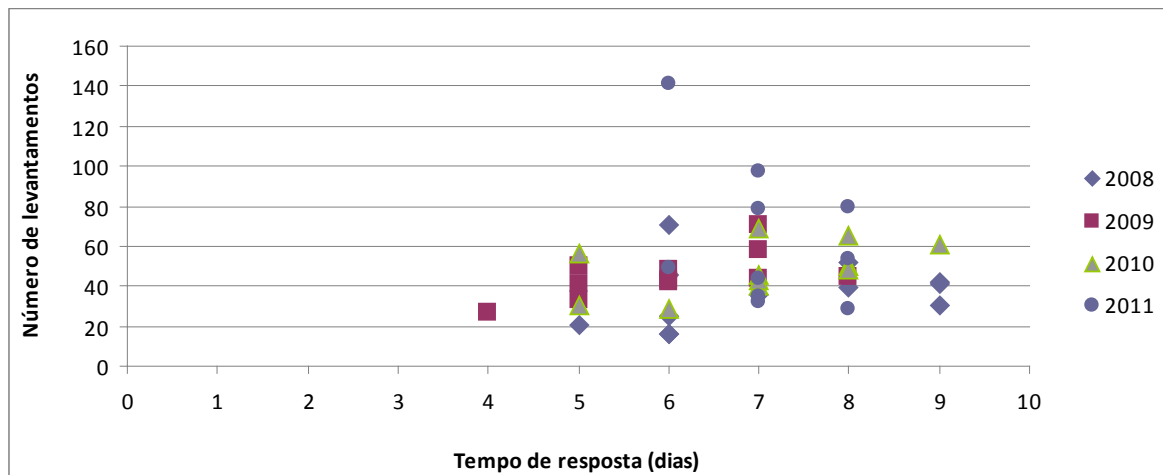


Gráfico 2 - Resposta em dias das solicitações de levantamento bibliográfico no período de 2008 a 2011.

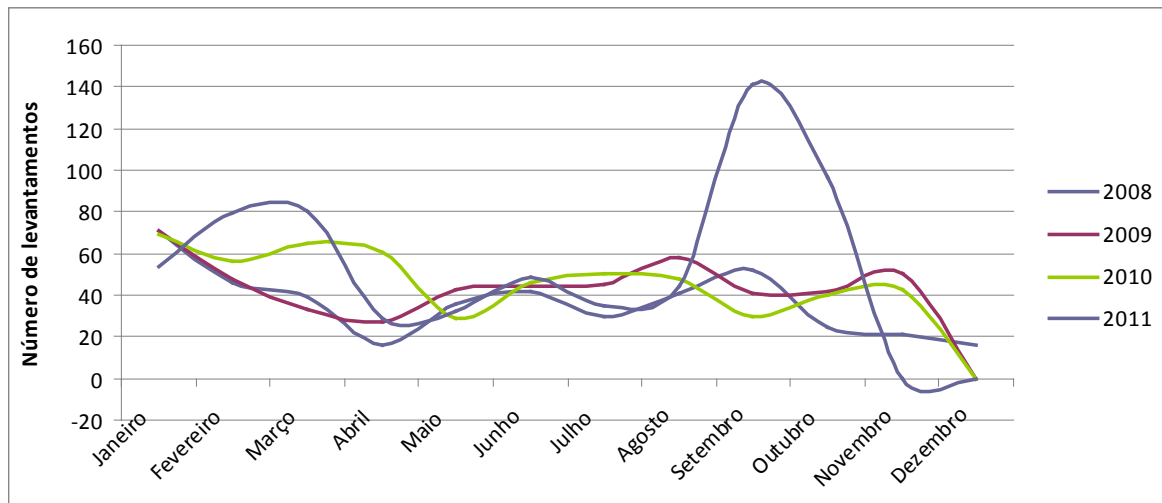


Gráfico 3 - Solicitações de levantamento bibliográfico no período de 2008 a 2011.

Os dados referentes à pesquisa bibliográfica revelaram diferença estatisticamente significativa entre o número de solicitações presenciais e virtuais. Verificou-se um número significativamente superior de solicitações no âmbito virtual (qui-quadrado: $p < 0,0001$) (tabela 3, gráfico 4).

Tabela 3 - Solicitações de pesquisa bibliográfica entre 2008 a 2011.

Solicitação	2008		2009		2010		2011	
presencial	347	39,9%	271	41,1%	283	32,0%	167	21,8%
virtual	523	60,1%	388	58,9%	602	68,0%	598	78,2%
Total	870	100%	659	100%	885	100%	765	100%

qui-quadrado: $p < 0,0001$

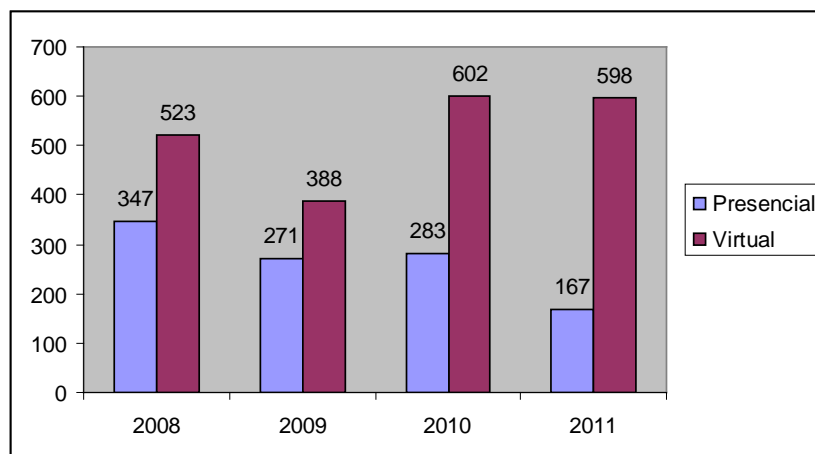


Gráfico 4 - Solicitações de pesquisa bibliográfica.

Os dados referentes à pesquisa bibliográfica revelou diferença estatisticamente significativa entre o número de solicitações presenciais e virtuais. Verificou-se um número significativamente superior de solicitações no âmbito virtual (qui-quadrado: $p < 0,0001$) (tabela 3, gráfico 4).

Tabela 4 - Solicitações de pesquisa bibliográfica e prazos de atendimento em dias.

2008		2009		2010		2011	
Solicitações	Prazos	Solicitações	Prazos	Solicitações	Prazos	Solicitações	Prazos
78	4,6	71	7	72	10	67	5
72	6,3	43	8	76	8	75	7
70	5,5	67	8	84	7	58	6
43	3,7	64	5	83	6	61	7
64	4,2	59	6	94	5	66	5
76	5,5	50	7	79	7	45	5
65	6,6	52	7	68	6	55	5
82	6,9	59	6	91	4	72	5
82	6,5	46	6	79	5	56	4
65	6	65	7	61	5	86	8
61	7,4	59	6	80	5	85	0
26	4,9	11	6	4	5	0	0
784	5,7	646	6,58	871	6,1	726	4,75

qui-quadrado: $p=0,8241$

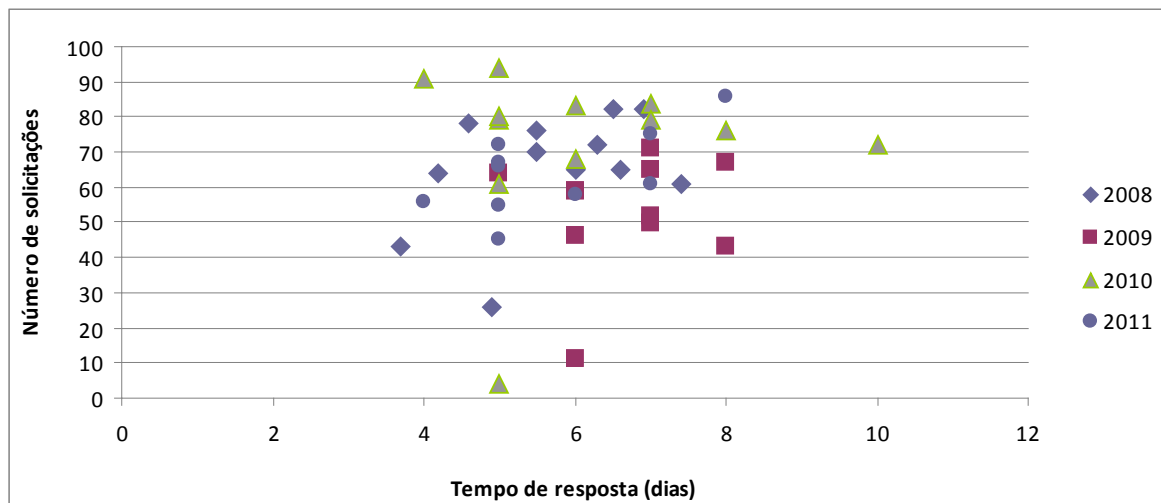


Gráfico 5 - Resposta em dias das solicitações de pesquisa bibliográfica no período de 2008 a 2011.

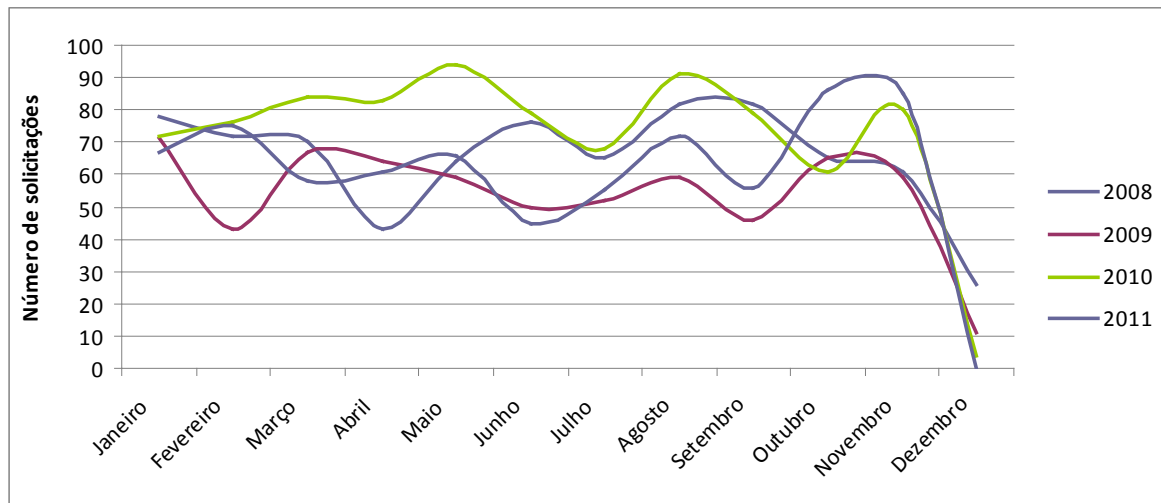


Gráfico 6 - Solicitações de pesquisa bibliográfica no período de 2008 a 2011.

4 Considerações Finais

Conclui-se que o serviço de levantamento bibliográfico, embora seja disponibilizado um formulário online, a grande demanda desta solicitação é presencial. Já com relação à pesquisa bibliográfica, verificou-se que a grande demanda desta solicitação é virtual.

Isto se deve ao fato de, o aluno receber junto com o levantamento bibliográfico, uma explicação via e-mail do serviço de pesquisa bibliográfica juntamente com o link para o envio da solicitação. O e-mail é uma ferramenta facilitadora e um canal de comunicação entre a biblioteca e o usuário, promovendo de forma ampla e eficaz os serviços por ela oferecidos.

Referências

BRATKOWSKI, R. H.; OLIVA, A. C. Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.

SERAFIM, J. G. Serviço de referência online e a semiótica. **Revista Anagrama:** revista científica interdisciplinar da graduação *online*, São Paulo, v. 3, n. 3, p. 1-8, mar./maio, 2010.



ATENDIMENTO *ONLINE* POR MEIO DO *CHAT*: UM SERVIÇO DE REFERÊNCIA 2.0 DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UEL

Maria Aparecida dos Santos Letrari¹, Natali Silvana Zwaretch², Neide Maria Jardinette Zaninelli³

1 Especialista em Elaboração de Projetos Governamentais (UEL) e Empreendimentos Educacionais (UCB). Bibliotecária e Chefe de Divisão de Referência da Biblioteca Central da UEL.

2 Especialista em Informação, Conhecimento e Sociedade (UEL) e Gestão Pública (INSEP). Bibliotecária da Divisão de Referência da Biblioteca Central da UEL

3 Especialista em Serviços Automatizados de Informação em C&T (UFPE) e Gestão Pública (INSEP). Bibliotecária da Divisão de Referência da Biblioteca Central da UEL.

Resumo

O presente trabalho relata a experiência do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina (UEL) na implantação do serviço de atendimento *online* via *Chat*. Mostra a aplicação das tecnologias da informação e da comunicação no processo de atendimento virtual, e o quanto o uso das tecnologias facilita a comunicação e interação em tempo real, entre usuários. Destaca o diferencial do serviço virtual, necessário ao atendimento das necessidades informacionais de usuários remotos. Apresenta avaliação realizada para verificar as questões mais solicitadas e quais os tipos de dúvidas dos usuários.

Palavras-chave: Serviço de referência virtual; SRV; *Chat*; Biblioteca Universitária; Atendimento *online*.

Abstract

This article reports the experience of the UEL Library Central in the implementation of a virtual reference service via online *Chat*. Shows the application of information technology and communication in the virtual call, and how the use of technology facilitates communication and real-time interaction between users. Highlights the differential of the virtual service necessary to meet the informational needs of remote users. Presents evaluation to determine the issues most requested and what types of users of the doubt.

Keywords: Virtual reference service; VRS; *Chat*; University library; Online service.

1 Introdução

O serviço de referência de uma biblioteca sempre foi muito importante e para desempenhar com eficiência e eficácia seu papel no processo de

mediação e disseminação da informação, é necessário o uso de tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento de produtos e serviços cada vez mais dinâmico e interativo com a comunidade em que a biblioteca está inserida.

Atualmente, a análise dos serviços de referência e informação, disponibilizados através dos *sites* das bibliotecas universitárias, demonstra um crescimento significativo entre os ambientes tradicionais e os ambientes virtuais. O modelo de referência virtual permite que ao usuário mais uma forma de estabelecer comunicação ou contato com a biblioteca e bibliotecário a um custo mais reduzido, especialmente os usuários remotos (CARVALHO; MILMAN, 2008).

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é a mais usual. No entanto, o uso da informação no suporte digital atende melhor às necessidades de informação do usuário, de forma dinâmica e mais efetiva, como destaca Reis (2008, p. 64):

A biblioteca universitária, conectada às novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, contribuindo para o desenvolvimento dos cidadãos em perspectiva acadêmica.

O objetivo deste trabalho é relatar a experiência da implantação de um serviço de referência virtual no atendimento *online* por meio do *Chat*, bem como descrever o sistema utilizado, suas etapas e avaliação. Acredita-se que, ao expor esta experiência, há o compartilhamento e contribuição de informações e conhecimentos aos profissionais da área que tenham interesse em implantar novos serviços *Web 2.0*.

2 Serviços de Referência Virtual

O Setor de Referência presta orientação aos usuários, na busca e recuperação da informação, no oferecimento de produtos e serviços, buscando suprir as suas necessidades informacionais. Assim, o bibliotecário é o profissional que realiza essa mediação, passando a ser a interface entre a informação e o usuário.

Com o surgimento das tecnologias da informação, nas últimas décadas, os conceitos sobre o tema têm mudado muito para conseguir acompanhar a evolução tecnológica. Como exemplo dessa mudança, Hutchins (1973, p. 4) descreve Serviço de Referência como: “A assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade [...]”. Sendo assim, as informações eram restritas aos acervos das bibliotecas.

Na década de 90 surgem estudos sobre as bibliotecas digitais, onde as coleções de materiais digitais podem ser acessadas por usuários remotos, e, estudiosos como Meola e Stormont (1999 apud MARDERO ARELLANO, 2001) mostram que o conceito pode ser estendido para acesso a serviços virtuais. A partir de 2000, as definições de serviços de referência das bibliotecas passam a incluir terminologias como: referência virtual, referência digital, referência *online*, e outros.

Horn (2001, p. 1) atribui que,

As tecnologias da informação e da comunicação influenciaram diretamente o serviço de referência virtual, ampliando as possibilidades do serviço de referência das bibliotecas, permitindo



um melhor atendimento das necessidades informacionais dos usuários.

Nesse contexto, as tecnologias favorecem o crescimento da disseminação da informação, de forma mais rápida, atualizada e segura e os profissionais devem estar prontos para assumir esse novo modelo informacional.

Reis (2008, p. 64) analisa que:

As tecnologias permitem o acesso ao conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independente do lugar em que eles se encontrem.

A plataforma *Web*, atualmente, é considerada um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza, e inova informações ao usuário, onde quer que ele esteja. Também permite inovar, criando produtos e serviços de informação.

Com o advento tecnológico, o Serviço de Referência passou a adequar-se às novas demandas de informação. São vários os serviços *online* prestados e disponibilizados pelos bibliotecários por meio de uma interação direta à distância.

A evolução das tecnologias de informação e comunicação trouxeram mudanças significativas tanto no tratamento quanto na disseminação da informação. Seu uso proporciona cada vez mais a facilidade da disseminação das informações, tornando possível integrar usuários da rede e novas fontes, possibilitando assim a geração de novos conhecimentos (FERNANDES et al., 2006, p. 15).

As tecnologias de informação e comunicação permitem a viabilidade de prestação de serviços de biblioteca por meio do acesso remoto, tal como o serviço de referência virtual, contribuindo para ampliar as ações da biblioteca no meio social (CARVALHO; MILMAN, 2008).

As bibliotecas universitárias informatizadas oferecem uma expansão de seus serviços, com maior qualidade. A integração entre usuário e biblioteca passa a ter um novo suporte informacional, oportunizando diferentes públicos.

Para Soares e Alves (2009) todos esses serviços oferecidos são possíveis pelo fato de que,

A internet fez surgir um novo espaço de interação: o hipertexto digital, que possibilita a alteração, a transformação e a personalização da mensagem pelo usuário. Nada mais é que um conjunto de páginas que podem ser alteradas a qualquer momento, em qualquer lugar por qualquer usuário que facilitam pesquisas, a troca de informações, a construção, a disseminação, a busca e a atualização do conhecimento.

Porém, e talvez o mais importante, é que o profissional bibliotecário está inserido nessas discussões e se apresenta apto a usar e avaliar as ferramentas e os recursos da rede para a otimização dos serviços até então oferecidos, e

acompanhar a tecnologia faz parte do processo de evolução de qualquer profissional e instituição.

2.1 Atendimento por *Chat*

Buscando abrangência e disseminação da informação de forma mais dinâmica, o Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL) implantou mais um serviço de atendimento ao usuário: o *Chat*. Este recurso permite que haja uma conversa em tempo real, onde o usuário apresenta a sua questão e o bibliotecário responde instantaneamente.

Para Jesus e Cunha (2012), os serviços de mensagens instantâneas dentro da *web* é uma das ferramentas que mais evoluíram, ajudando a consolidar o termo *web 2.0*, devido a certas características que começaram a apresentar conforme evoluíram.

As bibliotecas e bibliotecárias, principalmente no que diz respeito ao serviço de referência, logo mostraram interesse por esse tipo de ferramenta, entendendo que poderia ser acrescentado outro tipo de atendimento, fora os já tradicionais do balcão. Para Maness (2006):

Esta tecnologia tem sido rapidamente adotada pela comunidade bibliotecária. Mais comumente conhecida como instant messaging (IM), permite uma comunicação textual em tempo real entre indivíduos. As bibliotecas têm começado a empregar e promover serviços de “*Chat reference*”, onde usuários podem sincronicamente se comunicar com bibliotecários muito mais do que o fariam em um atendimento cara a cara.

O atendimento ao usuário por meio do *Chat* amplia as possibilidades de benefícios oferecidos através da aplicação das tecnologias da informação e da comunicação no processo de atendimento virtual. Destaca o diferencial do serviço *online*, ao atendimento das necessidades informacionais de usuários remotos.

Barbosa-Paiva (2010, p. 49) descreve *Chat* como uma:

Conversação escrita mediada por computador, que reflete as condições de produção ligadas ao tempo real ou *on-line*, um *novo gênero (digital)*, que apresenta características próprias que o singulariza e que está submetido às condições de produção da informática e da conexão em rede, entre outros aspectos relacionados à tecnologia digital.

Já para Donaire (2007), “*Chat* é um ambiente virtual, sendo a forma mais rápida de se ter o acesso a um indivíduo visando obter uma comunicação em tempo real.”

Nos últimos anos, o interesse dos gestores por novos produtos de *software*, possibilitaram às bibliotecas oferecer assistência aos usuários *online* via *Chat*, com uma interatividade de mensagens instantâneas, simplificadas, diretas e personalizadas, e uma conectividade pontual no atendimento às perguntas solicitadas. Esse método facilita a finalização do atendimento, já que por correio eletrônico, muitas vezes, as dúvidas não são resolvidas na primeira conversa, prolongando o processo e desmotivando o usuário, o que prejudica o atendimento.

2.2 Implantação do Sistema

Inicialmente, foi realizado um estudo e contato com várias instituições no intuito de verificar o *software* utilizado e suas qualificações. Em conjunto com os analistas de sistema da Assessoria de Tecnologia da Informação (ATI) da UEL foi pesquisado *softwares* livres e gratuitos, visando o atendimento às necessidades da biblioteca, considerando a adequação das condições de rede, conexão, etc. Fatores como o empenho dos profissionais da ATI, dos bibliotecários e técnicos envolvidos no processo e treinamento específico com o pessoal de atendimento fez com que a implantação fosse possível e sem problemas durante os testes. Este serviço iniciou-se de forma centralizada na Divisão de Referência do Sistema de Bibliotecas da UEL, o qual pretende se expandir aos demais setores e bibliotecas do sistema.

Após a ATI realizar os testes com vários *softwares* e em conjunto com a biblioteca, optou-se pelo LiveZilla, um *software* gratuito com interface de atendimento *web* (para o usuário) e *desktop* (para o atendente/operador). Seus principais diferenciais são a interface Administrador/Cliente (Admin-Server/Client), o registro de todas as conversas e mensagens recebidas, o monitoramento em tempo real dos visitantes, a permissão de conversa entre operadores e repasse de atendimento.

Em setembro de 2011 foi instalado o serviço de *Chat*, com atendimento compartilhado de duas técnicas de biblioteca e duas bibliotecárias, em quatro computadores. Para informar aos usuários sobre esse novo serviço de referência virtual realizou-se uma divulgação na comunidade universitária através dos meios de comunicação disponíveis, como: Jornal Notícia, Rádio FM/UEL, *email*, *twitter*, *blog* e na *home page* do Sistema de Bibliotecas da UEL.

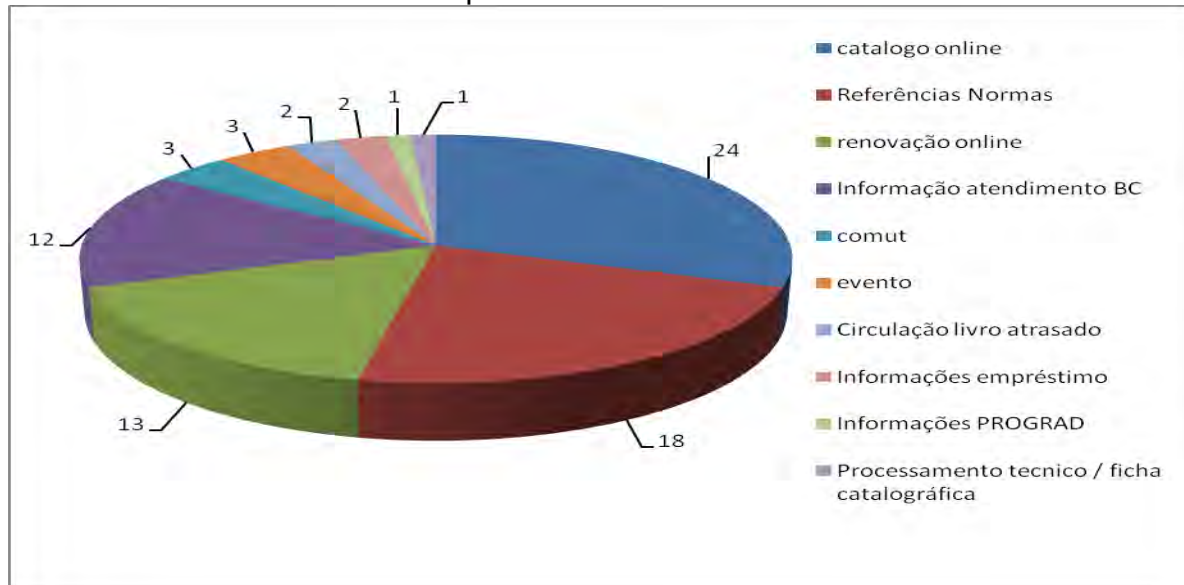
3 Análise

Realizou-se um levantamento estatístico das conversas arquivadas desde o período da instalação do sistema: setembro de 2011 a fevereiro de 2012. A análise dos atendimentos recebidos pelo *Chat* totalizou 79 atendimentos, os quais foram avaliados para um melhor direcionamento no atendimento, considerando os diversos tipos de perguntas.

O *Chat* é um serviço de referência virtual e o sistema foi instalado em um primeiro momento na Divisão de Referência do Sistema de Bibliotecas da UEL, sendo que o levantamento e a análise das perguntas constataram que grande número das dúvidas estava relacionado a outros setores.

O gráfico 1 apresenta a distribuição dos questionamentos por assunto.

Gráfico 1 – Atendimento online por Chat



Fonte: Autoras

Observou-se que uma das solicitações mais atendidas pelo *Chat* foi sobre dúvidas quanto ao Catálogo *online*, reserva e renovação e livros em atraso. Entretanto, existe a proposta de se instalar na Divisão de Circulação o sistema de atendimento por *Chat* direcionando questões específicas de cada atividade.

Como o *Chat* está centralizado na Divisão de Referência, os questionamentos sobre normas de trabalhos científicos, comutação bibliográfica, possuem uma qualidade total nas respostas, visto que são realizados por profissionais que desenvolvem essa tarefa.

Outra questão interessante está relacionada às solicitações de informações referentes à universidade como um todo, onde foi possível perceber que o usuário utiliza-se do *Chat* para questionamentos gerais relacionados a instituição e vê a biblioteca como geradora de informação.

Portanto, analisa-se a possibilidade de descentralizar o sistema, passando a direcionar questões pertinentes ao setor responsável pelo serviço, visando melhor qualidade na prestação das respostas aos usuários.

4 Considerações Finais

Oferecer um serviço de referência virtual por *Chat* em uma biblioteca universitária é um desafio, mas que vale a pena o empenho e o investimento, principalmente pelas vantagens que apresentam, tanto para o usuário como para a biblioteca, como a imediatez da resposta, evitando a demora de informação para o usuário e atendimento na hora de sua necessidade. Para a biblioteca o *Chat* oferece as vantagens de captar novos usuários e poder contar com um serviço de última geração, ou seja, serviços virtuais de *web 2.0*. e, para os bibliotecários, possibilita a

realização de uma nova atividade, de desenvolver competências para um novo serviço e forma diferente de interagir com os usuários.

Com a implantação do atendimento *online*, por meio do *Chat*, o Sistema de Bibliotecas da UEL acrescentou mais uma forma de comunicação em ambiente virtual, que permite a interação dos usuários com a Biblioteca, porém, por meio da análise realizada, considera-se que ainda são poucos os que o utilizam como meio de comunicação, não é o meio mais utilizado. Portanto, percebe-se que a forma habitual de solicitar informações ainda é por telefone ou *email*, conforme dados estatísticos de atendimento do Setor.

A biblioteca pretende realizar uma reavaliação desse serviço, pois acredita-se que com o tempo e com a continuidade na divulgação, os usuários venham conhecer melhor este serviço e o utilizem com mais frequência, pois não estão acostumados com essa ferramenta de tecnologia nas bibliotecas, dando preferência aos meios formais já consagrados.

Nesse sentido espera-se que, cada vez mais, as bibliotecas venham a utilizar as tecnologias da *web* em seu favor e de seus usuários para desenvolver novos serviços para complementar os já existentes, buscando sempre novas formas para um atendimento de qualidade.

Referências

BARBOSA-PAIVA, C. L. *Estratégias de construção textual do Chat escrito em espanhol como língua estrangeira*. 238 f. Dissertação (Mestrado em Linguística e Língua Portuguesa) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Araraquara, 2010.

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de *Chat*: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

DONAIRE, Denis; GASPARGAR, Marcos Antonio. O atendimento virtual nas universidades paulistanas. *Revista BSP*, São Paulo, n. 2, jan./fev., 2007. Disponível em: <<http://www.revistabsp.com.br/0701/artigo2.pdf>> Acesso em: 20 jan. 2012.

FERNANDES, Luciano Lazzaris et al. Tecnologias de informação e comunicação facilitando o acesso ao mundo da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006. v. 1.

HORN, Judy. The future is now: reference service for the electronic era. In: ACRL NATIONAL CONFERENCE MATERIALS, 10., 2001, Colorado. *Proceedings...* Colorado: ACRL, 2001. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/pdf/horn.pdf>> Acesso em: 28 mar. 2012.

HUTCHINS, Margareth. *Introdução ao trabalho de referências em bibliotecas*. Rio de Janeiro: FGV, 1973.



JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das Bibliotecas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012.

MANESS, J. M. Library 2.0 theory: web 2.0 and its implications for libraries. *Webology*, v. 3, n. 2, jun. 2006. Disponível em: <<http://webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 21 fev. 2012.

MARDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, 2001.

REIS, Marivaldina Bulcão. *A Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação*. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2008.

SOARES, Cristiane da Silva; ALVES, Thays de Souza. *Sociedade da informação no Brasil: inclusão digital e a importância do profissional de TI*. 2009. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.com/computacao/sociedade-informacao-no-brasil-inclusao-digital-a.htm>>. Acesso em: 12 mar. 2012.



IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA NA *WEB* EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS DOS CURSOS DE MEDICINA¹

Suzana Zulpo Pereira²

²*Especialista em Gestão Estratégica (UFPR), Bibliotecária - Hab. Gestão da Informação (UDESC), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR*

Resumo

O objetivo do Serviço de Referência e Informação (SRI) é dar assistência aos usuários na busca por informações, independente do suporte em que ela se encontra e não se atendo a uma coleção específica de materiais. Os serviços prestados na forma presencial também são oferecidos virtualmente sendo que a *Web* proporcionou a ampliação e criação de novos serviços. A pesquisa exploratória foi usada para conduzir o estudo e o método utilizado foi o comparativo por se tratar de um estudo no qual foram analisadas as páginas *Web* das bibliotecas. A coleta de dados aconteceu por meio de análise dessas páginas utilizando uma lista dos itens a serem verificados e o universo da pesquisa foram as bibliotecas das Universidades Federais brasileiras que oferecem cursos presenciais de medicina, e, o objetivo foi Identificar os Serviços de Referência e Informação disponibilizados via *Web* pelas bibliotecas levantadas. Constatou-se que o uso da *Web* para a prestação de serviços aos usuários ainda é baixo e as ferramentas da *Web* ainda são pouco exploradas pelas bibliotecas.

Palavras-chave: Serviços de Referência e Informação; Bibliotecas Universitárias; Ferramentas da *Web*.

Abstract

The objective of the Reference and Information Service is to give assistance to the users in the search for information regardless of the support it uses and without relying in a specific collection of materials. The presential services are also offered in the virtual form today, being the internet a great way to expand and create new kinds of services. The exploratory search was used to conduct the study and the comparative method was used where web pages of the libraries were analyzed. The data collection was made by the analysis of these pages using a list of the items yet to be verified and the research universe was the Brazilian Federal University Librariea which offer presential courses of medicine, being the objective to identify the Reference and Information Services offered through the internet by the mentioned libraries. It was found that the use of the internet to serve the users is still low and the web tools are still little explored by libraries.

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

Keywords: Reference and Information Services; University libraries; Web tools.

1 Introdução

As novas tecnologias propiciaram às bibliotecas melhor interação tanto com o usuário como com outras instituições. Com o computador e a Internet novos canais de comunicação foram criados e o acesso à informação tornou-se mais rápido, entretanto, a quantidade de informações disponíveis ficou muito maior e filtrá-las tornou-se um desafio.

As organizações vêm percebendo que as unidades de informações são entidades prestadoras de serviços e podem contribuir consideravelmente para alcançar o êxito nos negócios, pois trabalham com o bem mais precioso desta era: a informação.

Informação e conhecimento são as bases para o crescimento de um país e a educação tem papel importante no desenvolvimento econômico destes. Além disso, as universidades devem estar bem preparadas para atuarem como agentes positivos nessas transformações. Nesse contexto, as bibliotecas dão o suporte necessário ao processo de ensino e aprendizagem, visando possibilitar o acesso à informação e favorece o desenvolvimento potencial de cada indivíduo. (FERREIRA, 1980).

O papel da biblioteca no ensino superior é de suma importância e, segundo Ferreira (1980, p. 12), “para atingir de fato suas finalidades e responder às reais necessidades da universidade, a biblioteca precisa [...] possuir todas as condições para um funcionamento perfeito e eficaz.” Para que a biblioteca atinja seus objetivos é necessário que a universidade apoie-a, dando-lhe recursos suficientes para sua infra-estrutura básica. Hoje as bibliotecas são mais que depósitos de livros ou agentes passivos que entregam e recebem o livro, atuam como centros de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos. (PRADO, 2003).

Segundo Russo (1998 apud CASTRO, 2005) a biblioteca universitária pode ser vista como um sistema que recebe influências do ambiente onde está inserida (sociais, culturais, políticas, econômicas), os quais são fatores determinantes para o seu funcionamento. É considerada como um segmento de vital importância na estrutura da instituição visto o seu caráter de promover o acesso e a disseminação da informação para que os objetivos da universidade sejam plenamente atingidos.

As mudanças no ambiente organizacional acontecem de forma rápida devido às inovações nas áreas de Tecnologia da Informação e às novas maneiras que as pessoas buscam, tratam e utilizam a informação. Cabe às bibliotecas se anteciparem e se prepararem para atender novas demandas para atingir o objetivo de sua existência: informar. Isso deve acontecer independente do suporte da informação, do tipo de usuário, da forma ou ambiente de atendimento, por exemplo, presencial ou virtual.

O monitoramento do ambiente externo à organização oferece subsídios para a melhoria de serviços e produtos para detecção de ameaças e visualização de oportunidades. Sendo assim, para que seja possível às bibliotecas manterem-se à frente de seus concorrentes, oferecendo o melhor para seus usuários é necessário fazer uso da análise do monitoramento ambiental externo para

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

criar/modificar/justificar investimentos, mudanças e oportunidades nas unidades de informação.

O objetivo geral da pesquisa foi identificar os Serviços de Referência e Informação (SRI) disponibilizados via *Web* pelas bibliotecas dos cursos de medicina das Universidades Federais brasileiras.

Definiram-se como objetivos específicos:

- a) identificar as Universidades Federais brasileiras que oferecem cursos presenciais de medicina;
- b) identificar as bibliotecas dos cursos de medicina das Universidades Federais brasileiras;
- c) mapear os Serviços de Referência e Informação disponibilizados via *Web* pelas bibliotecas levantadas;
- d) verificar quais ferramentas da *Web* são utilizadas pelas bibliotecas analisadas.

Buscou-se identificar melhores práticas que possam servir como padrão para as bibliotecas universitárias brasileiras e também criar um mapa da situação atual das bibliotecas pesquisadas.

Levando-se em conta a importância do SRI em uma biblioteca, e, devido a atuação da autora em uma biblioteca universitária que atende a um curso de medicina, tornou-se genuíno o interesse em monitorar o ambiente e investigar como esse serviço está sendo disponibilizado na *Web* por outras instituições.

2 Produtos e Serviços

A forma como os produtos e serviços são produzidos vêm se modificando ao longo dos tempos. Na Idade Média, até certo ponto, o consumidor determinava as características do produto criado pelo artesão. Com a produção em linha, o objetivo era redução de custos, produtividade e retorno imediato. A abertura das exportações aumentou a competitividade e com isso mais ofertas para o consumidor. Surge então um novo conceito baseado na qualidade e atendimento às necessidades do cliente. (CHIAVENATO, 2005).

O mesmo autor classifica produtos e serviços em bens (produtos) ou serviços ou produtos/serviços concretos ou abstratos. É proposta ainda uma outra divisão:

- a) bens ou mercadorias: são produtos físicos tangíveis, visíveis que podem ser tocados, vistos, ouvidos ou degustados e podem ser destinados ao consumo ou à produção de outros bens ou serviços;
- b) bens de consumo: são destinados direta ou indiretamente ao consumidor ou usuário final e podem ser desdobrados em duráveis, semiduráveis e perecíveis;
- c) bens de produção: quando são destinados à produção de outros bens ou serviços.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 47) “os serviços são criados e consumidos simultaneamente e, portanto, não podem ser estocados [...] e se não forem usados, estão perdidos para sempre”.

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

Basicamente, a diferença é que produtos são tangíveis, podem ser vistos, tocados e muitas vezes avaliados antes de sua aquisição. Os serviços não são físicos, são intangíveis e seu consumo é simultâneo à sua prestação.

Em uma biblioteca, como exemplo de produto tem-se FAQs e tutoriais e de serviços a orientação para normalização de documentos e o levantamento bibliográfico. Esses exemplos constituem-se nos denominados serviços de referência e informação de uma biblioteca, os quais serão explicitados no capítulo seguinte.

3 Serviços de Referência e Informação

Para definir em que consiste o Serviço de Referência e Informação (SRI) é importante citar Grogan (2001, p. 29) que diz que “a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico.” Ou seja, o objetivo do SRI é dar assistência aos usuários na busca das informações, independente do suporte em que ela se encontra e não se atendo a uma coleção específica de materiais.

Macedo e Modesto (1999, p. 43) colocam que as Diretrizes Básicas para o Serviço de Referência e Informação emitidas pela *American Library Association* (ALA) em 1979 contribuíram para atualização da definição do SRI, pois levaram em conta as inovações tecnológicas sendo que “no SRI recaem ainda funções de maximizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de uma interação substancial, entre diferentes grupos de usuários, em vários níveis”.

Inicialmente, o SRI era voltado para a função educativa da biblioteca. Na primeira Conferência da ALA, em 1876, foi levantada pelo bibliotecário Samuel Swett Green a questão do auxílio ao leitor, pois percebeu-se que o usuário necessitava de auxílio para utilizar a coleção de referência. Aos poucos o serviço evoluiu para respostas imediatas a uma consulta e, embora inicialmente não houvesse planejamento, se desdobrou em serviço de informações imediatas. (FIGUEIREDO, 1992).

Figueiredo (1992) sugere as seguintes atividades do serviço de referência:

- a)provisão de documentos;
- b)provisão de informações;
- c)provisão de auxílio bibliográfico;
- d)serviços de alerta;
- e)orientação ao usuário e
- f)auxílio editorial.

Esses serviços, prestados na forma presencial se encontram hoje também na forma virtual, sendo que a Internet proporcionou a ampliação destes e criação de novos serviços.

O primeiro projeto de automação de SRI data de dezembro de 1968 pelo *Institute for Computer Research* da Universidade de Chicago no qual um programa de computador selecionava até cinco das 243 obras classificadas que mais atendiam a pergunta formulada pelo usuário. (FIGUEIREDO, 1992).

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

Márdero Arellano (2001, p. 9) fez uma análise dos Serviços de Referência no exterior, com destaque para os Estados Unidos, identificando vários *softwares* e projetos para o SRI virtual e uma das características que o autor aponta para os projetos “é a dos bibliotecários de referência *on-line* que estão se especializando no uso das tecnologias e das obras de referência existentes na rede.

No mesmo artigo o autor destaca a primeira iniciativa de um SRI *on-line* 24 horas por dia: o da *North Carolina State University's Virtual Reference Service* com adesão de outras instituições americanas por acreditarem que os usuários devem ter acesso ao SRI com qualidade, 24 horas por dia, sete dias da semana independente do lugar que se encontrem. (MÁRDERO ARELLANO, 2001).

Outro item importante que o autor traz é a criação de redes cooperativas entre bibliotecas como a *Collaborative Digital Reference Service* (CDRS) com o objetivo de “prover um serviço especializado de referência para usuários em qualquer lugar, a qualquer hora e através de uma rede internacional de bibliotecas digitais” e os consórcios de bibliotecas como o “*EARL (UK Public Library E-ref consortium)* no qual qualquer usuário “nos Estados Unidos que envia uma consulta às três horas da madrugada, quando a biblioteca mais próxima está fechada, pode ter sua pergunta respondida por algum membro do consórcio na Austrália no tempo real”. (MÁRDERO ARELLANO, 2001, p. 10-11).

O projeto *Virtual Reference Desk* (VRD) patrocinado pela *ERIC Clearinghouse on Information & Technology* e *United States Department of Education*, apoiado pela *WhiteHouse Office of Science and Technology Policy* vai além das barreiras da biblioteca, pois encaminha questões formuladas que não puderam ser respondidas por um participante da rede para outros serviços. Trata-se de um serviço colaborativo que dá suporte aos serviços *Ask-an-expert* ou *AskA*:

quando um serviço específico recebe uma pergunta que está fora da sua área de cobertura, ele a encaminha ao VRD Network para assistência. Se a pergunta não puder ser respondida por outro participante da rede, ela poderá ser respondida por um dos especialistas do VRD Network, ou, ainda, ser enviada para um bibliotecário voluntário para que o mesmo responda ou dê sugestões para a resposta. (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 76).

Desde que começou a ser oferecido em bibliotecas, o SRI passou por grandes transformações. A introdução de novas tecnologias, principalmente o advento da Internet, trouxe inúmeras modificações para a área. Segundo Figueiredo (1992, p. 108) é “[...] através de estruturação formal de um Serviço de Referência para Rede/Sistema que as Bibliotecas podem atuar como suporte para atividades de Ensino/Pesquisa/Extensão na Universidade”. Os serviços anteriormente prestados por meio de telefone ou fax hoje podem ser realizados pelo correio eletrônico, formulários eletrônicos entre outros. Embora alguns sejam executados de forma assíncrona, muitas bibliotecas já estão oferecendo serviços síncronos onde usuário e bibliotecário interagem ao mesmo tempo, tais como os *chats*.

Em 2000, o prof. Murilo Bastos da Cunha escreveu um artigo onde traçava um panorama para as bibliotecas em 2010:

As tecnologias da informação afetarão tanto as atividades acadêmicas quanto a natureza do empreendimento em educação

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.



superior, que, além de assimilar essas tecnologias, necessitará atender aos requisitos da globalização dos mercados e, conseqüentemente, tais mudanças refletirão na biblioteca universitária. Entre outras, prenciam-se mudanças estruturais (ênfase no atendimento, terceirização dos outros serviços), no financiamento (consórcios visando à redução de custos), nos serviços (balcão de referência eletrônico, suporte a programas de ensino à distância, agentes inteligentes), quanto aos públicos (o atendimento à demanda reprimida por ensino superior implicará diversidade de clientela). (CUNHA, 2000, p. 71).

Ainda citando o autor “em 2010, quase a totalidade, se não a totalidade das bibliotecas universitárias brasileiras, estará automatizada, e muitas delas serão bibliotecas totalmente digitais.” (CUNHA, 2000. p. 75).

A automatização das BUs é uma realidade, mas falta muito para que o formato digital supere o impresso. Os periódicos científicos são os que mais mudaram de suporte em algumas áreas. Isso se deve pelo aumento das bases de dados em formato eletrônico e também o alto custo de manutenção das publicações impressas.

Em outubro de 2010 o Rio de Janeiro foi palco para a discussão das grandes e rápidas transformações que ocorreram nestes últimos anos geradas pelas novas tecnologias. No XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) e II Seminário de Bibliotecas Digitais-Brasil (SIBD-B), diversos profissionais da informação reuniram-se para discutir as mudanças que ocorreram nas bibliotecas e unidades de informação, compartilhando melhores práticas e conhecendo os avanços científicos na área.

Como convidado para a palestra de abertura do XVI SNBU, o prof. Murilo levantou a questão de como as Tecnologias da Informação estão mudando a forma dos suportes físicos e isso também altera a maneira como as pessoas buscam, acessam e processam a informação e coloca a necessidade das bibliotecas cada vez mais utilizarem as ferramentas da *Web 2.0*.

4 Materiais e métodos

Para alcançar os objetivos traçados foi utilizada a pesquisa exploratória e o método foi o comparativo por se tratar de um estudo no qual foram analisadas as páginas *Web* das bibliotecas, dessa forma buscou-se identificar as semelhanças e/ou diferenças entre elas.

A coleta de dados foi feita por meio de análise dessas páginas utilizando uma lista dos itens a serem verificados.

O universo da pesquisa são as bibliotecas das Universidades Federais brasileiras que oferecem cursos presenciais de medicina.

Para mapear quais Universidades Federais brasileiras oferecem cursos de medicina foi efetuada consulta ao portal do Ministério da Educação (MEC), acessando o *link* Cadastro da Educação Superior e-MEC (<http://emec.mec.gov.br/>). No *link* consulta ao cadastro é possível selecionar a região e em seguida o curso a

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

ser pesquisado. Foram selecionados somente os cursos presenciais. O total de Universidades Federais encontrado foi 38.

Após o levantamento das universidades, acessando o endereço eletrônico destas, chegou-se aos *sites* das bibliotecas para verificar se a biblioteca responsável pelo curso de medicina possuía página própria ou era uma geral para todas as bibliotecas setoriais, caso houvesse mais de uma biblioteca por campus.

Por meio de *checklist* (quadro 1) montado a partir de leituras sobre SRI e estudos sobre o tema, foi analisado o *site* de cada biblioteca para verificar quais produtos e serviços cada uma oferecia via *Web* e quais ferramentas da *Web* são utilizadas. Foram incluídos na categoria “outros” os itens que não constavam na lista.

PRODUTOS	SERVIÇOS	FERRAMENTAS DA WEB
Bases de dados <i>on-line</i> (<i>link</i>)	Atendimento 24h	<i>Blog</i>
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	Atendimento <i>on-line</i> por <i>chat</i>	<i>Facebook</i>
Catálogo do acervo <i>on-line</i>	Comutação bibliográfica: COMUT e/ou SCAD Via e-mail Formulário eletrônico	<i>Flickr</i>
FAQ	Disseminação Seletiva da Informação (DSI)	Formspring
Informativo da Biblioteca	Ficha catalográfica Via e-mail Formulário eletrônico	<i>Fotolog</i>
Normas para apresentação de trabalhos	Levantamento bibliográfico Via e-mail Formulário eletrônico	<i>Messenger</i>
Novas aquisições	Orientação para normalização bibliográfica	<i>Orkut</i>
Portal	Reserva <i>on-line</i>	<i>Podcasts</i>
Opção de idioma		
Portal de Periódicos (SEER)	Renovação <i>on-line</i>	<i>RSS (feeds)</i>
Repositórios institucionais		<i>Skoob</i>
Sugestão de aquisição		<i>Skype</i>
Sumário de periódicos		<i>Tagging</i>
Tutoriais		<i>Twitter</i>
		<i>Youtube</i>

QUADRO 1: CHECKLIST PARA VERIFICAÇÃO NOS SITES DAS BIBLIOTECAS
FONTE: A AUTORA

5 Resultados: análise e discussão

A análise dos dados foi feita a partir do exame dos resultados obtidos com o *checklist*. Conforme a metodologia, o número de Universidades Federais com curso de graduação em medicina são 38 sendo que todas as universidades possuem biblioteca.

Para a apresentação dos dados foram elaboradas três tabelas: produtos, serviços e ferramentas da *Web*. Cada tabela indica a quantidade e o percentual dos itens do *checklist* encontrados em cada biblioteca. Os itens encontrados na análise que não constavam do *checklist* foram descritos na categoria “outros”.

Das cinco regiões pesquisadas, a que apresenta maior número de bibliotecas é a Sudeste, com 10 bibliotecas, sendo também a região com maior número de

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

universidades. Na região Nordeste, nove bibliotecas. Norte e Sul com sete e a região Centro-oeste com cinco bibliotecas. Das 38 bibliotecas analisadas, somente quatro não possuem *site*. Nas bibliotecas setoriais que não possuíam *site* próprio, foi analisada a página principal.

5.1 Produtos

Apresentamos abaixo a compilação dos dados obtidos com os produtos analisados.

PRODUTOS	REGIÕES									
	CENTRO-OESTE		NORTE		NORDESTE		SUDESTE		SUL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bases de dados <i>on-line</i> (<i>link</i>)	3	60	4	57,1	8	88,8	9	90	5	71,4
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	4	80	2	28,5	7	77,7	8	80	4	57,1
Catálogo do acervo <i>on-line</i>	5	100	6	85,7	9	100	10	100	7	100
FAQ	1	20	-	-	1	11,1	2	20	3	42,8
Informativo da Biblioteca	3	60	3	42,8	4	44,4	4	40	2	28,5
Normas para apresentação de trabalhos	1	20	1	14,2	1	11,1	1	10	3	42,8
Novas aquisições	3	60	1	14,2	2	22,2	7	70	3	42,8
Portal	5	100	5	71,3	8	88,8	10	100	6	85,7
Opção de idioma										
Portal de Periódicos (SEER)	3	60			2	22,2	1	10	2	28,5
Repositórios institucionais	3	60			2	22,2			2	28,5
Sugestão de aquisição	3	60	2	28,5	5	55,5	3	30	1	14,2
Sumário de periódicos										
Tutoriais	1	20	1	14,2	2	22,2	3	30	3	42,8
OUTROS										
Biblioteca digital de monografias	1	20								
CAPES WEBTV									1	14,2
Conversor para PDF									1	14,2
Directory of open access journals (DOAJ)	1	20								
Lista de duplicatas	1	20								
Mecanismo <i>on-line</i> para referência bibliográfica	1	20			1	11,1	2	20	2	28,5
Ouvidoria					1	11,1				
Tradutor <i>on-line</i>	2	40					2	20		

TABELA - CHECKLIST DE PRODUTOS VERIFICADOS NOS SITES DAS BIBLIOTECAS
 FONTE: A AUTORA

Ao analisar quais produtos (quadro 2) são oferecidos via *Web*, observa-se que todas as bibliotecas das regiões centro-oeste, nordeste, sudeste e sul possuem

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

catálogo *on-line* em virtude da automação das bibliotecas nos últimos anos. Entretanto, somente as bibliotecas das regiões centro-oeste e sudeste possuem portal, porém não há opção de idioma em nenhum deles. Nas universidades existem programas de intercâmbio com outros países e esses usuários frequentam e utilizam os serviços que as bibliotecas oferecem. Ter no portal opção de idioma seria um ponto positivo, pois demonstra o interesse em atender esse público.

A automação de procedimentos técnicos de bibliotecas iniciou na década de 60, mas somente nos anos 90 *softwares* para gerenciamento foram disponibilizados permitindo a integração e controle de atividades essenciais de uma biblioteca. Com isso foi possível que usuário consultasse o acervo da biblioteca pela Internet independente de localização física. Essa é uma das vantagens da automação de bibliotecas e hoje existem no mercado inúmeros *softwares* proprietários e livres para o gerenciamento de bibliotecas. Cabe a cada instituição avaliar suas necessidades e verificar qual *software* preenche os requisitos necessários. (ROCHA; SOUSA, 2010).

As bases de dados eletrônicas são fontes de informação importantes para as instituições de ensino, pois na sua grande maioria disponibilizam os periódicos nacionais e internacionais retroativos e atuais permitindo acesso mais rápido que aos impressos. No resultado obtido observa-se que em nenhuma região esse item é disponibilizado por todas as bibliotecas.

A WebTV da CAPES é oferecido gratuitamente às instituições participantes do Portal sendo um sistema de televisão pela Internet com vídeos com treinamento no uso do Portal e notícias de interesse da comunidade acadêmica. (CAPES, 2011). No levantamento, observa-se que somente uma biblioteca dispõe esse produto a seus usuários e como colocado acima, a WebTV permite que o usuário busque informações de seu interesse e treinamentos de como utilizar o Portal.

As bibliotecas precisam evoluir sempre com o objetivo de melhorar seus produtos e serviços levando ao usuário o que há de melhor. Com a Internet começou um longo caminho a ser percorrido iniciando com a disponibilização do catálogo do acervo antes em ficha, agora *on-line*. Muitas ferramentas surgiram para auxiliar que produtos e serviços ofertados de forma presencial possam ser ofertados no ambiente virtual. Isso possibilita que barreiras físicas sejam superadas, possibilitando ao usuário se conectar e encontrar o que necessita de qualquer lugar e a qualquer tempo.

Para Grogan (2001), a substância do SRI é a informação independente do suporte em que ela se encontre e pode-se completar que também não importa como a informação será entregue ao usuário, mas sim que o usuário receberá o que necessita em tempo hábil e da melhor forma possível.

5.2 Serviços

A seguir expõem-se os dados referentes aos serviços analisados.

SERVIÇOS	REGIÕES										
	CENTRO-OESTE		NORTE		NORDESTE		SUDESTE		SUL		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

Atendimento 24h										
Atendimento <i>on-line</i> por <i>chat</i>							1	10		
Comutação bibliográfica (COMUT e/ou SCAD)										
Via e-mail	2	40	1	14,2			1	10	2	28,5
Formulário eletrônico			1	14,2	1	11,1				
Disseminação Seletiva da Informação (DSI)										
Ficha catalográfica										
Via e-mail	2	40			4	44,4	2	20	1	14,2
Formulário eletrônico	1	20					3	30	2	28,5
Levantamento bibliográfico										
Via e-mail							1	10		
Formulário eletrônico									1	14,2
Orientação para normalização bibliográfica										
Reserva <i>on-line</i>	5	100			4	44,4	8	80	3	42,8
Renovação <i>on-line</i>	4	80			5	55,5	7	70	5	71,4
Outros										
Help Desk do Portal da CAPES			1	14,2						

QUADRO 3 - CHECKLIST DE SERVIÇOS VERIFICADOS NOS SITES DAS BIBLIOTECAS

FONTE: A AUTORA

Na verificação dos serviços avaliados (quadro 3), constatou-se que a reserva *on-line*, presente em todas as bibliotecas da região centro-oeste, é o serviço mais ofertado. Em contrapartida não foi identificado em nenhuma biblioteca a Disseminação Seletiva da Informação. Em grande parte dos *softwares* de gerenciamento de bibliotecas é possível que o usuário preencha seu perfil, colocando quais as áreas temáticas tem interesse e que informações deseja receber.

Embora o *e-mail* seja amplamente utilizado para a troca de informação atualmente, o *chat* ainda é pouco explorado para a comunicação entre a biblioteca e seus usuários. Apesar da existência de *softwares* gratuitos que possibilitam a implantação do atendimento *on-line* via *chat*, somente uma biblioteca oferece esse serviço. O atendimento em tempo real possibilita que o usuário obtenha respostas a questões variadas relacionadas à consulta a fontes de informação, dados sobre a biblioteca, consulta ao acervo, normalização de documentos entre outros. Essa ferramenta possibilita que o usuário sane dúvidas sem precisar se deslocar até a biblioteca.

O *Help Desk* do Portal da CAPES foi criado pela CAPES em conjunto com as bibliotecas participantes com o objetivo de divulgar as atualizações do Portal, esclarecer dúvidas e receber sugestões. A Capes coloca a disposição do usuário uma equipe de bibliotecárias que atuam como *help-desks* para prestar informações sobre o uso do Portal e o acesso às bases de dados e aos recursos de pesquisa que ele oferece. (PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES, 2011).

Na pesquisa não foi encontrada redes cooperativas entre bibliotecas semelhantes as citadas no referencial teórico como a CDRS e o EARL. Nas bibliotecas das universidades brasileiras existe a cooperação na troca de

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

documentos como o Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD) que tem como objetivo o fornecimento de documentos especializados em ciências da saúde. É coordenado pela BIREME com a cooperação das bibliotecas da América Latina e Caribe integrantes da rede da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). (BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE).

Outro serviço oferecido pelas bibliotecas é a Comutação Bibliográfica (COMUT) o qual é disponibilizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) para a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. Entre os documentos acessíveis, encontram-se periódicos, teses, anais de congressos, relatórios técnicos e partes de documentos. (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA).

5.3 Ferramentas da WEB

FERRAMENTAS DA WEB	REGIÕES									
	CENTRO-OESTE		NORTE		NORDESTE		SUDESTE		SUL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Blog	1	20	2	28,5	2	22,2			3	42,8
Facebook	1	20					1	10		
Flickr										
Formspring	1	20								
Fotolog										
Messenger										
Orkut							1	10		
Podcasts										
RSS (feeds)	1	20			1	11,1				
Skoob										
Skype										
Tagging										
Twitter	1	20	2	28,5	3	33,3	3	30	2	28,5
Youtube									1	14,2

QUADRO 4 - CHECKLIST DE FERRAMENTAS DA WEB VERIFICADAS NOS SITES DAS BIBLIOTECAS
 FONTE: A AUTORA

A utilização das redes sociais por usuários de bibliotecas é comum, e são, portanto realidade na comunidade acadêmica, mas como mostra a tabela acima, as bibliotecas ainda não estão explorando as ferramentas da Web para a troca de informação.

Para Maness as

redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. (2007, p. 48).

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

O uso das ferramentas da *Web* possibilita a participação e interação entre BUs e usuários e devem ser exploradas tanto para divulgação como fornecimento de produtos e serviços,

Das ferramentas da *Web* pesquisadas a mais utilizada é o *twitter*, conforme a quadro 4, na qual onze bibliotecas possuem *twitter*, que é um miniblog com limite de caracteres por texto: 140. Os textos do perfil do usuário também são entregues às pessoas que fazem uso do *twitter* e tenham feito assinatura do conteúdo gerado. Essa ferramenta possibilita que a biblioteca envie notícias, comunicados sobre algum tipo de ocorrência, alertas, divulgação de serviços entre outros.

Em segundo vem o *blog*, utilizado por oito bibliotecas sendo que somente a região sudeste não faz uso desta ferramenta. *Blog* é um diário *on-line* que pode ser atualizado rapidamente a qualquer momento. O conteúdo está organizado em entradas (*posts*) ordenadas cronologicamente, podendo conter textos, imagens e *links* a outras páginas. Além do autor, outras pessoas também podem deixar comentários. (BOTTENTUIT JUNIOR; IAHN; BENTES, [200?]).

O *Really Simple Syndication* (RSS) é uma ferramenta utilizada somente por duas bibliotecas. Essa tecnologia permite que o usuário, ao se inscrever num *site* que fornece *feed*, receba automaticamente mensagem comunicando que foi feita alguma atualização no conteúdo sem precisar acessar a página.

Várias ferramentas são disponibilizadas na *Web* de forma gratuita. A escolha de uma ou outra ou várias ao mesmo tempo irá depender do uso que a biblioteca irá fazer. De início a biblioteca pode fazer um levantamento de quais ferramentas estão disponíveis e quais suas aplicações. Após, traçar um plano de como usar essas ferramentas, capacitar pessoas e definir quais benefícios trarão para a biblioteca.

6 Considerações parciais

A literatura apresentada sobre o tema mostra que o SRI passou por grandes mudanças influenciadas pela Internet, globalização e inovações nas TIs as quais alteraram a relação homem-máquina e a comunicação entre as pessoas.

Um serviço de referência adequado é aquele que visa, e que consegue prestar um atendimento de qualidade disponibilizando ao usuário a informação correta no menor tempo possível, além de dar suporte a pesquisa dos usuários de forma satisfatória, ou seja, proporcionar facilidades na localização de informações e de documentos, tanto em meio convencional quanto em meio eletrônico priorizando a disseminação da informação.

O objetivo principal que norteou esta pesquisa foi Identificar os SRI disponibilizados via *Web* pelas bibliotecas dos cursos de medicina das Universidades Federais brasileiras. Para atingir este objetivo, primeiramente foi necessário identificar as Universidades Federais brasileiras que oferecem cursos presenciais de medicina, o que foi alcançado mediante consulta ao *site* do e-MEC.

Na sequência, identificou-se as bibliotecas dos cursos de medicina consultando as páginas das Universidades Federais. Em alguns sites foi difícil localizar o *link* da biblioteca por este não estar na página principal da Universidade. Provavelmente outros usuários também têm esta dificuldade, por desconhecerem o

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

endereço eletrônico da biblioteca, o que os leva a procurarem na página principal da Universidade.

Em primeira análise, constatou-se que a maioria das páginas traz informações sobre a biblioteca, serviços oferecidos, horário de funcionamento, contato e endereço. Das 38 bibliotecas levantadas, quatro não possuem *site*. Esse dado chama atenção por se tratarem de bibliotecas de instituições federais as quais oferecem cursos em várias áreas e as bibliotecas poderiam fazer parcerias com os setores das universidades para montar a página e capacitar de pessoal.

Analisando os sites das bibliotecas foi possível mapear os Serviços de Referência e Informação disponibilizados pela Internet e verificar quais ferramentas da *Web* são utilizadas pelas bibliotecas levantadas. Via *Web*, o produto mais oferecido é o catálogo on-line e os serviços são a reserva e renovação. Entretanto o atendimento por chat, das 38 bibliotecas levantadas, somente uma oferece esse serviço, mostrando um forte descompasso com o crescente número de usuários da Internet. Segundo dados recentes o número de usuários de computador até 2012 vai duplicar, chegando a dois bilhões. A cada dia, 500 mil pessoas entram pela primeira vez na Internet, a cada minuto são disponibilizadas 35 horas de vídeo no *YouTube* e cada segundo um novo *blog* é criado. Atualmente, 70% das pessoas consideram a Internet indispensável. (TO BE GUARANY, 2011).

As ferramentas da *Web* mais usadas são o *blog* e o *twitter*, embora existam muitas outras que podem ser exploradas e utilizadas pelas bibliotecas para divulgação e prestação de serviços aos usuários.

Computadores e Internet estão cada vez mais presentes no dia a dia da maioria das pessoas, seja no trabalho ou em casa, portanto cabe as bibliotecas adaptarem-se aderirem a essas tecnologias para oferecerem mais e melhores produtos e serviços a seus usuários.

A busca pela excelência na prestação de serviços é o objetivo da Biblioteca Universitária, para alcançá-lo é necessário desenvolver padrões para o aperfeiçoamento constante e otimização dos recursos de que ela dispõe e, principalmente, conhecer quem são seus usuários e suas necessidades. Diante disso, o Serviço de Referência e Informação virtual deve ser tão ou mais eficiente que o presencial.

Como vantagens na utilização da *Web* pode-se citar a atualização rápida de conteúdo e por não existirem barreiras físicas, tudo pode ser acessado a qualquer hora de qualquer lugar e com aumento dos cursos de Ensino a Distância (EAD) o atendimento virtual faz-se necessário.

Para trabalhos futuros sugere-se avaliar quais informações são disponibilizadas pelas bibliotecas por meio das ferramentas da *Web*, pois nesta pesquisa foi efetuado somente o levantamento destas sem analisar o que é divulgado.

As Bibliotecas Universitárias são parte integrante das instituições onde estão inseridas devendo suas políticas, missão, visão estarem em acordo com a instituição maior que é a Universidade. Ou seja, gerar receitas, reduzir custos, otimizar o tempo, bem como capacitar pessoas para as novas demandas em informação.

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.



7 Referências

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. **Serviço cooperativo de acesso a documentos**. São Paulo, 2010. Disponível em:

<<http://scad.bvs.br/php/level.php?lang=pt&component=17&item=107>>. Acesso em: 08 abr. 2011.

BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista, IAHN, Luciene Ferreira, BENTES, Roberto de Fino. **As ferramentas da web 2.0 nas organizações: vantagens e contextos de utilização**. 2007. Disponível em:

<http://74.125.47.132/search?q=cache:5LnLe9jy6_kJ:rnti.fesppr.br/inc+lude/getdoc.php%3Fid%3D340%26article%3D78%26mode%3Dpdf+ferramentas+da+WEB+2.0&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&lr=lang_pt>. Acesso em: 19 fev. 2011.

CASTRO, Gardenia de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: um instrumento de diagnóstico**. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em:

<<http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0010.pdf> >. Acesso em 15 jan. 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração da produção: uma abordagem introdutória**. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2005.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca brasileira em 2010.

Ciência e Informação. Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em 12 nov. 2010.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise e estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira; Brasília : INL, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

_____ **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet Lemos, 2001.

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.



INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programa de comutação bibliográfica**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.ibict.br/secao.php?cat=COMUT>>. Acesso em: 08 abr. 2011.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-72, 1999.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: estudos**. João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 08 fev. 2011.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago., 2001.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Instituições de educação superior e cursos cadastrados**. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos d. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**. João Pessoa, v.17, n.3, p. 69-82, set./dez. 2007.

PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES, **Suporte**. Brasília, 2010. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_phelpdesk&controller=Show&view=phelpdeskshow&mn=72>. Acesso em: 28 fev. 2011.

PRADO, Heloisa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2003.

ROCHA, Eliane da Conceição; SOUSA, Márcia de Figueiredo Evaristo de. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: IBICT, 2010.

TO BE GUARANY. **Estatísticas, dados e projeções atuais sobre a Internet no Brasil**. Disponível em: <http://www.tobeguarany.com/internet_no_brasil.php>. Acesso em: 03 mar. 2011.

¹Texto baseado em Trabalho de Conclusão de Curso. MBA em Gestão Estratégica da Universidade Federal do Paraná – UFPR.



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UECE¹

Thelma Marylanda Silva de Melo¹, Virgínia Bentes Pinto²

¹Mestre em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará (UECE), Fortaleza, Ceará

² Pós-Doutorado em Filosofia-Tratamento cognitivo da informação, Doutorado em Sciences de l'Information et de la Communication, Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, Ceará

Resumo

A Biblioteca Universitária (BU), também conhecida como acadêmica, é responsável pelo armazenamento, tratamento, organização e gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento das áreas vinculadas ao universo acadêmico, sendo o serviço de referência o setor principal da biblioteca, que pode ser visto como um conjunto de atividades ofertadas, com o objetivo de dar apoio ao usuário em consultas locais e/ou remotas no uso dos recursos informacionais da BU e ao bibliotecário de referência como mediador assertivo/pró-ativo e crítico, para a construção do conhecimento científico. Tem-se como objetivo avaliar a qualidade dos serviços disponibilizados pelo setor de referência da Biblioteca Central da Universidade Estadual do Ceará (UECE), aos estudantes dos cursos de pós-graduação *strictu sensu*. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, bibliográfico e documental, de natureza quantiquantitativa, utilizando como procedimento de abordagem o método funcionalista. A coleta de dados foi feita, mediante questionário semiestruturado. Diagnosticou-se que os estudantes desconhecem os serviços oferecidos pelo setor. No referente ao incentivo dos professores na procura dos serviços, é de vital importância a pesquisa. No que tange à satisfação do usuário quanto ao acervo houve discrepância nas respostas. Quanto ao atendimento dos bibliotecários em relação às demandas e orientações ao usuário, não existe ainda a qualidade preconizada, apesar da presteza e responsabilidade do profissional setorizado. Acredita-se que o serviço de referência das bibliotecas, em especial as universitárias, seja a porta de entrada para os usuários, pois iria direcioná-los em suas consultas locais ou remotas e no uso dos recursos informacionais.

Palavras-Chaves:

Biblioteca universitária; Serviço de referência; Avaliação de serviços.

Abstract

The University Library (UL), also known as academic, is responsible for the information storage, processing, organization and management and the material that are used to record the knowledge of areas related to the academic world. The reference service is the main sector in the library, which can be seen as a set of activities offered, aiming to support the user in local and/or remote queries on the use

¹ Trabalho (parte) retirado da dissertação de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas da Universidade Estadual do Ceará (2012).

of information resources of the UL and the reference librarian as an assertive/proactive critical mediator to the construction of scientific knowledge. Thus, this research aims to evaluate the quality of the services provided by the reference sector of the Central Library from the Universidade Estadual do Ceará (State University of Ceara/UECE), to the *strict sensu*. This is an exploratory, bibliographic and documentary search, and also qualitative and quantitative, using the functionalist method as the approach procedure. Data collection was done through a semi-structured questionnaire. It was diagnosed in the results that the students do not know the services offered in the sector. Regarding the teachers' encouragement in demand for services is of vital importance to the research. On the user's satisfaction concerning the collection there was discrepancies in the answers. Concerning the librarian service related to demands and orientations to the user, the quality is not yet recommended, despite the readiness and the professional responsibility in the sector. It is believed that the reference service in libraries, especially university, is the gateway for users, because it would direct them in their local or remote consultations and use of information resources.

Keywords:

University library; reference services; services evaluation.

1 Introdução

Culturalmente, nas bibliotecas, armazena-se e preserva-se grande quantidade de acervo de conhecimentos humanos, registrado sob diversidade de formas e suportes, que, ao longo da evolução dos aparatos tecnológicos e comunicacionais, foram concebidos pelo Homem. Como paradigmas² iniciais, ainda em voga, a preservação e a conservação, bem como a ordem e a técnica. Na realidade, estes paradigmas permanecem essenciais para o entendimento em como as gerações passadas gestaram e deram continuidade a tudo o que as gerações hodiernas compreendem, conhecem e produzem, em termos de novos conhecimentos que, por sua vez, sinalizam com realizações que garantem a continuidade das gerações futuras. As bibliotecas têm, pois, um papel social e educacional de visibilidade notória, suplantando, a organização de atividades diversas e díspares, que só a elas podem ser atribuídas; isto no sentido mais abrangente em que possa ser compreendida a afirmação. Em sendo lugares de memória e democratização da Informação, as bibliotecas continuam com a primazia de serem ambientes cujos elos “[...] ligam os acontecimentos, os personagens e os lugares [...]” (ARARIPE, 2001, p. 1), confirmando, assim, sua condição de elementos construtores, aglutinadores da significação de um tempo e de um lugar, sendo, esta sua característica mais marcante, como lugar de memória e, portanto, de garantia da identidade de um povo, sem descurar da sua condição de lugar de formação para a vida, dentre outras possíveis leituras que se possa extrair dessa instituição fundamental para a descoberta de si e do outro; da continuação e transformação do meio social que a retém.

As Bibliotecas Universitárias (BUs) são conceituadas tradicionalmente, como bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), destinadas a suprir as

² Paradigmas são realizações científicas reconhecidas universalmente, e que durante algum tempo fornecem modelos de problemas e soluções para a comunidade de praticantes de uma determinada ciência (KUHN, 1962, p. 13).

necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, tanto na graduação como na pós-graduação. Sob o olhar de Bentes Pinto (1993), as Bibliotecas Universitárias são instituições e, como tal, constituídas por um conjunto de funções responsáveis, que vão desde o planejamento, a organização, até a recuperação da Informação. Portanto, sua estrutura organizacional é formada por “departamentos, denominados de divisões e seções, que, em muitos casos, são designados com outros nomes. A cada departamento cabe a responsabilidade pelo desenvolvimento de algum produto e/ou serviço formando uma cadeia até a execução final.”

As BUs, pela própria natureza são essencialmente dinâmicas. É nesse sentido que Silva (2009, p. 14) argumenta serem as bibliotecas

[...] espaços transdisciplinares que atuam como agentes de produção, circulação e uso de formas particulares de capital cultural e simbólico. Enquanto unidade do campo científico-universitário, também contribui para o fortalecimento da produção e da educação científica e tecnológica, através das suas práticas voltadas para a prestação de serviços de informação e de socialização do conhecimento.

Com esse entendimento, a biblioteca deve desenvolver suas atividades de forma a poder disponibilizar a informação na quantidade e qualidade desejadas pelo usuário, ou seja, tornar possível e viável um atendimento que atinja às demandas de sua clientela, em termos de qualidade. A qualidade no atendimento deve ser entendida de maneira completa, abrangendo uma série de atividades planejadas e executadas de acordo com o perfil da clientela. Essas atividades também fazem parte dos propósitos do bibliotecário em julgar o que acredita ser importante para o usuário. Para atingir essa qualidade, as instituições mantenedoras das bibliotecas devem investir em informação científica e tecnológica na diversidade dos seus suportes, via serviços e produtos que venham satisfazer às necessidades competitivas de mercado ou não (BAPTISTA, [199-]). Isto torna evidente que as bibliotecas podem e devem cumprir seu papel social, no que diz respeito a facilitar o acesso à informação, desde que a infraestrutura física, humana, informacional, material e financeira, venha ao encontro da melhoria do seu funcionamento, como um todo. Em outras palavras, urge que as BUs, de modo geral, e aquelas de instituições públicas em particular, empenhem-se no sentido de criar políticas públicas de modo a contemplar a elaboração de produtos e a execução de serviços pautados pela qualidade.

Assim, a intenção da pesquisa em questão se insere, tendo como tema central a avaliação da qualidade nos serviços de referência da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho, da Universidade Estadual do Ceará (UECE): uma proposta de política de informação. Efetivamente, nosso intuito é buscar soluções ao seguinte problema: a) De que modo está sendo avaliada a qualidade dos serviços oferecidos pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da UECE, aos estudantes dos seus Cursos de Pós-Graduação?

Ao enfatizar a qualidade nos serviços de referência da Biblioteca Central da UECE, nosso intuito foi avaliar os serviços inerentes ao setor de referência/informação, com que se realiza a transferência de informação necessária ao usuário para seu estudo/pesquisa. Desta maneira, expõe Guinchat e Menou (1994, p. 347): “A difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal.”

Acredita-se, assim, que esta pesquisa venha a contribuir para o aprimoramento do serviço de referência, uma vez que as BUs são destinadas a atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e estudantes universitários e, que elas possam acentuar melhorias sobre o serviço de referência da Biblioteca Central da UECE, assim como trazer à baila a importância de que este serviço seja conduzido através de um planejamento e ou políticas públicas de formação de acervo.

Como justificativa do ponto de vista prático, destaca-se a importância deste trabalho pelo fato de perceber que as mudanças que vêm ocorrendo na sociedade contemporânea exigem o atender os usuários com qualidade, visando à satisfação e avaliação dos serviços prestados, em busca de uma política de informação. Do ponto de vista pessoal, a pesquisa justifica-se em função de seu interesse particular, que se deu a partir de observações feitas no setor de referência, daí, o intuito de conhecer e contribuir para a melhoria do setor.

Conforme as considerações expostas, o objetivo geral desta pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho, da Universidade Estadual do Ceará (UECE), aos estudantes dos Cursos de Pós-Graduação desta universidade, a partir de uma política pública de informação para o setor.

2 Revisão de Literatura

Como objeto de estudo desta pesquisa, o serviço de referência é o processo de comunicação tendo como principal objetivo, satisfazer às necessidades de informação de determinado grupo de usuários em uma unidade de informação (bibliotecas). Na biblioteca universitária, como em qualquer outra, todos os serviços de tratamento e organização da informação devem ser destinados ao usuário, visando a atender suas necessidades de modo eficiente e eficaz.

Onde encontrar informações? Como saber o que é conhecido? Será que houve alguém que dominou todo o saber do conhecimento humano? Talvez tenha havido, segundo Grogan (1995, p. 7), Leibniz teria sido este alguém, pois era considerado um célebre universal, o “maior bibliotecário do seu tempo”. Com o passar do tempo e o advento da explosão documental, as informações foram intensificadas e tornou-se difícil encontrá-las, para aqueles que faziam delas seus estudos, suas experiências e pesquisas, surgindo então o serviço de referência nas bibliotecas, beneficiando a sociedade em geral com total confiança, com a participação dos bibliotecários na composição do uso do acervo, justificando o que diz Ranganathan (2009) sobre a primeira lei da biblioteconomia: “os livros são para usar”.

Na concepção de Silva (2002), o serviço de referência, é entendido como um serviço de informação; é um campo de atividade que o bibliotecário exerce com abrangência. Conceituá-lo pode tornar-se complexo, uma vez que o mesmo está direta ou indiretamente relacionado a outras atividades desenvolvidas na biblioteca, tendo em vista que todas se referem ao tratamento e recuperação da informação.

Várias são as definições mostradas por renomados estudiosos acerca do serviço de referência, dentre eles, Shera (apud FIGUEIREDO, 1992, p. 9), quando diz que o serviço de referência abrange todos os aspectos, incluindo desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação esotérico, abstrato

e altamente especializado, isto é, torna-se complexo porque os objetivos do serviço de referência mudam à medida em que as bibliotecas diferem em tipo, características e finalidades inseridas na realidade de cada uma. Na mesma linha de pensamento, Pessoa e Cunha (2007) dizem existir várias formas utilizadas para definir o Serviço de Referência. Mesmo assim, quando se busca observar tais diferenças, em cada uma delas se constata que estas são poucas, e que todos os estudos buscam investigar a interação bibliotecário *versus* usuário como foco central.

O serviço de referência das bibliotecas universitárias veio a se desenvolver com o impulso da nova tendência do ensino superior, nos primórdios do século XX, nos EUA, tornando essencial a pesquisa, em que se lê e produz conhecimento caracterizando o serviço.

Conforme o entendimento de Figueiredo (1992, p. 108), no serviço de referência é indispensável que sejam levadas em conta às políticas adotadas no sistema, no planejamento da coleta de dados e do quadro de pessoal, o ambiente físico e a coleção a ser constituída, especificações, definições das atividades a serem desenvolvidas pelo setor e os métodos de avaliação continuada para replanejamento. Considerando estes elementos, pode-se atender uma maior demanda, adequando os serviços à qualidade de informações ao usuário. Nas bibliotecas universitárias, não basta somente haver uma boa coleção de referência para suprir a necessidade do usuário; é desejável que haja um “entendimento que possibilite a ação integrada e o intercâmbio de informações ou mesmo o remanejamento de partes da coleção ou de fontes de informação onde for mais adequada.”

Muitas são as atividades prestadas pelo serviço de referência que cerca o usuário na busca pela informação, muito embora sejam elas simples, como por exemplo, informar a quantidade de habitantes de uma cidade ou ainda um serviço mais complexo, como é o caso de uma resposta técnica em forma de um dossiê especializado em plantas medicinais, tendo em vista atender às necessidades dos usuários. Desse modo, Figueiredo (1992, p. 9) expressa que o serviço de referência “pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca” e que eles não podem estar atentos somente aos métodos de proporcionar serviços de referência aos usuários. “Dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos”.

Dentro desse contexto, podemos citar como serviços de referência: empréstimo de material, consulta, comutação bibliográfica, normalização de trabalhos acadêmicos, pesquisa em bases de dados, reprografia, Disseminação Seletiva da Informação (DSI), serviço de alerta, intercâmbio de informações, orientação ao usuário (local e remoto) quanto aos serviços de busca, recuperação e localização do material bibliográfico, orientação de trabalhos acadêmicos, levantamento bibliográfico *on-line* e impresso e sumários correntes. Entretanto, é inegável que, com o avanço tecnológico às informações, ocorrem mudanças, tanto na sociedade como no meio acadêmico, principalmente pela rapidez e precisão no acesso. Para isso, é de suma importância trabalhar com o serviço de referência virtual, que, segundo Garcia e Robledo (2008, p. 3), é definido nos seguintes termos:

Servicio de referência iniciado eletronicamente a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u outra tecnologia da Internet para



comunicar-se com los bibliotecários, sin estar fisicamente presentes. Los canales de comunicaci3n, usados frecuentemente em referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo eletr3nico y mensajería instantánea.

Além dos serviços de referência convencionais, existem também os virtuais, cada vez mais utilizados, tendo em vista o novo cenário tecnológico em que os mesmos estão inseridos, como: acesso à base de dados *on-line*, bibliotecas digitais, periódicos digitais, livros digitais, entre outros.

O Serviço de Referência é uma atividade altamente cognitiva, que exige conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde a questão.

3 Materiais e Métodos

Neste trabalho, foi adotada a pesquisa de caráter exploratório, que proporciona uma visão geral de determinado fato. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental, cuja finalidade é colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu e registrou a respeito do tema investigado. Na estratégia de pesquisa, adotou-se a postura metodológica do estudo de caso, que se caracteriza por abordar um caso particular. Quanto ao método de procedimento, foi utilizado o método funcionalista.

O campo de realização do estudo empírico foi a Biblioteca Central (BC) Professor Antônio Martins Filho, da Universidade Estadual do Ceará.

O instrumento de coleta de dados constituiu-se de um questionário. Este questionário, com questões abertas e fechadas, foi elaborado conforme os objetivos da pesquisa e embasado pela revisão bibliográfica. A utilização do questionário serviu para avaliar a opinião dos respondentes com relação ao objetivo proposto. A estrutura desses questionários consistiu de um conjunto de questões sistematicamente articuladas com o objetivo proposto pela pesquisa. Compõe-se de 25 questões, sendo 13 delas abertas, para conhecer a opinião dos participantes, sua visão pessoal do serviço de referência, tecendo comentários adicionais. As outras 12 fechadas.

A pesquisa empírica foi realizada com os estudantes dos Cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, do *Campus* do Itaperi da UECE, selecionados de modo intencional, em função dos cursos presentes no *Campus* do Itaperi e por meio de dados fornecidos pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da UECE. A coleta de dados foi realizada com a aplicação, por meio eletrônico, de 414 questionários, de acordo com o número ofertado de vagas dos mestrados e doutorados do *Campus* do Itaperi da UECE, com um total de 22 cursos: 13 mestrados acadêmicos, quatro mestrados profissionais e cinco doutorados. Desse total, a pesquisadora recebeu 50 questionários, dos quais foi possível realizar análises estatísticas cabíveis. Esses questionários foram enviados durante os meses de novembro e dezembro de 2011.

Após o levantamento dos dados, foram estes organizados em tabelas e gráficos, quando foi realizada uma análise quantitativa. Fez-se ainda, uma análise qualitativa, compreendendo uma realidade específica e investigando um fenômeno atual dentro do seu real contexto.

4 Resultados Finais

De posse dos dados coletados, passou-se à análise e interpretação dos mesmos. As identidades dos pesquisados foram protegidas, por uma questão ética, não sendo registradas no relatório final de pesquisa. Visando a uma melhor compreensão dos resultados, adotou-se, para cada fala dos sujeitos da pesquisa, letras maiúsculas seguidas de algarismos arábicos, conforme ilustrado a seguir: Mestrandos (M1 a M43) e Doutorandos (D1 a D50).

Os dados foram estruturados 04 (quatro) categorias: a) perfil dos respondentes; b) conhecimento do potencial do setor de referência da BC; c) papel dos professores no incentivo ao uso dos serviços de referência da BC; d) avaliação do setor de referência da BC.

a) Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes estava matriculada no Curso de Mestrado Acadêmico em Educação (24,00%), seguido do Mestrado Profissional em Saúde da Criança e do Adolescente, com (12%), conforme tabela abaixo.

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Cursos de Pós-Graduação <i>Strictu Sensu</i>		Área	Nº Respondentes	%
Mestrados Acadêmicos	Educação	Educação	12	24,00
	Saúde Pública	Ciências da Saúde	02	4,00
	Cuidados Clínicos em Saúde	Ciências da Saúde	04	8,00
	Computação	Ciências e Tecnologia	01	2,00
	Geografia	Ciências e Tecnologia	05	10,00
	Ciências Físicas Aplicadas	Ciências e Tecnologia	01	2,00
	História	Humanas	02	4,00
	Administração	Ciências Sociais Aplicados	01	2,00
	Políticas Públicas e Sociedade	Ciências Sociais Aplicados	03	6,00
	Planejamento e Políticas Públicas	Ciências Sociais Aplicados	05	10,00
Mestrados Profissionais	Planejamento e Políticas Públicas	Ciências Sociais Aplicados	05	10,00
	Saúde da Criança e do Adolescente	Ciências da Saúde	06	12,00
Doutorados	Saúde Coletiva	Ciências da Saúde	03	6,00
	Biotecnologia	Biotecnologia	05	10,00
TOTAL			50	100,00

Fonte: Pesquisa da autora.

Conforme se pode observar, embora que a maioria dos respondentes pertença ao Curso de Mestrado em Educação, o maior número de respostas foi na área de Ciências da Saúde. Isto pode ser decorrente de que os estudantes dos Cursos de Mestrado, nessa área, têm a cultura de consultar os acervos das bibliotecas. Inclusive, nos treinamentos de usuários, esses estudantes são os que mais participam.

b) Conhecimento do potencial do setor de referência da BC

No setor de referência da BC são oferecidos inúmeros produtos e serviços para os usuários, destacando-se, entre eles: treinamento ao uso das bases de dados, serviço de alerta, catalogação na fonte das teses e dissertações, comutação bibliográfica, normalização, acesso ao Portal de Periódicos da CAPES. Contudo, no regime cotidiano de trabalho, tem-se a impressão de que muitos desses serviços não são realmente utilizados, inclusive pelos estudantes da pós-graduação.

Diante disso, buscou-se saber se esses estudantes conhecem os referidos serviços, quais deles utilizam, qual é o objetivo e a frequência de uso de serviços.

Em relação ao conhecimento dos serviços, 46% dos participantes apontaram a Pesquisa no “Portal de periódicos da CAPES”, seguido da normalização de trabalhos acadêmicos com 24%, conforme pode ser observado no Gráfico 1.

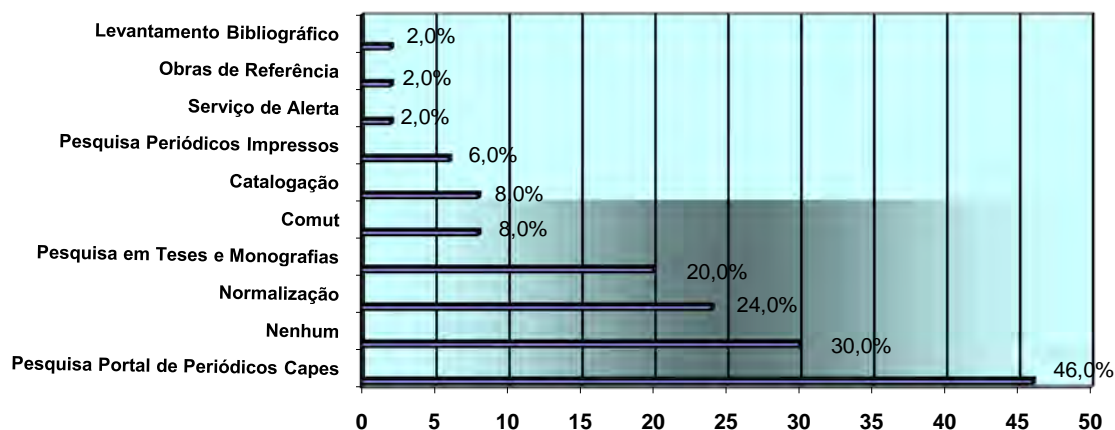


Gráfico 1 – Conhecimento dos Serviços Oferecidos pelo Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

As respostas, de certa forma, surpreendem, pois se supunha que a maioria deles apontasse um maior percentual de indicação desses serviços, haja vista que, em cada início dos cursos de pós-graduação, são feitas visitas orientadas e treinamento no Portal, que abriga inúmeras bases de dados, inclusive, BVS, Web of Science, Scielo, entre outras, fontes de pesquisa fundamentais para qualquer pesquisa acadêmica, seja na graduação ou pós-graduação. Contudo, os dados se revelam positivos, mesmo que, em certos casos, a porcentagem seja muito pequena, no uso desses serviços, pois, na questão, não listamos os serviços, solicitamos apenas que eles apontassem os que conheciam.

Os serviços que os estudantes conhecem e mais utilizam são as pesquisas no Portal de Periódicos da CAPES (30%), Pesquisa (consulta) nas teses e dissertações (14%) e normalização (10%). Veja-se o Gráfico 2.

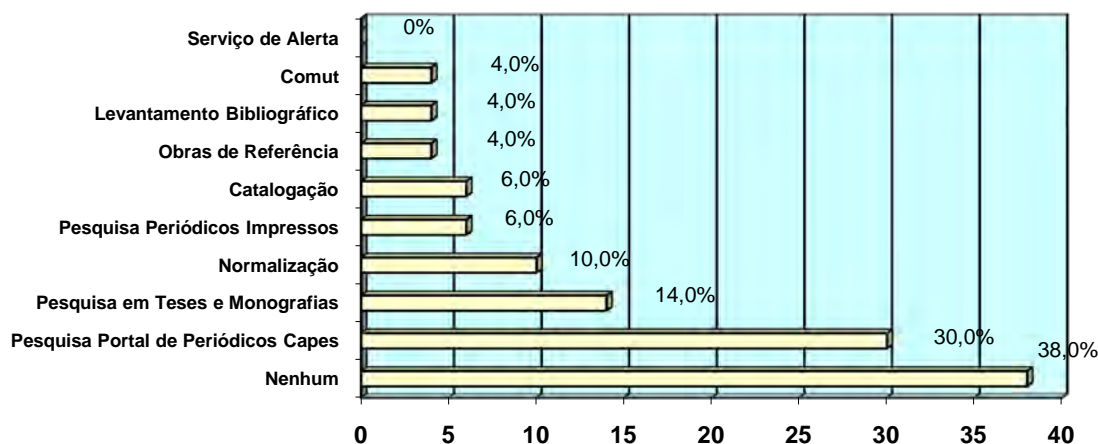


Gráfico 2 – Dos Serviços Oferecidos pelo Setor de Referência da BC quais utilizam

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

Na realidade, essas respostas, na surpreendem. Afinal, como já mencionado anteriormente, o Portal é uma das maiores fontes de informação para a pós-graduação. Com relação às teses e dissertações, pode ser porque essas fontes disponibilizam registros correspondentes a textos completos, impressos, proporcionando ao usuário comodidade, agilidade e eficiência na recuperação da informação, além de que trazem resultados novos de pesquisas e, normalmente, uma boa bibliografia. Já no aspecto da normalização, utilizam o serviço, devido à orientação de trabalhos tecnocientíficos, baseados nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), estabelecendo também regras para outros assuntos relacionados à documentação, tais como abreviação, numeração e ordenação, entre outros. E, ainda, por se tratar de um serviço gratuito.

c) Papel dos professores no incentivo ao uso dos serviços de referência da BC

No Gráfico 3, 74% afirmaram eles que “sim”, que existe incentivo por parte dos professores a procurar os serviços do setor. Dos 24% restantes, observou-se um eco, um grito clamando por melhores condições de material bibliográfico no setor, professores mais atentos e informados com o que se passa a sua volta e não somente na sala de aula. Outras dependências da universidade são importantes para o bom convívio e aproveitamento intelectual do aluno e, a biblioteca, faz muitíssimo parte deste universo. A biblioteca poderia trabalhar com os diretores e coordenadores de cursos e, juntos, incentivarem os usuários na busca dos serviços com qualidade. Apenas 2% dos usuários não responderam à questão.

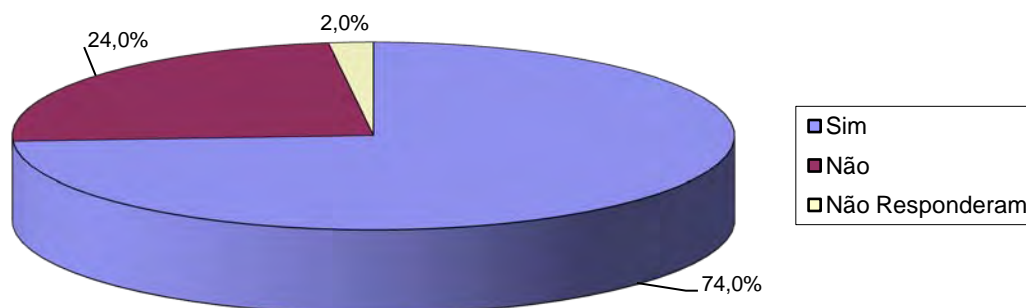


Gráfico 3 – Incentivo dos Professores aos Usuários a Procurarem os Serviços do Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

d) Avaliação do setor de referência da BC

Esta categoria foi subdividida nas seguintes subcategorias: avaliação dos tipos de produtos e de serviços, conhecimento e uso dos serviços da BC, avaliação do atendimento às necessidades dos usuários e espaço físico.

Notamos, no Gráfico 4, que 48% dos respondentes disseram “sim”, ou seja, consideram os serviços relevantes às suas necessidades acadêmicas, isto é, o que eles conhecem, satisfaz o que é procurado para suas atividades. Os 46% restantes responderam “não”, afirmando que alguns dos serviços são limitados e desatualizados, longe do desejável em relação à quantidade, qualidade e variedade. Estes fatores são observados nos relatos abaixo:

“o pouco acesso às bases de dados.” (M6)
“falta de organização e planejamento da biblioteca em geral, inclusive, esse setor.” (M5)
“periódico impresso, desatualizado e não corrente para pesquisa.” (M4)
“demora na abertura dos setores, áudio, vídeo e no levantamento bibliográfico.” (M2)

Outros participantes apontaram desconhecer os produtos e serviços oferecidos pela BC, como pode ser observado nos depoimentos

“desconheço os serviços do setor.” (M27)
“não sei só visitei” (M34)
“pouco utilizei a biblioteca da UECE” (M46)

Essas respostas nos dão uma pista da necessidade de se pensar em um planejamento de marketing, de modo a visibilizar as ações da BC junto à comunidade acadêmica da UECE. Reconhecemos que os treinamentos de usuários, feitos sempre no início de cada semestre, são uma forma de divulgação. No entanto, devido a não continuidade deles ao longo do semestre, em razão da deficiência de pessoal para esta atividade, é de se esperar que os usuários nem se deem conta de que esses serviços existem, continuamente, na BC.

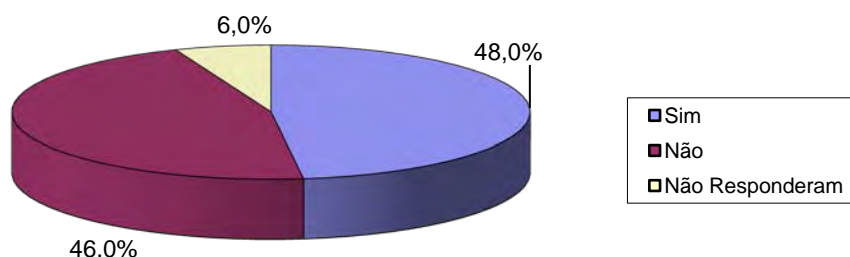


Gráfico 4 – Os Serviços Oferecidos no Atendimento pelo Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

Em relação ao espaço físico, solicitamos aos participantes que fizessem uma avaliação a esse respeito. Por se tratar de uma questão aberta, as respostas foram estruturadas levando-se em consideração o número de vezes que apareciam os conceitos (excelente, ótimo, bom, regular e ruim) na fala dos sujeitos. Assim, ficou evidente que 50% consideram o espaço bom, enquanto que os demais o avaliaram como sendo regular ou ruim (30%). Contudo, constatamos que 12% consideram tal espaço excelente e ótimo. O restante, (8%) não respondeu, conforme indica o Gráfico 5.

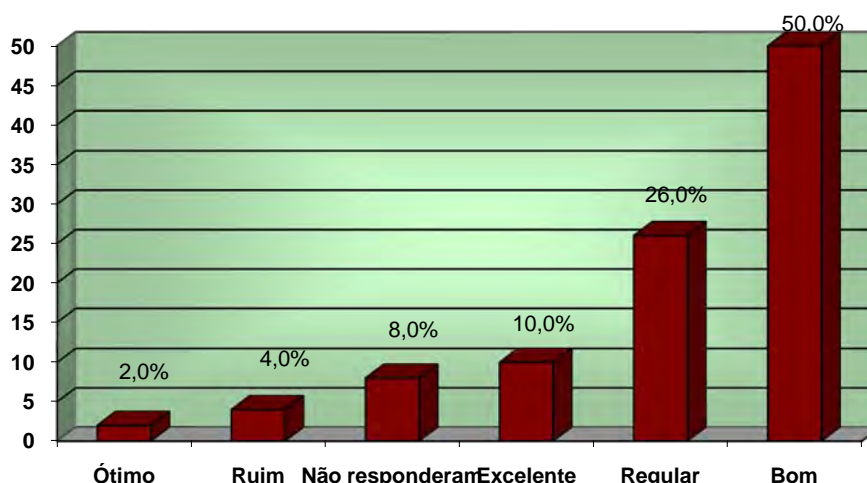


Gráfico 5 – Avaliação do espaço físico do Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

Nos discursos dos participantes que consideram o espaço do setor de referência bom, excelente ou ótimo, percebe-se:

- “Bom claro e arejado.” (M23)
- “Adequado. Com disponibilidade de acesso remoto (via proxy) da UECE aos portais periódicos, Ibict, etc., facilitou a disponibilidade presencial.” (D47)
- “o ambiente é propício para meu objetivo.” (M8)
- “Acredito que está satisfatório.” (D47)
- “Considero logisticamente adequado.” (M30)
- “A estrutura física teve muita melhora. Dispomos de um ambiente amplo limpo e agradável.” (M4)

Outros participantes, embora tenham apontado que o espaço é bom, chamaram a atenção para a necessidade de sua ampliação, mais mobiliário e outros recursos.

- “[...] Falta cadeira para as pesquisas com o computador” (M38)
- “Bom. Mas às vezes o espaço fica pequeno pela quantidade de usuário que se utiliza do espaço” (M21).
- “Considero um espaço adequado [...] falta uma maior disponibilidade de tomadas de energia para facilitar a utilização de notebooks” (M20).

No tocante aos respondentes que avaliaram o espaço como regular e ruim, fica expresso em sua fala que há precariedade de instalações e equipamentos, sujeira, deficiência de material bibliográfico e de funcionários, além da desorganização, como enunciado nos seguintes depoimentos.

- “Desorganizado, insuficiente e inadequado.” (M5)
- “Apertado, pouco conforto.” (M27)
- “Precário, instalações antigas, pouco espaço, poucos profissionais para atendimento, poucos equipamentos dentre outros.” (M28)
- “Precisaria de uma melhor infra-estrutura.” (M9)

Diante dessas respostas, não podemos negar que, esta situação, ainda é a realidade do serviço de referência da BC. Efetivamente, o quadro de profissionais ainda deixa a desejar, haja vista que existem apenas quatro bibliotecários e dois bolsistas de biblioteconomia, pela manhã, e dois da UECE, no turno da noite. Lembramos que esse setor funciona de 8 horas da manhã às 21 horas, sem interrupção de horário. Portanto, os resultados desta pesquisa demonstram a necessidade de investimentos em pessoal, espaço e equipamentos. Afinal, a UECE está crescendo cada vez mais. Isso faz com que se conclua ser impossível resistir às mudanças. Deve-se moldar a conjuntura segundo as sugestões e clamores dos estudantes, como também utilizar os padrões inerentes às bibliotecas.

No aspecto concernente ao atendimento prestado pelo bibliotecário de referência, solicitou-se aos participantes que avaliassem tal atendimento e justificassem suas respostas. 58% das respostas consideram o serviço de atendimento bom; 16% acham regular; 14% excelente, 4% ótimo e 8% não responderam à pergunta. Veja-se o Gráfico 6.

Com isso, constatou-se ser o atendimento do profissional de biblioteconomia de grande valia para o usuário. A maioria dos participantes indicou presteza, agilidade, conhecimento, rapidez nas respostas, solicitude e boa vontade dos profissionais bibliotecários desta unidade de ensino. Abaixo seguem algumas falas:

- “Precisaria de mais livros” (M1)
- “Nem o acervo, nem o atendimento são satisfatórios ainda.” (M4)
- “Deixa muito a desejar.” (M5)
- “Porque não são atualizadas.” (M6)

A respeito daqueles que apontaram “regular” como resposta, as justificativas foram várias, destacando-se:

- “Bom. Acho que pode sempre pode melhorar.” (D45)
- “Não. A quantidade e qualidade das obras são ainda deficientes.” (M28)
- “Não. Às vezes, só tem 1 ou 2 exemplares e geralmente estão emprestados.” (M21)

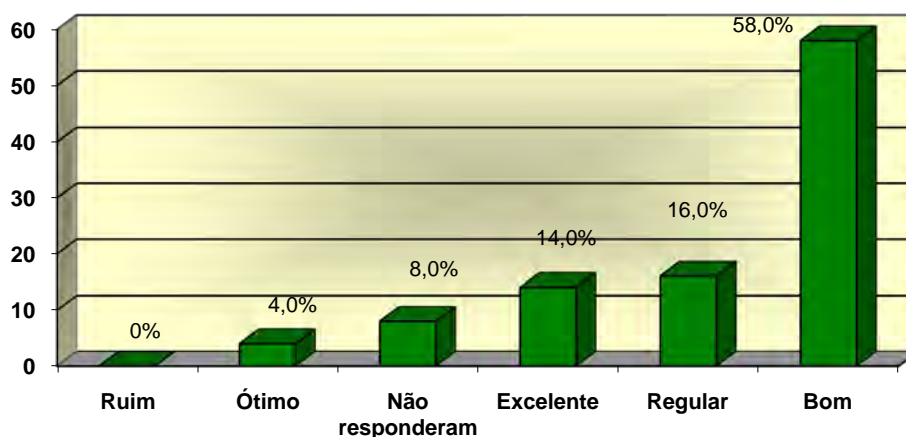


Gráfico 6 – Atendimento Prestado pelos Bibliotecários no Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

É importante que os bibliotecários do setor de referência assumam cada vez mais seu papel de educador/mediador, agilizando o uso dos recursos informacionais. Em sendo assim, o bibliotecário de referência, cuja atribuição no espaço informacional é o atendimento ao público, deverá conscientizar-se de que seu fazer cotidiano é a interação com os usuários. Sua prática profissional é educativa, ao vivenciar com usuários situações de troca, ao informar e ser informado, ao orientar o uso do espaço e recursos de informação, ao formar habilidades, valores e atitudes para o acesso, detenção e uso da informação.

Tanto o *staff* do setor de referência quanto qualquer dos setores da biblioteca deverá treinar e capacitar todo o pessoal da biblioteca, para acolher, informar, formar e orientar os usuários nas fontes de recursos de informação e nos instrumentos de pesquisa. Todos os funcionários, e não somente os bibliotecários, devem atender satisfatoriamente os usuários, o corpo docente e discente, pesquisadores que almejam o enriquecimento de seus saberes com eficiência, eficácia e qualidade.

5 Considerações Finais

Entendemos que os serviços de referência, nas em bibliotecas, possibilitam o acesso e a recuperação das informações que, em algum lugar e sob alguma forma, foram preservadas.

Da maneira em que progride na chamada Era da Informação e do Conhecimento, novas mudanças nascem nas bibliotecas, na formação dos bibliotecários e em suas atividades, no setor de referência, principalmente, ocasionando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação, dando responsabilidade ao cidadão, na medida em que ele deve filtrar a informação que lhe é disponibilizada pelas tecnologias da informação e da comunicação e aprender que este processo é interminável. Dentro desta realidade, é necessário introduzir mudanças no perfil original das necessidades informacionais do usuário.

Nesta perspectiva e ainda como resultado da pesquisa, recomenda-se:

- aumento e atualização do acervo bibliográfico pertinente as obras de referência;
- envolvimento da administração superior com a biblioteca no processo de aplicação da qualidade e avaliação dos serviços/produtos;
- melhoria na infraestrutura física e equipamentos para atender a demanda com qualidade;
- estabelecimento de melhorias contínuas dos produtos e serviços a serem prestados;
- investimento na competência e habilidades dos profissionais tecnoadministrativos, valorizando seu lado profissional.

Espera-se que o futuro do bibliotecário de referência faça valer sua competência e habilidade para projetar uma nova imagem do seu trabalho, envidando sua reprofissionalização, particularmente numa sociedade em que precisamente se deve formar indivíduos com senso crítico, disponíveis a um paradigma centrado no aprender a aprender.

Espera-se ainda, que este trabalho possa fornecer contribuições para todos aqueles que se interessam pelo tema “serviço de referência” e, também, para que a UECE utilize esses resultados a fim de proporcionar alternativas com relação à

biblioteca central, de modo geral, pois, com a expansão dos novos cursos de graduação e pós-graduação, é de se esperar que nas ações de planejamento da universidade a biblioteca seja efetivamente contemplada.

Não se pode deixar de falar nas dificuldades e obstáculos enfrentados na realização desta dissertação, que foram inúmeros, desde a orientação e até a concretização do estudo empírico, o que, em muitos momentos, provocou o estresse que sempre acompanha quem está fazendo um trabalho dessa natureza. Contudo, a vontade da autora foi maior e cada obstáculo se tornou um desafio, com resultados gratificantes, além de necessário e imperativo perante os dilemas inerentes à própria biblioteca, à universidade e à sociedade da Informação e do Conhecimento. Em nenhum momento pensou-se em desistir e sim em continuar enfrentando os problemas, as dificuldades e os obstáculos antepostos. Por isso, pode-se dizer que parte do caminho foi trilhada, apesar de que essa viagem deve ser itinerante e centrada.

6 Referências

ARARIPE, F. M. A. Biblioteca: lugar de memória. In: VASCONCELOS, J. G.; MAGALHÃES JÚNIOR, A. G. (Orgs.). **Memórias no plural**. Fortaleza: LCR, 2001. p. 71-76. (Coleção Diálogos Intempestivos).

BAPTISTA, I. **Diagnóstico do nível de satisfação do cliente da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Maringá com vistas à qualidade**. Maringá, PR: UEM, [199-]. 12 p.

BENTES PINTO, V. Informação: a chave para a qualidade total. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993.

BRATKOWSKI, R. H.; OLIVA, A. C. Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. Rio de Janeiro, RJ. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. 12 p.

FIGUEIREDO, N. M. **Serviço de referência e informação**. São Paulo: Polis/APB, 1992. 167 p. (Coleção Palavra Chave, 3).

GARCÍA, C. S.; ROBLEDO, V. B. La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. In: CONGRESO DE ANABAD MEMORIA Y TECNOLOGÍA, 8., 2008, Madrid. **Anais...** Madrid: Anabad, 2008. p. 1-18. Disponível em: <<http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2008/02/serviciosde-referencia-en-la-web-20.pdf>> Acesso em: 11 mar. 2009.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

GUINCHAT, C.; MENO, M. J. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1962.

NEVES, F.; MELO, M. O "Status Quo" dos serviços de referência em bibliotecas brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 39-44, jan./jun. 1986. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cient/index.php/ciinf/article/view/1413/1036>>. Acesso em: 28 jun. 2010.



PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Tradução de Tarcísio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2009. p. 180-183.

SILVA, A. M. M. **Bibliotecas universitárias federais da Amazônia**: desbravando fronteiras, administrando improvisos. 159 f. 2009. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2009.

SILVA, D. A. da. Política de formação e desenvolvimento de acervo para o sistema de bibliotecas da UFMG. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife, PE. **Anais...** Recife, PE: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.



PRESSÕES E REAÇÕES DE MERCADO COMO FATORES MOTIVACIONAIS NA PROJEÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL DA BIBLIOTECA DA UFLA: ESTUDO DE CASO

Tatiana Alves de Oliveira e Silva¹, Nivaldo Oliveira²

¹ Especialista em Administração de Sistemas de Informação pela Universidade Federal de Lavras, UFLA, Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais, Bibliotecária da Universidade Federal de Lavras, MG *E-mail:* tatianasilva@biblioteca.ufla.br

² Mestrando em Administração pela Universidade Federal de Lavras, UFLA, Especialista em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação e graduado em Biblioteconomia pela Centro Universitário de Formiga – UNIFOR, Bibliotecário da Universidade Federal de Lavras, MG. *E-mail:* nivaldo@biblioteca.ufla.br

Resumo

A globalização trouxe instabilidade e mudanças para o mundo dos negócios, o que levou à necessidade de se reinventar a maneira de tratar o cliente, cuja exigência é cada vez maior. O atendimento é um quesito importante no Serviço de Referência em bibliotecas, portanto é necessário que as práticas desse serviço sejam aprimoradas com a utilização cada vez mais constante da Tecnologia de Informação. O presente trabalho apresenta uma análise das pressões e reações de mercado como fatores motivacionais na projeção do Serviço de Referência Virtual (SRV) na Biblioteca da Universidade Federal de Lavras com o uso do *chat*, que poderá ser implantado como forma de melhorar o atendimento ao usuário e para aperfeiçoar o *feedback* dos funcionários do Setor de Referência às dúvidas do público que faz uso da biblioteca.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias; Tecnologia da Informação; Serviço de Referência Virtual.

Abstract

Globalization has brought instability and changes to the business world, prompting the need to reinvent the way they treat the customer whose demand is increasing. The service is an important item in the Reference Service for libraries, so it is necessary that the practices of this service are improved with the constantly increasing use of information technology. In this paper, was presented an analysis of pressures and market reactions as motivational factors in the projection of the Virtual Reference Service (VRS) at the Library of the Federal University of Lavras using the chat, which can be deployed in order to improve the customer service and optimize employee feedback Sector Reference to any questions the public who use the library.

Keywords: University Libraries; Information Technology; Virtual Reference Service.

1 Introdução

O presente trabalho é fruto da vivência prática e acadêmica que envolveu o pesquisador na análise inicial de um projeto a ser implantado na Biblioteca da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA). Ele reflete o interesse em alinhar as práticas biblioteconômicas às da Tecnologia da Informação (TI), no que condiz à compreensão do processo na adoção de novas tecnologias de forma holística. De caráter prospectivo, o estudo pretende servir de subsídio ao gestor e inspiração para a implantação do mecanismo de *chat* a ser instaurado no site da BU/UFLA como forma de Serviço de Referência Virtual (SRV), diante da análise das pressões e reações de mercado como fator motivacional a essa atividade.

Historicamente, a década de 90 foi o marco do que hoje se entende por globalização, cenário de mudanças econômicas, sociais, culturais e políticas, a partir da qual o ambiente organizacional se tornaria altamente mutante e instável.

A busca pela competitividade e pela produtividade imediatas com vista a uma certificação de qualidade tornou as empresas vulneráveis ao fator tempo. A produção de bens e serviços passou a sofrer variações constantes, causando a obsolescência dos processos produtivos, sendo que o ganho substancial era de quem previa mudanças e se resguardava dos prejuízos com o planejamento. Transformações aconteciam abruptamente como válvula de escape, atropelando um ciclo gradativo de adaptação das práticas cotidianas a essa nova realidade.

No mundo hodierno, as empresas investem em conhecimento para se capacitarem frente às evoluções no mundo do trabalho, principalmente após o surgimento da Internet, que tem sido, de fato, uma oportunidade de bons negócios. Não há quem escape a essa tendência emergente do *e-business*, e a biblioteca, como prestadora de serviços, tem procurado explorar essa ferramenta da melhor forma possível.

Tendo em vista as atividades desenvolvidas nos grandes centros de informação modernos e o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) para o *e-commerce*, o Serviço de Referência Virtual (SRV) em bibliotecas universitárias, através das experiências relatadas e registradas na literatura científica tem-se mostrado tendência em modalidade de atendimento, ao oferecer um canal de contato via Internet, podendo-se tirar dúvidas dos usuários via *chat* (ao vivo), em tempo real ou não (via *e-mails* e formulários eletrônicos).

Para entender e planejar suas ações mediante as transformações oriundas da globalização e que hoje se instauram como a *economia digital*, os gestores de informação, dentre estes o bibliotecário, devem estar atentos às pressões de mercado e a reagir a elas com ações que demandem o melhor uso da tecnologia, de forma a adotar esses recursos com o intuito de melhor atender aos seus usuários.

A investigação teve como objetivo geral a análise de pressões e reações de mercado, tendo em vista o uso do *chat* para aprimorar o relacionamento com o usuário do serviço de atendimento da Biblioteca da UFLA. Os objetivos específicos foram:

- Ampliar a visão dos profissionais da informação quanto ao futuro do Serviço de Referência;
- Esclarecer a complexidade dos Sistemas de Informação quanto à sua compreensão no ambiente organizacional face às pressões e reações de mercado;



- Dar conhecimento da importância do uso da Tecnologia de Informação na melhoria do atendimento aos usuários da Biblioteca da UFLA face às suas necessidades de informação.

2 Bibliotecas como organizações de serviços

As bibliotecas na atualidade têm se posicionado frente aos avanços da informática para aprimorar seus serviços.

No contexto de organizações, a biblioteca é uma instituição que não visa o lucro financeiro. É uma organização formal, presta serviços e atende a usuários, cujo produto é a informação. Seus insumos são as fontes de informação em suporte físico e eletrônico. Os funcionários trabalham com esses insumos para satisfação do usuário, agregando-lhes valor. Nas bibliotecas, o “lucro” é a satisfação dos usuários, e advém de um bom atendimento.

Para contextualizar o serviço de atendimento ao usuário, é necessário antes dar o conceito do que possa ser uma biblioteca tradicional.

Pode-se dizer que uma biblioteca tradicional é uma organização aberta, pois se acha inserida no meio ambiente que a cerca, influenciando-o e, ao mesmo tempo, sendo influenciada por ele, composta de funções e atividades relacionadas com a formação, desenvolvimento e organização de coleções (funções meio), produzindo produtos e serviços que satisfaçam às necessidades informacionais de seus usuários (MENDONÇA, 2006, p. 225).

O serviço oferecido nas bibliotecas como apoio na resposta às dúvidas dos usuários caracteriza-se como Serviço de Referência, SR, e tem à frente o bibliotecário de referência.

O especialista do SR, bibliotecário de referência, apareceu e ganhou destaque na metade do século XIX, com a expansão da educação e o incremento da indústria editorial. A esse advento os bibliotecários responderam com mais catálogos de assuntos, sistemas de classificação e ajuda pessoal. Ao mesmo tempo, mudanças nas práticas educacionais exigiam que mais estudantes usassem as bibliotecas das faculdades para realizar suas pesquisas. Como o nível educacional geral da população subiu, mais pessoas vieram para as bibliotecas públicas locais para usar as coleções. Porém, estas pessoas não estavam habituadas com o uso de bibliotecas, havia necessidade de um intermediário entre os usuários e as coleções das bibliotecas. Este intermediário era o bibliotecário [...] (SILVA, 2000).

Para o bibliotecário, o Serviço de Referência pode ser concebido como um processo de tomada de decisão e um processo clínico de informação, em que bibliotecário e consulente são colocados frente a frente, “englobando desde a análise da natureza dos problemas do usuário até o fornecimento de informações capazes de solucionar estes problemas” (MENDONÇA, 2006, p. 232), constituído de três etapas decisórias: a compreensão da questão de referência, a busca e o fornecimento da resposta (MARTUCCI, 1998).

Conhecida em grande parte das bibliotecas como serviço de atendimento ao usuário, essa atividade veio a se transformar, assim como tantas outras, devido ao

fenômeno da globalização.

As mudanças advindas com a sociedade da informação provocaram substanciais alterações nos hábitos de uso da informação no dia-a-dia do cidadão brasileiro, quer na sua vida pessoal, quer no desenvolvimento de sua carreira profissional, impulsionando as organizações para a busca de um processo de modernização de suas estruturas e maior agilidade na prestação de serviços à comunidade usuária (CÔRTE, 1999, p. 241).

Nesse ambiente de transformação, houve a evolução das bibliotecas tradicionais para as bibliotecas híbridas. Além do acervo físico, disponibilizam também o acesso a documentos eletrônicos. O conceito de hibridismo surge pela demanda dos usuários de acesso presencial e virtual às informações.

Os usuários das bibliotecas acadêmicas brasileiras, categorizados em “*off campus*, os remotos e os presenciais”, precisam ter acesso a fontes não convencionais, para satisfazer às necessidades específicas de informação, ao mesmo tempo em que “[...] têm necessidade do contato com as bibliotecas convencionais e seus recursos para facilitar e concretizar suas pesquisas locais”. Surge o conceito de *biblioteca híbrida*, que reflete o estado de transição de uma biblioteca que não é totalmente tradicional, apresentando, também, características de uma biblioteca digital, considerado “[...] o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando (MENDONÇA, 2006, p. 228).

Em um período de estabelecimento das redes no setor comercial, com o surgimento dos serviços eletrônicos, a biblioteca também foi tomando dimensões semelhantes para designar a prática da disseminação da informação eletrônica: bibliotecas sem paredes, bibliotecas em rede, bibliotecas virtuais. Dispararam-se então os serviços em rede, colaborativos, cooperativos. Bastava usar a Internet para maximizar o cadastro de itens informacionais na decorrência da interação de dados *online*.

Em decorrência deste meio ambiente que se transforma cada dia com rapidez cada vez maior e com o propósito de atender às necessidades dos usuários, acompanhando a mutação ocorrida na sociedade, imposta pelos avanços científicos e tecnológicos, a biblioteca tradicional convive com o surgimento de outro tipo de biblioteca, a *biblioteca virtual*, conectada à rede e atendendo a uma gama de usuários superior à da biblioteca tradicional, haja vista não se prender a limitações impostas pelo tempo e espaço. (MENDONÇA, 2006, p. 225).

O processo de transferência de conhecimento e de informações tem direcionado, também, as bibliotecas a um novo desempenho e ao estabelecimento de interfaces compatíveis com a dinâmica das organizações e dos indivíduos. Ao longo dessas transformações, as funções das bibliotecas têm passado por mudanças significativas, em sua estrutura e na utilização dos recursos informacionais.

Na busca pela qualidade, pela redução de tempo e pela precisão dos serviços, através de uma atuação dinâmica, como organismos prestadores de serviços de informação, as bibliotecas procuram atender de forma rápida e precisa à

demanda de sua clientela. Dentre as urgências das modificações, uma tendência para agilizar o atendimento é o uso do mecanismo de conversa em tempo real (Internet Relay Chat) já colocado em prática em várias bibliotecas pelo Brasil, com boas experiências registradas na literatura científica.

3 Metodologia

A instituição pesquisada foi a Biblioteca da Universidade Federal de Lavras, localizada no sul de Minas Gerais, e fundamentou-se nas seguintes características:

Em consonância com as teorias de Vergara (2006), de Yin (2010) e de Cervo, Bervian e Silva (2007), esta pesquisa caracteriza-se quanto ao tipo (qualitativa), quanto aos fins (exploratória) e quanto aos meios de investigação (estudo de caso).

A pesquisa é qualitativa ao passo que procura investigar os fenômenos organizacionais pela perspectiva do conhecimento intersubjetivo e compreensivo. Isto é, da análise das experiências e das necessidades sociais (SILVA; GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO, 2006), da visão ampla e complexa da realidade social e de ter o ambiente e o pesquisador como fonte e instrumento chave na pesquisa (SOUZA, 2002, p. 42).

A investigação é exploratória, quando se tem pouco conhecimento sobre o problema a ser pesquisado, isto é, na concepção de Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 63), não pretende testar hipóteses, mas restringe-se à definição de objetivos para se ter uma nova percepção de certo fenômeno ou descobrir novas idéias sobre ele, é o estudo feito pela experiência e pressupõe posteriores pesquisas.

O estudo de caso é o tipo de análise mais utilizada nos estudos organizacionais, algo que gera polêmica quanto à sua cientificidade. Segundo Vergara, 2006, p. 49, “estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essa como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado em campo.”

Quanto aos procedimentos adotados para a realização deste estudo de caso, foram o levantamento bibliográfico e a observação assistemática.

O levantamento bibliográfico ou pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referenciais teóricos publicados em documentos (artigos, livros, dissertações, teses, avulsos, boletins, jornais, revistas, pesquisas, material cartográfico), materiais audiovisuais (filmes, fitas, cd's e dvd's) e em meios de comunicação (Internet, rádio, televisão).

A observação é usada em grande parte das pesquisas comportamentais e de marketing, caracterizada nesse estudo como assistemática: “também chamada espontânea, informal, simples, livre ou ocasional, caracteriza a observação sem o emprego de qualquer técnica ou instrumento, sem planejamento, sem controle e sem quesitos observacionais previamente elaborados” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 31).

O estudo é de caráter prospectivo. Fez-se uma análise dos fatores motivacionais que são influentes na dinâmica interna do “*modus vivendi*” organizacional da instituição foco do estudo. Não pretende ser avaliativo, muito menos estratégico, mas parte de um processo de planejamento a ser estruturado.

4 Resultados e discussões

As bibliotecas universitárias, como organizações que agregam pessoas e tecnologias num ambiente acadêmico voltado para suprir as necessidades de seus usuários, tende a mudanças cada vez mais próximas de sua realidade, advindas de pressões e reações impostas pelo ambiente empresarial, ocorridas pela globalização.

A necessidade de planejar-se para amenizar os erros advindos de uma proposta de adequação de novas tecnologias em um processo construído e estático, no caso do Serviço de Referência tradicional, tem sido visto na literatura científica e registrada como uma espécie de contingência, de “antecipação de movimentos de mercado e de tendências tecnológicas”, como uma forma estratégica de encarar os problemas empresariais, “de uma perspectiva futura de sobrevivência da instituição, sua possível sobrevivência no futuro, sua capacidade de adaptação a um meio ambiente em constante mutação, que oferece desafios a cada instante, impondo comportamentos e ditando novas regras gerenciais” (TARAPANOFF, 1995, p. 26).

Nesse sentido, a análise dos resultados dessa pesquisa baseia-se na teoria de Turban, Rainer e Potter (2003, p.10) dentre várias abordagens do que venha a ser essas pressões e reações como forma de análise do ambiente interno, levando em conta pontos importantes para que se possam tomar as decisões futuras quanto a uma adoção de tecnologia no propósito para o estudo em questão.

4.1 Pressões

A visão atual de organização segue os princípios da empresa de alto desempenho, em que a TI pode ter um papel fundamental na resolução dos problemas da vida real desses ambientes. Nesse contexto de potencialidades e limitações impostas por um mercado repleto de desafios, torna-se necessário a identificação dos pontos de pressão e as reações organizacionais a eles. No caso da Biblioteca da UFLA, como um órgão público e que está vivendo um momento de investimentos por parte do Governo Federal na área de educação, torna-se indispensável esses apontamentos com vistas ao planejamento a curto e longo prazos. Seguindo essa linha de raciocínio, é interessante a análise à luz dos estudos organizacionais e dos impactos advindos do uso da TI nos negócios, situar o atual estado da biblioteca e as propensões ambientais através de inferências que, adaptadas para o caso em discussão, podem subsidiar a administração na tomada de decisão futura de implantação do Serviço de Referência Virtual (SRV).

No site da Biblioteca da UFLA existem várias formas de interação (redes sociais e outras), com o objetivo de informar e de atender os usuários nas suas necessidades de informação. O relacionamento com o usuário, no caso, com a comunidade acadêmica que faz uso da biblioteca, tende a ser ampliado quanto à sua natureza e ao seu domínio, que passa a ser não apenas físico, mas também virtual. A pressa do dia-a-dia e a utilização da Internet na resolução de problemas financeiros, domésticos e profissionais faz com que o seu uso na biblioteca seja essencial, facilitando a vida do usuário, que não precisa de “estar lá”, “ir lá” no prédio da biblioteca e receber as instruções no balcão de atendimento.

A força de trabalho tem se tornado diversificada, não mais especializada. Esse fator é visto no ambiente da biblioteca universitária, onde servidores, funcionários e estagiários interagem para a solução de vários problemas numa amplitude de atividades das mais diversas. Onde há deficiência de mão-de-obra e grande demanda por tal serviço, há um remanejamento temporário de pessoal que aprendem a convivência em grupo e a ter independência na execução de tarefas, que noutro tempo poderia estar segregada a um pequeno contingente de pessoas. Com a escassez de servidores para reposição das vagas advindas de aposentadorias, substituição dos terceirizados e da insuficiência de contratação de novos técnicos administrativos nas universidades públicas, a situação não favorável permite que, pela necessidade a inovação organizacional seja colocada em prática.

A cultura da informação a tempo e a hora que os clientes estão implantando nas políticas de *e-commerce* parece atingir os patamares do setor de serviços, independentemente dos fins para os quais foram criados (financeiros ou não), principalmente os setores que atendem ao público. Nessa situação, o setor educacional inclusive, que tem recebido jovens de todos os tipos e classes (no caso das universidades federais mais ainda, por causa do REUNI) tem se preparado para atender à demanda de seu alunado, cada vez mais exigente por um serviço de qualidade e que atenda às suas expectativas de atendimento. Na biblioteca da UFLA, o que se nota é que o perfil dos atendentes tem mudado de acordo com as perspectivas do seu público interno, apesar da falta de pessoal suficiente que supra a demanda pelo serviço de atendimento. Infelizmente, essa maratona de atendimento para suprir o pouco contingente de pessoal trabalhando no Serviço de Referência pode não trazer boas consequências ao bem-estar dos atendentes, pelo fato de aumentar a ocorrência de *stress* e de doenças psíquicas.

Os avanços da TI têm oferecido aos clientes uma gama de informações que lhes possibilitam saber das novidades tecnológicas com mais rapidez e dar preferência ao que há de mais novo em termos de facilitar a vida, em todos os aspectos. No caso da biblioteca universitária, o estudante está sempre aguardando máquinas novas, softwares interativos. Porém, nem sempre a instituição está apta a suprir essa necessidade de imediato, pois, os padrões de qualidade se elevam e os custos mais ainda. A resposta a essas questões não acompanha a velocidade das mudanças, e grande parte dos órgãos públicos existentes no país não possuem aparatos de hardware nem de software que sejam compatíveis com o volume de serviço que demanda a população. Com o surgimento do REUNI, as bibliotecas públicas federais receberam do governo incentivos financeiros com investimentos em equipamentos eletrônicos para as universidades participantes do programa. Na biblioteca da UFLA existe uma quantidade expressiva de computadores no laboratório de informática e de terminais de busca informatizada ao acervo, mas, com o tempo, ficam defasados pelo uso.

A Internet tem aumentado exponencialmente a quantidade de informações circulantes em todos os lugares, nos níveis pessoais e profissionais, e os dirigentes se vêm confrontados por essa nova premissa. Além de ter que desempenhar uma liderança eficaz ou pelo menos plausível, deve possuir o conhecimento adequado para a tomada de decisões em situações muitas vezes antagônicas, o que o leva a um nível de obrigatoriedade de saber além do que lhe é de praxe. Ou seja, a situação os obriga a ser coerentes e lógicos, algo muito difícil de aplicar no setor

público, pois, a administração desse tipo de instituição envolve questões externas (políticas, econômicas e sociais) que muitas vezes fogem ao controle do que está à frente, num patamar bem mais amplo de sua atuação.

As empresas modernas se preocupam com as questões sociais que envolvem seus funcionários, que vão desde o esclarecimento quanto à sua saúde física e mental até ao estímulo de práticas de empregabilidade democráticas e inclusivas. No caso genérico das bibliotecas, há a manipulação de materiais que são prejudiciais e que ao longo do tempo podem comprometer a integridade física de grande parte de seus funcionários, tais como dores localizadas, LER, problemas de articulação (varizes), respiratórios (alérgicos) dentre outros. Há essa preocupação na biblioteca da UFLA, apesar do caráter insalubre de um ambiente rodeado de papéis e de livros conglomerados, o que é natural à atividade biblioteconômica. Os servidores e funcionários são orientados à circulação física de tempos em tempos e a manifestarem algum incômodo na inadequação de mobiliário, instalações e aparatos tecnológicos ineficientes.

O acesso livre à Internet tem feito com que empresas no mundo todo revisem suas formas de segurança contra ameaças externas advindas do mau uso das ferramentas de TI. Alguns dilemas éticos como o monitoramento pelas empresas aos *e-mails* privados dos funcionários e a sites visitados, a substituição da mão-de-obra por sistemas automatizados para fins de aumento na produtividade e de economia com gastos de pessoal, o uso do *MSN* ao invés do telefone para realizar pequenas tarefas, estabelecimento de regras e políticas de controle para minimizar os erros e desperdícios em informática (padrões para aquisição de sistemas e equipamentos de informática) podem ser citados como exemplos da amplitude que envolve a questão da ética dos Sistemas de Informação. Exemplo prático do que tem acontecido no ambiente geral da UFLA e também da biblioteca é por ocasião da aquisição de dispositivos de informática (hardware e software), o setor de compras faz exigências formais como requisitos para prevenção de erros, uma justificativa registrada relatando os motivos da solicitação, definições técnicas de padrão do produto e pesquisa dos preços junto a fornecedores de tudo o que será adquirido.

4.2 Reações

O uso dos Sistemas de Informação nas organizações tem sido relacionado com a otimização de atividades que se interrelacionam para maximizar os ganhos e eficiência na realização das tarefas cotidianas. Estrategicamente, podem ser usados para obter vantagem competitiva e para melhorar o negócio. Ao se pensar na implantação do SRV, a biblioteca está agindo como uma empresa que quer melhor atender a seus clientes. Serviços de CRM (*Customer Relationship Management*) comercializados na Internet incluem o atendimento online via *chat*. Aplicações de BI (*Business Intelligence*) com o *Benchmarking* poderão ser usadas como base de investigação para viabilidade estratégica, ao passo que subsidiará um aparato de informações sobre os usuários da biblioteca, as quais poderão servir de insumos para adoção de estratégias de marketing. Também será uma medida de contenção de riscos, através da qual a biblioteca poderá basear-se nas experiências de outras bibliotecas para avaliar o empreendimento e fazer previsões. “As organizações procuram implementar sistemas que possam impactar positivamente suas

operações, garantir seu sucesso ou sobrevivência” (TURBAN; RAINER; PORTER, 2003). Com a adoção da TI na implementação do Serviço de Referência, a biblioteca da UFLA contará com a experiência de colocar em funcionamento o atendimento virtual, com a instalação de um software de comunicação via *chat* em seu site.

A introdução da TI implica mudança organizacional, abrangendo a cultura e a forma de realização das atividades de uma biblioteca. Essa adoção pode exigir pequenas modificações e ajustes na instituição ou até mesmo uma reelaboração dos processos já existentes para a obtenção de uma melhor qualidade do atendimento. A melhoria contínua e a reengenharia do trabalho, no caso da aplicação da TI para a implementação de um serviço consolidado de atendimento são essenciais para a inovação, seja na estrutura ou na forma de administrar de uma empresa. Como parte do redesenho dos processos de negócios, os gerentes tem oferecido autonomia para suas equipes na execução das tarefas e para tomar decisões, e desta forma estabelecendo a cooperação entre os funcionários. A cultura das “*learning organizations*” tem feito com que muitas empresas, pela própria dinâmica do serviço acabem por estimular esse tipo de conduta, o caso verificado na Biblioteca da UFLA. A aprendizagem se constrói no dia-a-dia pela curiosidade de saber algo novo. A biblioteca, além de pertencer a uma universidade, que pela natureza institucional requer renovação constante, na administração atual (gestão 2008-2012) tem recebido incentivo de revisão contínua das rotinas e feito modificações com vista à reestruturação de divisões e setores, numa espécie de rodízio funcional, onde servidores e funcionários acabam por ter ciência de um pouco de cada área no todo institucional (ex.: serviços técnicos, atendimento ao usuário, desenvolvimento de coleções).

Como característica da Administração participativa, que é considerada uma forma emergente de gestão, a biblioteca tem como base das decisões e da resolução de problemas uma Comissão Técnica consultiva para debater questões no entorno da organização. Cada chefe de setor apresenta suas sugestões, que por vez foram adquiridas por meio de consulta aos próprios servidores de sua equipe, pelas exigências que cada coordenadoria de serviços tem das demandas por parte dos usuários e também do sistema de informação local. Reuniões periódicas são feitas a fim de dar orientações aos servidores nas situações emergenciais, na falta de direção para soluções imediatas. Há colaboração entre os setores, de forma sistemática, em que cada serviço a ser executado depende das ações preconizadas no setor de ligação ao qual está relacionado. Essas atitudes são vistas como emancipatórias, dando certa autonomia para a realização das tarefas de forma a atender os requisitos de qualidade e de bom atendimento. A postura das organizações que aprendem se faz jus também nesse tipo de atitude: “todos os membros da empresa moderna devem ter espírito crítico, ganhar espaço e necessitam atuar em prol da equipe, com conhecimento específico e compartilhado [...]” (OLIVEIRA, 2006, p. 22).

A Biblioteca da UFLA possui para automatização do acervo o Sistema Pergamum feito pela PUCPR, que é integrado nas suas várias tarefas e também no intercâmbio de dados via Internet da catalogação de informações descritivas dos documentos a serem incorporados no acervo. As instituições participantes desse compartilhamento fazem parte da Rede Pergamum, como um grande repositório de dados, e mediante senha, deles fazem uso ao exportar os dados da rede para a

planilha do sistema local. Esse software é considerado atualmente um dos melhores em termos de qualidade e de objetividade específicos para as bibliotecas nas complexidades de cada serviço de informação que compõe o todo organizacional, inclusive para o usuário com a utilização de uma interface de fácil manuseio na busca automatizada do acervo.

5 Conclusão

Apesar do recente avanço em termos de crescimento das universidades públicas no país, é notória da sociedade brasileira a falta de incentivos por parte do governo a projetos no tocante à implantação e desenvolvimento de centros culturais e bibliotecas públicas. No serviço público federal, há uma tendência de satisfazer o provedor dos recursos (governo) na realização das ações de atendimento à população de forma generalizada para atender à exigência de cumprimento de metas de gestão e de registrar indicadores de desempenho. É conhecida do público a burocracia que envolve esse setor, principalmente no que se refere a serviços. A morosidade dos processos e a demora no *feedback* aos clientes são marcas intrínsecas desse tipo de atividade, que existe para satisfazer as necessidades sociais básicas. Em detrimento disso, as empresas públicas de serviços tem por objetivo principal atender o que lhe é de dever por solicitação, ao invés de aproveitar a oportunidade de crescimento de mercado de marketing para se estabelecer como organização diversificada, que acompanha as modernas estruturas de negócios.

A biblioteca universitária e pública, como parte de uma instituição de pesquisa que visa à inovação produtiva e de conhecimentos, vê-se rodeada de fatores que impulsionam o seu constante crescimento ou a sua permanência como órgão de apoio estável. Algumas características pontuais de gestão e de políticas públicas, como rotatividade de diretoria (e de projetos), insuficiência de capacitação e de treinamento, falta de equipamentos e de pessoal, racionamento de recursos financeiros, dentre outros, tem colocado o serviço de informação como uma necessidade de trajeto no ambiente universitário. Com as modificações no mundo dos negócios pela agregação de um conjunto de ações que visam à competitividade e à satisfação do cliente, a visão holística de biblioteca reúne um composto de organização inovativa de equipes colaborativas que interagem com tecnologias emergentes para oferecer todo um aparato de modernidade a seu usuário, com a adoção de sistemas integrados e de redes cooperativas de informação, do estabelecimento de mídias sociais, blogs e sites corporativos, que podem ampliar a visão dos profissionais da informação quanto ao futuro do Serviço de Referência e exemplificar o que há de mais novo aplicado à área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A perspectiva para a biblioteca da UFLA é de se adaptar à tecnologia de forma consciente, e não abster-se ao risco da mudança em um novo empreendimento.

Nas bibliotecas universitárias, o uso das novas tecnologias deve ser feito para atender às demandas de seus usuários e da comunidade universitária, que necessitam de serviços que melhorem o dia-a-dia acadêmico na busca de informações de forma rápida e eficaz. Como se tem visto na BU/UFLA, no atendimento físico ou na participação dos usuários nas mídias sociais, o caminho é



para frente, não se pode ficar à margem das mudanças tecnológicas, perante as pressões e reações de mercado. Espera-se que o trabalho em questão venha desenvolver o senso crítico dos gestores que estiverem à diante da organização Biblioteca da UFLA em qualquer tempo e que venha apontar um projeto de efetivação do que possa ser um passo inicial para a implantação na prática do Serviço de Referência Virtual pela Coordenadoria de Recursos Tecnológicos em parceria com a Coordenadoria de Serviços aos Usuários.

6 Referências

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

CÔRTE, A. R. et al. Automação de biblioteca e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set. / dez. 1999.

MARTUCCI, E. M. **O conhecimento prático do bibliotecário de referência**. 1998. 187 f. Tese (Doutorado em Educação) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1998.

MENDONÇA, M. A. R. Serviço de referência digital. In: MARCONDES, C. H. et al. (Org.). **Bibliotecas digitais**. 2. ed. Salvador: UFBA, 2006. p. 225-238.

OLIVEIRA, F. B. de. **Tecnologia da informação e da comunicação**: desafios e propostas estratégicas para o desenvolvimento dos negócios. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 240 p.

SILVA, A. B. da; GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R. (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006. 460 p.

SILVA, V. de Sá. Reflexões sobre o processo de comunicação em um serviço de referência: interação bibliotecários e usuários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. 1 CD-ROM.

SOUZA, R. F. de. **Sistemas de informação na administração universitária**: uma análise do processo de gestão do ensino de graduação na Universidade Federal de Lavras. 2002. 96 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2002.

TARAPANOFF, K. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. 2. ed. Brasília: Thesaurus, 1995. 163 p.

TURBAN, E.; RAINER, R. K.; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 598 p.



Serviços de referência presencial e virtual

Trabalho completo

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 90 p.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. 248 p.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO ON-LINE POR CHAT: EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DA ÁREA DE ENGENHARIA E ARQUITETURA DA UNICAMP

Danielle Thiago Ferreira¹, Daniela Feijó Simões², Juliana Ravaschio Franco de Camargo³, Márcia Regina Garbelini Sevillano⁴, Marisa Cristina Pereira Loboschi⁵, Otoniel Feliciano⁶

¹ Doutora em Ciência da Informação; Diretora da Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura da Unicamp, Campinas, SP

² Analista de Desenvolvimento de Sistemas do Sistema de Biblioteca da Unicamp, Campinas, SP

³ Mestre em Ciência, Tecnologia e Sociedade; Bibliotecária da Seção de Serviços ao Público da Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura da Unicamp, Campinas, SP

⁴ Mestranda FEM; Bibliotecária Supervisora da Seção de Serviços ao Público da Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura da Unicamp, Campinas, SP

⁵ Especialista em Gestão; Bibliotecária da Seção de Serviços ao Público da Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura da Unicamp, Campinas, SP

⁶ Analista de Desenvolvimento de Sistemas do Sistema de Biblioteca da Unicamp, Campinas, SP

Resumo

O presente trabalho descreve a experiência da implantação do atendimento *on-line* por *chat* na Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura - BAE da Unicamp. A implantação dessa ferramenta pioneira no Sistema de Bibliotecas da Unicamp - SBU teve como principal objetivo atender ao usuário de forma *on-line* nas questões de pesquisa da Biblioteca. Os resultados apresentados foram baseados na categorização de questões de referência idealizados por Grogan. Nota-se que a maioria do atendimento realizado pela BAE foi referente a questões de caráter administrativo (80%), seguido pelas de localização de materiais (13,3%) e por último, questões relativas a autor e título (6,7%). Pode-se perceber que ainda existe a necessidade de ampla divulgação desse novo serviço já que o mesmo foi implantado há pouco tempo. Além disso, espera-se que essa iniciativa possa servir de modelo para a implantação da ferramenta de atendimento *on-line* por outras bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Unicamp - SBU.

Palavras-Chave: Serviço de referência; Serviço de referência virtual; Atendimento *on-line*; Chat.

Abstract

This paper describes the experience of the implementation of on-line chat service in the Engineering and Architecture Area Library (BAE) at Unicamp. The implementation of this pioneer tool aimed to communicate on-line with the user about the research issues of the Library. The results were based on the categorization of reference

questions idealized by Grogan. We observed that most of the services offered by BAE were related to administrative matters (80%), followed by the location of materials (13,3%) and finally, issues related to authors and titles (67%). There is still a need for wide dissemination of this new service since it was introduced recently. Moreover, we expect that this initiative can serve as a model for the implementation of on line service tool at other libraries of the Library System of Unicamp.

Keywords: Reference service; Virtual reference service; On-line customer service; On-line chat.

1 Introdução

Atualmente, existe a preocupação por parte das bibliotecas em atualizar-se e utilizar novas ferramentas disponíveis na rede que promovam um maior contato com o usuário; seja para atendimento à distância ou simplesmente para disponibilizar informações sobre a biblioteca, seus serviços e novidades. No Sistema de Bibliotecas da Unicamp - SBU, pelo menos 8 das bibliotecas já utilizam algumas dessas ferramentas: *facebook*, *blog* e *twitter*; entretanto o atendimento via chat foi uma iniciativa pioneira da Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura - BAE integrante do SBU.

O lançamento do serviço resultou de uma parceria entre a Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI e a BAE para a implantação do atendimento on-line por chat, tendo como principal objetivo atender ao usuário de forma on-line nas questões de pesquisa da Biblioteca. Com este serviço, pretende-se atender não apenas os usuários da BAE, mas quando necessário, a comunidade interna e externa da universidade.

Muitas vezes este usuário precisa apenas de informação rápida, que pode ser resolvido com essa ferramenta, como por exemplo: como fazer uma reserva, como acessar as bases de dados de sua casa, receber informações referentes a elaboração da sua ficha catalográfica ou ainda recuperar seu *login* e senha para executar alguns serviços disponíveis no sistema.

Assim, com o lançamento deste serviço é possível otimizar o atendimento, independente do local onde eles se encontram.

Este relato vem contribuir tanto para o compartilhamento do conhecimento adquirido acerca de uma ferramenta gratuita, de fácil instalação e utilização, incentivando o uso de software-livre, quanto para a divulgação de mais uma prestação de serviço pioneira no SBU. Desta forma a biblioteca fortalece o Serviço de Referência Virtual - SRV e contempla algumas vantagens, como melhoria no atendimento; interação com a comunidade remota; aplicação das tecnologias da informação e da comunicação no processo de atendimento virtual e na prontidão e rapidez no atendimento, ampliando as ações da biblioteca no meio social. (CARVALHO; MILMAN, 2008).

2 Revisão de Literatura

Tendo em vista que o SR é o foco deste trabalho, temos a seguir algumas considerações que se fazem necessárias para embasá-lo, principalmente tratando-se deste serviço em Bibliotecas Universitárias.

De um modo geral, podemos caracterizar um SR como um serviço que:

[...] tem como finalidade proporcionar assistência aos usuários na busca por informações, identificando suas necessidades, definindo suas estratégias de busca e favorecendo o acesso as fontes informacionais. A sua qualidade está atrelada à avaliação e melhoria contínua de suas políticas, procedimentos, capacitação de pessoal e infraestrutura operacional que devem estar em consonância com a demanda dos usuários (SANTANA *et al.*, 2010).

O SR, segundo Silva e Beuttenmuller (2005) é um serviço de informação ou campo de atividades bibliotecária bastante abrangente e está relacionado, direta ou indiretamente, com todas as outras atividades desenvolvidas na biblioteca.

O conceito de SR segundo Grogan (1995) também pode ser entendido como "processo de referência", ou seja, uma sequência lógica das seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, a solução e a avaliação.

Com o advento da tecnologia da informação e comunicação, o SR passou por mudanças, e para que a biblioteca desempenhe com eficiência e eficácia seu papel no processo de disseminação e mediação da informação surge outra nomenclatura para caracterizar esse serviço: o Serviço de Referência Virtual - SRV, que nada mais é que desenvolver produtos e serviços utilizando-se dessas tecnologias

Complementando com Bottari e Silva (2005), o SRV é aquele que oferece serviços dinâmicos, interativos e personalizados com a finalidade de otimizar e aperfeiçoar a relação entre usuários, bibliotecários e fontes informacionais em ambiente virtual e em tempo real.

Este serviço vem atender aos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional, porém o que o diferencia é o uso de ferramentas virtuais, ou seja, é mais um meio de contato, entre o usuário e o bibliotecário.

O importante também é o planejamento do serviço. Mardero-Arellano (2001) descreve muito bem dizendo que:

[...] iniciar um serviço de referência virtual requer levar em consideração como ele se enquadra dentro da missão da biblioteca e na cultura institucional, especificamente sua aceitação tanto pela gerência como pelo pessoal, e a possibilidade de contar com a infraestrutura tecnológica apropriada. Pode-se concluir que um primeiro exame das novas tecnologias aplicadas ao serviço de referência aponta para uma futura reprodução, quase idêntica em tempo real, da relação bibliotecário-usuário nas bibliotecas tradicionais. (MARDERO-ARELLANO, 2001, p.12).

Nesse ambiente virtual, Pimenta (2002) afirma que a relação com o usuário se amplia, e nos coloca que acumular fontes e ficar esperando pelos usuários não é

mais a realidade das bibliotecas.

Hoje devemos ter a clareza de que o SR da biblioteca, principalmente a Universitária, deve expandir suas fronteiras para além do seu balcão de atendimento e da sua coleção de referência. Deve atingir ao máximo o público potencial da biblioteca, mesmo que não presencialmente.

A literatura aponta relatos de experiências, que demonstram que os serviços de referência virtual são bem aceitos pela comunidade e atendem as expectativas dos usuários, dando destaque aos atendimentos *on-line* por *chat*, cursos à distância e outros. (CARVALHO; MILMAN, 2008; Santana, *et al.*, 2010; SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2005).

3 Método

Este tópico apresenta as características da Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura – BAE, integrante do Sistema de Bibliotecas da Unicamp – SBU; descreve o processo de escolha de um software que atenda às especificações para implementação do serviço de atendimento *on-line* e os procedimentos de análise dos resultados deste serviço, já disponível para a comunidade acadêmica.

3.1 Caracterização Institucional

O Sistema de Bibliotecas da Unicamp - SBU compreende 28 bibliotecas nas áreas de biomédicas; artes e humanidades; exatas; tecnológicas e interdisciplinares.

A Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura – BAE surgiu em 1991 como a primeira biblioteca de área do SBU reunindo os acervos das respectivas unidades de ensino: Faculdade de Engenharia Agrícola; Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo; Faculdade de Engenharia Elétrica e de Computação; Faculdade de Engenharia Mecânica; Faculdade de Engenharia Química.

A BAE está situada no prédio da Biblioteca Central Cesar Lattes e distante de suas respectivas unidades acadêmicas.

O espaço físico da BAE compreende 2.200 m² e seu acervo conta com 49.733 livros, 6.119 dissertações e teses, 755 títulos de periódicos correntes e 1.073 títulos de periódicos não correntes.

Pioneira na Unicamp, na transmissão de documentos eletrônicos desde 1994, por meio do consórcio The Ibero-American Science and Technology Education Consortium ISTE/C/LigDoc, a BAE também é membro integrante de programas cooperativos entre bibliotecas de Instituições brasileiras, Instituições da América Latina e Estados Unidos proporcionando rapidez e qualidade no atendimento de solicitações de seus usuários.

Um amplo Programa de Capacitação de Usuários e palestras de recepção aos calouros são serviços oferecidos pela BAE com o objetivo de orientar e promover o acesso eletrônico das bases de dados, patentes, periódicos, normas, *e-books*. A BAE também participa em disciplinas de Metodologia da Pesquisa e Redação Científica nos cursos de pós-graduação das Unidades de Ensino

semestralmente.

Dentre os serviços de referência destacamos: orientações à pesquisa bibliográfica, levantamento bibliográfico, normalização bibliográfica, estruturação de trabalhos acadêmicos, e apoio às publicações científicas.

Com o intuito de atender um potencial de 6373 usuários da comunidade interna dentre os quais, docentes, alunos de graduação e pós-graduação e pesquisadores das unidades acadêmicas e também os usuários externos, a BAE conta com uma *home-page* e essa disponibiliza alguns serviços como: formulário de solicitação eletrônico de documentos, formulário de ficha catalográfica online e o fale conosco.

Face à influência das tecnologias da informação e comunicação e com o intuito de possibilitar mais um meio de interação com os seus usuários, a BAE teve a iniciativa de oferecer o atendimento on-line por meio de chat.

Após essa constatação, iniciou-se o processo de verificação, estudo e escolha da ferramenta de atendimento *on-line* que seria utilizada pela Biblioteca. Assim, destacamos a seguir, as características do software.

3.2 O processo de escolha do Software

Segundo aponta Santana *et al.* (2010), a disponibilização de softwares livres que atendem algumas especificidades é mais um forte estímulo para a disseminação dos SRV.

Santana *et al.* (2010) continua:

Software livre é o nome dado para programas registrados sob uma das licenças *copyleft* (código-fonte aberto), contraposição do *copyright* (código-fonte proprietário), e que, por ter seu código-fonte aberto (texto que contém a inteligência do software), permite que qualquer pessoa execute o programa, conheça sua estrutura tecnológica, modifique e distribua livremente cópias da versão adaptada.

E com essa idéia da iniciativa de software-livre e após analisar vários aplicativos para autoatendimento verificou-se que o *Mibew Messenger*, seria o ideal para atender as necessidades da BAE, por ser um aplicativo *open source*, já traduzido para o português e de fácil manuseio para os atendentes e os usuários do sistema.

Mibew Messenger é um aplicativo que tem como finalidade disponibilizar, diretamente nos sites, o autoatendimento, ou seja, um bate-papo em tempo real. Foi desenvolvido na linguagem de programação PHP e é integrado com o banco de dados MYSQL. Como é um aplicativo de código aberto, a sua customização é facilitada.

A instalação também é simples, e se configura em colocar o código do botão, gerado na área administrativa do aplicativo, na *home-page*. A partir de então, os visitantes irão clicar no botão e inicializar a conversa com os atendentes que estiverem ONLINE (FIG. 1). Antes de gerar o botão, customizações específicas

foram implementadas, adaptando os logos da BAE e UNICAMP, assim como mensagens, personalizando o sistema para a unidade, como indicam as Figuras 2 e 3.



Figura 1 - Visualizando o sistema ONLINE ou OFFLINE.
Fonte: *Mibew Messenger*, 2011.



Figura 2 - Caixa de conversa do sistema ONLINE: usuário atendido em tempo real.
Fonte: *Mibew Messenger*, 2011.



Figura 3 - Caixa de conversa do sistema OFFLINE: usuário poderá encaminhar mensagens para um email configurado no sistema.
Fonte: *Mibew Messenger*, 2011.

Na interface administrativa do *Mibew Messenger* é possível gerar o botão de acesso ao chat para incluir no site, extrair relatórios e estatísticas por data ou por atendente, recuperar histórico de conversas, criar perfil para atendentes, deixar mensagens gravadas para facilitar e padronizar o atendimento, entre outras opções, como demonstra a Figura 4.

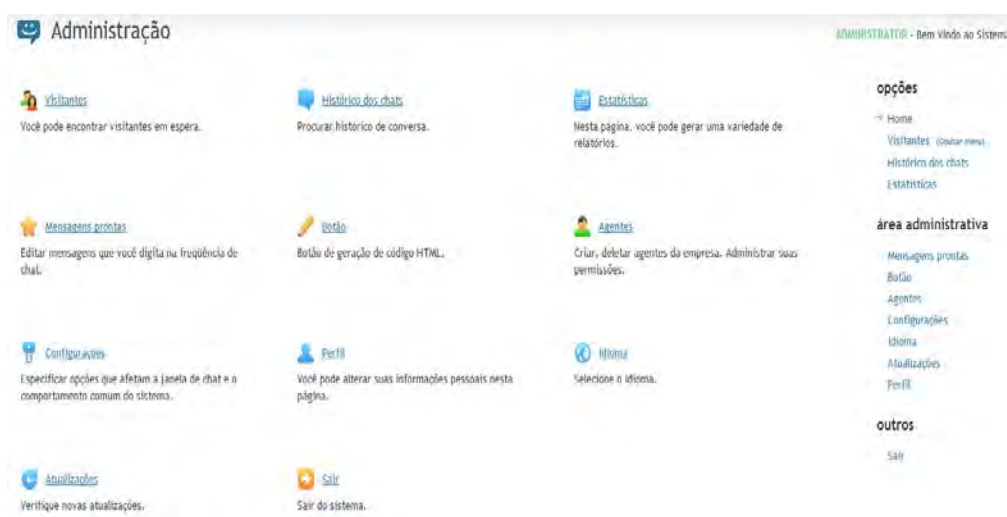


Figura 4 - Interface administrativa do sistema

Fonte: *Mibew Messenger*, 2011.

3.3 Procedimentos para Análise dos Resultados

A partir da instalação e início do atendimento *on-line* na BAE, apresenta-se a seguir uma análise desses atendimentos em um período de 2 meses.

Os resultados apresentados nesse artigo baseiam-se na obra de Grogan (1995), que trabalha com categorização das possíveis questões de referência. Segundo o autor, essas categorias podem ser divididas conforme os 9 tópicos a seguir: consulta de caráter administrativo e orientação espacial; consultas sobre autor/título; consultas de localização de fatos; consultas de localização de material; consultas mutáveis; consultas de pesquisas; consultas residuais; questões irrespondíveis; taxonomia e análise das perguntas.

Para a demonstração dos resultados, o histórico das conversas foi recuperado para verificar os assuntos abordados e quantificar o número de atendimentos realizados no período estipulado para o teste. Após essa etapa, os assuntos foram analisados e enquadrados conforme as 9 categorias citadas acima.

4 Resultados Finais

Conforme citado acima, as questões levantadas pelos usuários foram

enquadradas nas 9 categorias de Grogan (1995) e desta forma os resultados estão representados na tabela 1.

TABELA 1 – Categorias de atendimento de referência X Quantidade de atendimento BAE

Categorias proposta por Grogan	Atendimento BAE
Consulta de caráter administrativo e orientação espacial	80%
Consultas sobre autor/título	6,7%
Consultas de localização de fatos	0
Consultas de localização de material	13,3%
Consultas mutáveis	0
Consultas de pesquisas	0
Consultas residuais	0
Questões irrespondíveis	0
Taxonomia e análise das perguntas	0

Fonte: Elaborada pelos autores.

Pode-se observar que grande porcentagem do atendimento foi referente a questões de caráter administrativo (80%), seguido pelas de localização de materiais (13,3%) e por último, de questões relativas a autor e título (6,7%).

As questões atendidas foram enquadradas em apenas 3 categorias, mas acredita-se que, com o passar do tempo e com a maior divulgação deste serviço, o número de atendimentos e conseqüentemente das categorias tende a crescer.

Torna-se interessante que essa análise seja repetida após um período maior de tempo de uso da ferramenta, a fim de verificar se houve mudança na categorização dos atendimentos. Além de que brevemente, também será necessário realizar uma avaliação de satisfação do serviço.

5 Considerações Finais

Pode-se perceber que a implantação do atendimento *on-line*, atingiu a expectativa tanto dos profissionais quanto dos usuários deste serviço na biblioteca e podemos dizer que com este serviço de referência virtual a biblioteca está aos poucos se aproximando mais de seus usuários, mesmo que virtualmente.

Por outro lado, essa ferramenta aproxima o profissional bibliotecário do uso das novas tecnologias acarretando maior familiaridade com o *software* adotado e assim, se torna um profissional atento às mudanças comportamentais de seus usuários e suas respectivas demandas. (BOTTARI; SILVA, 2005).

Em paralelo, esta ferramenta estimula o profissional bibliotecário a prestar um atendimento com qualidade, além de estar atento as novidades, serviços e recursos oferecidos pela biblioteca ou estar atualizado para responder ou saber direcionar a resposta das questões gerais de referência.

Por ser um serviço implantando há pouco tempo, ainda demanda mais divulgação na comunidade. E essa divulgação se tornará uma tarefa constante, podendo ser introduzida nos programas de capacitação oferecidos pela Biblioteca, além da divulgação na própria biblioteca e site.

Por fim, espera-se que a experiência adquirida pela BAE sirva de estímulo para que mais iniciativas como essa sejam concretizadas em nosso Sistema de Bibliotecas, garantindo qualidade e visibilidade ao acesso a informação para a comunidade.

6 Referências

BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://bibliotecascruesp.usp.br/3sibd/docs/bottari193.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2010.

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

MÁRDERO-ARELLANO, M. A. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

MIBEW Messenger: open-source live support software. S.l.: Trilex Labs , 2011. Disponível em: <<http://mibew.org/>> Acesso em: 15 fev. 2012.

PIMENTA, M. T. R. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do



serviço de referência em bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2002.

SANTANA, A. et al. Atendimento online em bibliotecas: a experiência da Universidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...**Rio de Janeiro, 2010.

SILVA, A. K. A.; BEUTTENMÜLLER, Z. F. Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v.10, n.20, p.75-91, 2005. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/.../1518-2924.2005v10n20p75>>. Acesso em: 26 abr. 2012.



PRODUTOS E SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL: PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO NO WEBSITE DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO SENAC-RN

***Bruna Laís Campos do Nascimento¹, Gerlany Galvíncio Rodrigues²,
Márcia Valéria Alves³, Meire Emanuela da Silva Melo⁴, Samya Maria
Queiroz Maia⁵, Thiago Rodrigues Dantas⁶***

¹ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

² Bibliotecária do SENAC/RN, Bacharel em Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

³ Bibliotecária da UFRN, Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas, UNI RN, Natal, RN

⁴ Bibliotecária do SENAC/RN, Bacharel em Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁵ Bibliotecária do SENAC/RN, Especialista em Gestão Ambiental IFRN, Natal, RN

⁶ Bibliotecário do SENAC/RN, Bacharel em Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

Resumo

Relata sobre o serviço de referência virtual, sua importância e aplicabilidade em websites de bibliotecas e centros de informação. Apresenta a importância da disponibilização de produtos e serviços de informação via internet, onde os mesmos se configuram em ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) encontrados no ciberespaço como ferramenta para concretização dos objetivos a que se propõe tal atividade. Conceitua o Ensino à Distância (EaD) através do Decreto 5.622 de 2005 onde o mesmo é regulamentado por bases legais da Educação à Distância no Brasil, através da Lei nº 9.394 de 20 de Dezembro de 1996. Objetiva desenvolver a proposta de reestruturação de produtos e serviços de referência on-line no website do Sistema de Bibliotecas SENAC-RN com propósito de padronizar e aumentar a qualidade das produções acadêmicas. Enfoca o SENAC como instituição que promove cursos profissionalizantes, técnicos, livres, educação à distância, além de cursos de graduação e pós-graduação. Delineia brevemente sobre a Pós-Graduação a distância do SENAC Nacional e sua atuação no Rio Grande do Norte. Analisa a necessidade mais ativa das bibliotecas nesse processo para facilitar a vida do usuário no que diz respeito a serviços e produtos oferecidos via Internet. Conceitua o Serviço de Referência Virtual (SRV), enfatizando suas vantagens e ressaltando alguns produtos e serviços de referência on-line que poderão ser oferecidos no website do sistema de Bibliotecas SENAC/RN. Utilizou-se como metodologia a revisão de literatura acerca das temáticas em questão. Ao final, considera-se a contextualidade dos fatos, e a realidade a qual estão inseridas as Bibliotecas do SENAC/RN, uma mola propulsora para a implementação de serviços virtuais, visando a satisfação do usuário e sanando necessidades informacionais da comunidade acadêmica em foco.

Palavras-Chave:

Biblioteca; Serviço de Referência Virtual; Website.



Abstract

Reports on the virtual reference service, its importance and applicability in websites of libraries and information centers. Presents the importance of providing products and information services via the Internet, where they are configured in virtual learning environments (VLEs) found in cyberspace as a tool for achieving the goals that are proposed by this activity. Conceptualizes the Distance Learning (DL) through Decree 5622 of 2005 where it is regulated by the legal foundations of distance education in Brazil, through the Law No. 9394 of December 20, 1996. Aims to develop the proposed restructuring of products and services online reference on the website of the Library System SENAC-RN with purpose to standardize and improve the quality of academic productions. Focuses SENAC as an institution that promotes professional courses, technical, free, distance education, and undergraduate and postgraduate. Outlines briefly the Graduate distance SENAC National and its performance in Rio Grande do Norte. Analyzes the need libraries most active in this process to facilitate the user's life with regard to services and products offered via the Internet. Conceptualizes the Virtual Reference Service (SRV), emphasizing their advantages and highlighting some products and services online reference that may be offered on the website of the system libraries SENAC/RN. Methodology was used as a literature review about the theme in question. At the end, it is the contextuality of the facts, and reality which are inserted Libraries SENAC/RN, a springboard for the implementation of virtual services in order to satisfy user information needs and remedying the academic community in focus.

Keywords:

Library; Virtual Reference Service; Website.



1 Introdução

É notório perceber a transformação e diversificação de serviços de referência oferecidos por centros de documentação em todo o mundo. Isto se dá graças ao constante desenvolvimento de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), assim como a crescente proliferação de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA's), oferecendo aos profissionais da informação, um leque de opções no trabalho desenvolvido junto aos usuários. É neste contexto que se torna oportuno desenvolver e estruturar produtos e serviços de informação virtuais, com o objetivo de otimizar o serviço de referência tradicionalmente ofertado por instituições de ensino.

As bibliotecas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial SENAC/RN estão inseridas em uma nova realidade, ao deparar-se com uma demanda de alunos do Programa de Pós-Graduação à Distância (EAD). Este novo perfil de usuário instiga uma mudança na estrutura dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, que atualmente atendem apenas alunos dos cursos profissionalizantes da instituição.

Estas mudanças se referem a atender a demanda de informação e serviços solicitados às Bibliotecas do SENAC/RN por parte do corpo acadêmico dos cursos de Pós-Graduação à Distância, como também, ampliar serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas contextualizando-as a realidade vigente.

O foco da presente proposta faz um paralelo entre o SENAC, a realidade do Sistema de Bibliotecas do SENAC Nacional, e a Pós Graduação à Distância do SENAC, com ênfase no Pólo do Rio Grande do Norte, conceituando os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) encontrados no ciberespaço, e necessários a configuração desta realidade, onde os mesmos auxiliam o processo ensino-aprendizagem à Distância. O Ensino à Distância (EaD) que amplamente vem sendo utilizado como forma de popularizar a educação no Brasil é abordado e conceituado através do Decreto 5.622 de 2005 e regulamentada por bases legais da Educação à Distância no Brasil, sob a responsabilidade da Lei nº 9.394 de 20 de Dezembro de 1996.

Subsequentemente a essa abordagem, é possível discorrer sobre a conceituação do Serviço de Referência Virtual (SRV), abordando produtos e serviços de referência on-line. E por fim, apresentar a proposta de implantação dos produtos e serviços de referência virtual que podem ser oferecidos através do website do Sistema de Bibliotecas do SENAC-RN.

Traçado este perfil, há embasamento teórico no intuito de descrever o objetivo foco deste estudo que se apresenta como uma proposta de reestruturação de produtos e serviços de referência online no website do sistema de bibliotecas SENAC/RN, visando padronizar e aumentar a qualidade das produções acadêmicas.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa está baseada na revisão de literatura acerca da temática em questão.



2 Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac)

O SENAC é uma instituição de educação profissional, cujo direito é privado. Foi criado em 1946, “[...] é financiado pelos empresários dos Setores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, que contribuem com 1% de sua folha de pagamento. Sua administração está delegada à Confederação Nacional do Comércio (CNC) [...]” (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, 2005).

O SENAC encontra-se nos vinte e seis estados brasileiros e no Distrito Federal, totalizando cerca de 450 unidades de ensino dispersas por todo o Brasil. O SENAC oferece cursos técnicos, cursos livres, educação à distância, além de curso de graduação e pós-graduação. No Brasil, de acordo com Denise Lopes, chefe do Centro de Documentação e Informação do SENAC Departamento Nacional, são 50 bibliotecas integradas ao Centro de Documentação do Departamento Nacional (CEDOC/DN) e mais 50 que compõem a base do SENAC São Paulo. Deste número, há outras bibliotecas não contabilizadas nos estados de Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina onde empiricamente chegaremos a um total de 150 Bibliotecas do Sistema SENAC no Brasil.

É evidente portanto a complexidade deste sistema e o grande número de profissionais Bibliotecários que trabalham junto à rede SENAC. Desta realidade, muitas bibliotecas possuem caráter universitário, e outras em sua maioria, são bibliotecas especializadas. Isto se dá visto o grande e genérico número de cursos oferecidos pela instituição. No Rio Grande do Norte, o Sistema de Bibliotecas é formado por 04 (quatro) bibliotecas especializadas, que atendem a demanda de alunos dos cursos profissionalizantes em diversas áreas, e atualmente, dos cursos de pós-graduação à distância.

Será objeto de estudo a rede de pós-graduação à distância do SENAC, assim como, a nova realidade das Bibliotecas do SENAC/RN e a proposta de reestruturação de seus serviços, através da implantação do serviço de referência virtual (SRV) e produtos de informação. O SRV deverá estar alocado no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) dos cursos de pós graduação à distância do SENAC. Esta mídia utiliza “[...] o ciberespaço para veicular conteúdos e permitir interação entre os atores do processo educativo.” (PEREIRA; SCHMITT; DIAS, 2007, p. 4).

Os autores ainda afirmam:

[...] que os AVAs utilizam a Internet para possibilitar de maneira integrada e virtual o acesso à informação por meio de materiais didáticos, assim como o armazenamento e disponibilização de documentos (arquivos); a comunicação síncrona e assíncrona; o gerenciamento dos processos administrativos e pedagógicos; a produção de atividades individuais ou em grupo. (PEREIRA; SCHMITT; DIAS, 2007, p. 7).

Sabendo que o AVA trata-se de uma mídia que proporciona o processo denominado ensino-aprendizagem à distância, falar-se-á um pouco sobre o EaD.

De acordo com o Decreto 5.622 de 19 de Dezembro de 2005:



[...] caracteriza-se a educação à distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005)¹.

Esta modalidade de ensino é hoje, amplamente utilizada via internet, sendo a mesma, regulamentada por bases legais da Educação à Distância no Brasil, através da Lei nº 9.394 de 20 de Dezembro de 1996. No ano de 2001, “[...] a resolução nº 1, do Conselho Nacional da Educação estabeleceu as normas para a pós graduação lato e stricto sensu.” (EDUCAÇÃO..., 2008)².

Dada as devidas legalidades registradas em lei, a Educação à Distância do SENAC iniciou suas atividades oferecendo um ambiente virtual de aprendizagem concernente às atividades de formação profissional e pós graduação à distância.

2.1 Pós-Graduação à Distância do SENAC

A Rede de Pós-Graduação à Distância do SENAC é credenciada pelo Ministério da Educação (MEC). O SENAC Nacional recebeu, nos termos do art. 6º da Resolução CES/CNE 1/2001, o credenciamento para ofertar cursos e programas de pós-graduação lato sensu à distância, nas suas áreas de competência acadêmica, a serem oferecidos nos pólos com infraestrutura adequada mediante as Portarias nº 554, de 12/3/2004, o Parecer CNE/CES nº 0024/2004, de 28/1/2004 e a portaria 838, de 3/4/2006.

A pós-graduação a distância do SENAC atualmente possui 25 pólos espalhados por 21 estados brasileiros. Estes por sua vez oferecem a mesma programação, independentemente da localização geográfica. As atividades dos cursos, no entanto, podem variar de acordo com características locais. Desse modo, a Rede mantém a qualidade SENAC em todo Brasil, respeitando as peculiaridades de cada curso. (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, 2005).

No Rio Grande do Norte, o pólo da Pós-Graduação a Distância funciona no Departamento Regional, situado na capital Natal. Teve início no ano de 2010 e possui aproximadamente sete turmas em andamento e uma em formação. O corpo docente possui em torno de 150 pessoas de diversas áreas do conhecimento. 95% das atividades são realizadas em ambiente virtual, e apenas 5% são resumidos em encontros presenciais entre alunos, coordenadores e orientadores de trabalhos acadêmicos. Este é o panorama geral das atividades da Pós-Graduação à Distância no SENAC/RN. Através deste, e das solicitações feitas junto ao Sistema de Bibliotecas é que conseguimos traçar um perfil do aluno e suas necessidades de informação.

Este contexto possibilitou a percepção da necessidade de participação mais ativa da Biblioteca neste processo de ensino, com também, foi possível retratar-se à hodierna realidade das bibliotecas no oferecimento de produtos e serviços on-line, com vistas à satisfação das necessidades informacionais de seus usuários.

¹ Documento eletrônico sem paginação.

² Documento eletrônico sem paginação.

Averiguou-se a necessidade de ofertar produtos e serviços de referência virtual no website da biblioteca, com a finalidade de auxiliar e assessorar os usuários no momento da pesquisa, construção e normalização dos trabalhos acadêmicos.

A conseqüente abordagem sobre o Serviço de Referência Virtual (SRV), conceituando-o e ressaltando como este pode ser desenvolvido será o foco do desenrolar deste projeto.

3 Serviço de Referência Virtual (SRV)

No atual contexto do desenvolvimento tecnológico e conseqüentemente a rápida disseminação da informação, percebe-se a necessidade de serviços que direcionem o usuário a encontrar a informação necessária, em momento oportuno, suprimindo assim suas necessidades informacionais. De acordo com Fujino, (2007), os serviços de informação e comunicação, desde o final dos anos 60, estão em crescimento substancial e transformando a relação com o usuário, tendo como mediação as tecnologias modernas, acrescentando assim, uma variedade de serviços disponíveis de busca.

Desta maneira, o bibliotecário como profissional disseminador da informação, atua no serviço de referência com a finalidade de auxiliar e assessorar os usuários na realização de pesquisa. Entretanto, devido à nova realidade em que as bibliotecas estão vivendo no hodierno contexto e o crescente desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), o serviço de referência deixou de restringir-se apenas ao atendimento pessoal e passou a ser oferecido também no ambiente virtual, passando agora a ser chamado de Serviço de Referência Virtual (SRV).

Devido às mudanças no Serviço de Referência frente às novas tecnologias, a intermediação entre usuário e bibliotecário já não é mais necessária, pois o usuário conduz suas buscas na web sozinho, sem o auxílio do bibliotecário. Todavia, ele necessita de orientação para a condução de sua busca, como selecionar a informação relevante para atender suas necessidades. Nesta perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários na condução de suas pesquisas no ambiente virtual. (ALVES; FAQUETI, 2002 apud BRATKOWSKI, 2009, p. 23)

Compreende-se o serviço de referência virtual como aquele que auxilia o usuário no momento da pesquisa, sem necessariamente estar no espaço físico da biblioteca. Esta orientação se torna possível graças à assistência dos recursos digitais, os quais apresentam muitas vantagens, dentre elas: proporciona facilidade de acesso, fornece uma opção a mais para a comunicação usuário-biblioteca, é conveniente àqueles que não têm tempo disponível para vir à espaço físico, assim como, permite a ampliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.



Nesse cenário tecnológico o SRV exercerá um papel fundamental no processo de mediação e disseminação da informação, de maneira remota, utilizando a Internet como um meio de fazer com que recursos e esforços sejam unidos, para que acervos sejam facilmente acessados e totalmente compartilhados. A personalização da informação é um ponto importante, proporcionando ao usuário a sensação de estar sendo atendido pessoalmente, mesmo sem a presença física de um profissional da informação. (NASCIMENTO JÚNIOR et al, 2010, p. 4)

Portanto, é possível considerar que o Serviço de Referência Virtual passou a ser mais um serviço atrativo para as bibliotecas, permitindo assim uma maior satisfação dos usuários, inserindo as unidades de informação no atual contexto tecnológico. Com base nisto, é possível falar sobre os produtos e serviços de referência on-line que podem ser oferecidos pelas unidades de informação em geral.

3.1 Produtos e Serviços de Referência On-Line

As Bibliotecas e os Centros de Informação trabalham com produtos e serviços informacionais, decorrente de um conjunto de atividades, que devem existir a fim de agregar valor a estes produtos/serviços, tendo como principal objetivo a satisfação continuada do cliente. Conforme Kotler (2000) produto é tudo aquilo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e para satisfazer um desejo ou uma necessidade do consumidor. Em outras palavras produto pode ser conceituado como algo que é oferecido com vistas a proporcionar satisfação a quem os adquire.

Com relação à definição de serviços Meirelles (2006) afirma que, serviço é o trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço. Ou seja, serviços são ações e/ou processos com vistas a servir, oferecer. Os produtos diferenciam-se dos serviços por serem bens tangíveis, aqueles que apresentam aspecto físico; já os serviços são considerados como bens intangíveis, ou seja, são aqueles imateriais, que não podem ser tocados.

As bibliotecas como organizações que trabalham principalmente com produtos e serviços informacionais, devem oferecê-los com qualidade objetivando satisfazer as necessidades de seus usuários. Os suportes tecnológicos estão possibilitando oferecer produtos e serviços cada vez mais atrativos. Desta forma, os produtos e serviços de referência on-line estão sendo disponibilizado nos websites das bibliotecas, o que facilita o acesso ao usuário que poderá utilizá-lo apenas ao estar conectado à internet.

A título de exemplificação, os catálogos de acesso público *on-line* (OPAC) estão entre os primeiros serviços virtuais, sua utilização possibilita ao usuário pesquisar sobre uma determinada publicação, independente de sua localização física (GALVÃO NETO; SILVA, 2010). Este tipo de produto virtual vem sendo utilizado com frequência em bibliotecas, pois muitas delas já disponibilizam em seu website o catálogo on-line, onde é possível o usuário acessar e verificar as publicações que existem em determinada unidade de informação.

Dentre os serviços que podem ser oferecidos virtualmente estão:



normalização de trabalhos acadêmicos, levantamento informacional via *e-mail*, orientação a pesquisa, como também os catálogos *on-line* como dito anteriormente. Esses serviços são disponibilizados a usuários tanto presenciais como remotos que utilizam o *Website* de uma biblioteca.

Com relação aos produtos online que podem ser oferecidos virtualmente, são exemplos os catálogos online, livros eletrônicos, repositórios institucionais, elaboração de ficha catalográfica, ou seja, a catalogação na fonte, como também a disponibilização de links de bases de dados de acesso público ou de acesso privado que a instituição tenha adquirido.

A disponibilização do SRV, através de uma página na Internet, tem gerado uma nova demanda para as bibliotecas, que a partir de então, independente da localização geográfica de seus usuários, permite o contato direto, facilitando o acesso à informação de forma rápida, com baixo custo, abrindo novos horizontes para a pesquisa, ou seja, a busca e obtenção de informações de qualquer tipo. (GALVÃO NETO; SILVA, 2010, p. 75).

A partir das premissas anteriores, é possível entender que as tecnologias de informação e comunicação podem ser eficazes ferramentas para o desenvolvimento de produtos e serviços virtuais em bibliotecas.

A atual realidade das Bibliotecas do SENAC/RN desafia a implantação de produtos e serviços virtuais que possam ser oferecidos no website do SISB-SENAC/RN.

4 Proposta de Implantação de Serviços e Produtos de Referência Virtual no Website do Sistema de Bibliotecas SENAC-RN

A partir das percepções anteriormente descritas, foi possível traçar recomendações a título de proposta, para a implantação de Serviços de Referência Virtual no website das Bibliotecas do SENAC/RN, visto ser esta realidade, uma ferramenta riquíssima, que pode agregar valor as atividades desenvolvidas junto ao corpo acadêmico da Pós-Graduação à Distância do Regional.

Geralmente, produtos e serviços de referência on-line são oferecidos na página da biblioteca, a qual está vinculada ao site oficial da instituição mantenedora. Exemplificando, para se ter acesso ao website do Sistema de Bibliotecas SENAC/RN é necessário entrar na página oficial da instituição e clicar na aba "Biblioteca Online". O acesso fácil e rápido instiga os usuários a conhecerem quais serviços e produtos são oferecidos no website.

Sendo assim, a partir desta concepção recomenda-se que se faça um melhor aproveitamento do website do Sistema de Bibliotecas SENAC-RN, utilizando-se para isto, uma proposta de implementação de serviços e produtos de referência via web, mobilizando a re-estruturação de processos e oferecendo serviços que atendam a demanda de acadêmicos dos cursos de Pós-Graduação à Distância no website das Bibliotecas do SENAC/RN.

Sugere-se o oferecimento dos seguintes serviços no website:

- a) **Orientação à elaboração de trabalhos acadêmicos** – Aqui o bibliotecário irá dar orientações ao usuário com relação à forma dele elaborar seus trabalhos acadêmicos segundo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), fontes de informações que possa ser consultada, entre outros. A comunicação com o usuário será realizada via e-mail, podendo o mesmo enviar diversas perguntas e/ou solicitações. Além disso, este meio de comunicação pode ser utilizado para que os usuários dêem sugestões e/ou façam críticas. Este serviço é vantajoso, pois o atendimento é realizado de maneira contínua.
- b) **Levantamento informacional** – Este serviço consiste em realizar um levantamento de documentos informacionais relacionados às necessidades do usuário quanto a determinados assuntos, uma vez que nem sempre os usuários têm facilidade em encontrar documentos que sejam relevantes para a sua pesquisa. Sendo o bibliotecário um profissional da informação que apresenta competências específicas para o desenvolvimento de tal atividade, o mesmo poderá orientar o usuários dentre as seguintes premissas: indicação de base de dados virtuais em diversas áreas do conhecimento, títulos de periódicos online, links de sites que remetem ao conteúdo original, como por exemplo o Google Books.
- c) **Normalização de trabalhos acadêmicos** – Este serviço trata-se de normalizar os trabalhos acadêmicos enviados pelos usuários, de acordo com as normas técnicas da ABNT.
- d) **Comutação bibliográfica** - O Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) é um serviço oferecido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Através deste serviço é possível a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, c2012). No caso do SENAC-Rn, a unidade de informação poderá orientar o usuário a fazer uso desse serviço;

Assim como o oferecimento de serviços é possível também oferecer produtos, sendo assim sugerem-se os seguintes produtos que podem ser disponibilizados no website do Sistema de Bibliotecas do SENAC-RN:

- a) **Catálogo Online** – O catálogo online é um produto que já se encontra em funcionamento como produto virtual. Através do sistema “em nuvem” a clientela de usuários utiliza-se de pesquisa, avaliação e até indicação de material informacional. É possível fazer reservas e renovações, bem como comentar as obras e os produtos oferecidos pelas bibliotecas.
- b) **Elaboração de ficha catalográfica** - Trata-se da elaboração de uma ficha, fazendo a representação descritiva de algum documento, de acordo com as regras do Código de Catalogação Anglo-Americano (CÓDIGO..., 2004). O usuário solicitaria sua ficha catalográfica através de contato pelo website, e receberia sua ficha via e-mail, com muito mais comodidade.
- c) **Links de base de dados de acesso público** – Aqui seriam disponibilizados links que levariam a base de dados, as quais são fontes de fundamental importância, pois os usuários são levados a conteúdos nunca antes consultados. Abrindo dessa maneira, novas fontes para sua busca informacional.
- d) **Repositório institucional digital** – Através de um projeto estruturado, poderá ser realizado com o auxílio de profissionais de Tecnologia da Informação, e a



exemplo de outras unidades do SENAC no Brasil, utilizando a submissão de trabalhos de conclusão de curso em repositório específico, disponibilizando o documento na íntegra, para que pesquisadores das mais diversas linhas de pesquisa tenham acesso ao documento, sem que necessariamente, obtenham o modelo impresso.

Todo o conjunto de produtos e serviços de informação virtual descritos nesta proposta possui caráter de renovação e reestruturação das atividades hoje desenvolvidas nas Bibliotecas do SENAC/RN. É permissível relatar que a implantação destes serviços, será imprescindível para conectar usuários reais e potenciais à Biblioteca, satisfazendo suas necessidades, sendo uma ferramenta de uso e compartilhamento entre a comunidade acadêmica, obtendo êxito junto aos objetivos a que se destina o programa de Pós-Graduação à Distância do SENAC/RN.

5 Considerações Finais

O cenário contemporâneo mostra que as Unidades de informação vem adequando-se as transformações da tecnologia, revendo conceitos e repaginando processos e serviços. Tais serviços são necessários para atender novas demandas advindas do universo virtual, sanando a necessidade de informações de cunho acadêmico por meio de produtos e serviços oferecidos pela web.

O SENAC Rio Grande do Norte por meio do Sistema de Bibliotecas, percebe a necessidade de adequação e reestruturação de seus produtos e serviços, visto a carência destes pelo meio virtual destinados à população de usuários do Programa de Pós-Graduação à Distância da instituição.

Dentre as diversas possibilidades utilizadas através das TIC's, os AVA's tornam realidade o processo denominado ensino-aprendizagem à distância, onde oferece aos profissionais da informação várias opções no trabalho desenvolvido junto aos usuários de sua unidade de informação. Entre as opções aqui destaca-se o Serviço de Referência Virtual (SRV), que trata-se de uma ferramenta eficaz no que diz respeito a suprir esta demanda de novos usuários. Assim, delinea-se sua importância, a forma de trabalho e os produtos advindos deste processo. A proposta de implantação de SRV nas Bibliotecas do SENAC/RN possui caráter sugestivo, refletindo a possibilidade de melhoria e agregação de valor aos serviços oferecidos pelas bibliotecas do SENAC no Rio Grande do Norte. É evidente afirmar que os bibliotecários estejam preparados para atender tais usuários, que como na posição de mediadores, devem possuir, dentre outras competências, o domínio sobre a tecnologia para prestar bons serviços e produtos aos seus usuários.

Ao final, é notório embasar as inúmeras praticidades advindas desta nova metodologia de trabalho, somando tal atividade às anteriores, facilitando a vida acadêmica do usuário e conectando a biblioteca à sua realidade.



6 Referências

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, 20 dez. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 21 jun. 2012.

BRATKOWSKI, Rosangela Haide. **Proposta de implantação do serviço de referência virtual assíncrono na Biblioteca da Escola de Engenharia da UFRGS**. 2009. Trabalho de conclusão (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2009. 1 CD-ROM.

CÓDIGO de Catalogação Anglo Americano. 2. ed. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004.

EDUCAÇÃO à distância no Brasil. **Portal NEaD/UFRR**. 2008. Disponível em: <<http://www.uab.ufrr.br/index.php/sobre-a-ead>>. Acesso em: 21 jun. 2012.

FUJINO, Asa; JACOMINI, Dulcinéia Dilva. Produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. In: GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia; CARELLI, Ana Esmeralda (Org.). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação**: redesenhando acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-papers, 2007. cap. 3. p. 77-78.

GALVÃO NETO, Sebastião Lopes; SILVA, Eliane Ferreira da. Serviço de referência virtual: uma análise nas bibliotecas universitárias de Natal. **Biblioonline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 72-81, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/4904/3709>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programa de Comutação Bibliográfica (Comut)**. c2012. Disponível em: <<http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20programa-de-comutacao-bibliografica-%28comut%29/apresentacao>>. Acesso em: 24 abr. 2012.



KOTLER, P. **Administração de Marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Phb, 2000. Disponível em:
<http://www.optisol.com.br/supera/apostila1_produto.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2011.

MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviço. **Rev. Econ. Polit.** v. 26 n. 1, São Paulo, jan./mar. 2006. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007>. Acesso em: 05 set. 2011.

NASCIMENTO JÚNIOR, José Carlos Nóbrega do et al. Serviço de referência nas bibliotecas universitárias na cidade de João Pessoa/PB: a prática do bibliotecário diante das tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33, 2010, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2010. Disponível em:
<<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/134/164>>. Acesso em: 18 abr. 2012.

PEREIRA, Alice Theresinha Cybis; SCHMITT, Valdenise; DIAS, Maria Regina Álvares C. Ambientes virtuais de aprendizagem. In: PEREIRA, Alice Theresinha Cybis. **AVA: Ambientes virtuais de aprendizagem em diferentes contextos**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**: institucional. 2005. Disponível em:
<<http://www.senac.br/cursos/faq.html>>. Acesso em: 01 mar. 2012.



SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA DE OBRAS RARAS DA ESCOLA DE MINAS - UFOP: A EXPERIÊNCIA DA VISITA MONITORADA DOS CURSOS DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Renata Ferreira dos Santos¹, Maria Cristina Rosa²

¹ Bibliotecária, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, Minas Gerais

² Doutora em Educação, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, Minas Gerais

Resumo

Este trabalho relata a experiência da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas da Universidade Federal de Ouro Preto na prestação do serviço de referência de visita monitorada às turmas da disciplina História e Educação Física, ofertada nos cursos de graduação em Educação Física da UFOP. Esta prática visa estimular os estudantes a conhecer e a identificar fontes de informação relevantes sobre mudanças e permanências nos estudos de higiene, anatomia humana, práticas esportivas, entre outros, através do acervo desta Biblioteca, ao mesmo tempo em que contribui para divulgá-lo perante a comunidade acadêmica.

Palavras-Chave:

Serviço de Referência; Biblioteca Universitária; Livros Raros; Educação Física - Ensino.

Abstract

This paper describes the Rare Books School of Mines Library of the Federal University of Ouro Preto experience in the reference service of visit groups of the disciplines History and Physical Education, offered by the graduation courses of Physical Education at this institution. It instructs the students how to identify information on the changes and continuity of the researches in hygiene, human anatomy and sports, using the library collection as a resource, and at the same time making it public into the academic community.

Keywords:

Reference Service; University Library; Rare Books; Physical Education - Learning.

1 Introdução

Uma biblioteca é um universo de possibilidades. Na verdade uma biblioteca não é única, mas multifacetada, porque se desdobra em si mesma, basta um olhar atento e um pouco de estudo, para perceber que um acervo pode ultrapassar sua própria área de cobertura. Um acervo de obras raras de Engenharia, como é o caso da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), pode também guardar fontes de informação de interesse para a História, a Biologia e, porque não, para a Saúde.

A Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas (BIBORAR/EM) é uma unidade do Sistema de Bibliotecas e Informação (SISBIN), que integra o circuito de visitação do Museu de Ciência e Técnica (MCT), localizado na sede da EM, no centro histórico de Ouro Preto (MG).

A BIBORAR guarda o acervo original da primeira biblioteca da Escola de Minas, criada em 1876. A coleção bibliográfica que começou a ser formada a partir das doações do professor de ciências francês Claude Henri Gorceix (1842-1919), fundador e primeiro diretor da instituição, recebeu ainda doações da *École des Mines* de Paris e a aquisição de novos títulos pelo convênio com a editora Gauthier-Villars.

O acervo técnico-científico nas áreas das ciências puras, naturais e aplicadas, reúne cerca de 22.000 volumes, entre livros e periódicos raros, enciclopédias, dicionários, legislação, guias e manuais, editados entre os séculos XVII ao XX, com predominância de obras do século XIX, em língua francesa. A Biblioteca conta com coleções de obras raras e preciosas, obras de referência, periódicos e obras antigas.

Atualmente a coleção de obras antigas, isto é, as publicações editadas após 1900, estão em processo de inventário e catalogação. Os dados do acervo catalogado estão disponíveis, para consultas, no Catálogo *online* do SISBIN¹, que utiliza o *software* Virtua, versão 2010.4.1.

A BIBORAR possui *site* próprio², que inclui informações sobre a formação e o desenvolvimento do acervo, as práticas de conservação preventiva, os serviços oferecidos aos consulentes e as formas de contatos. A Biblioteca oferece os serviços de consulta local, orientação a pesquisas, exposições temáticas temporárias, comutação bibliográfica e visitas monitoradas.

A visita monitorada atende demandas individuais e coletivas, mediante agendamento. Entre os grupos atendidos pelo serviço estão os calouros dos cursos de Licenciatura e Bacharelado em Educação Física da UFOP. Essa atividade é parte das ações desenvolvidas na disciplina História e Educação Física, ministrada no primeiro período dos cursos, especialmente na unidade de estudo sobre História, Linguagens, Fontes e Narrativas, que tem como objetivo conhecer um acervo e o seu potencial para realização de estudos historiográficos sobre educação física e esportes; os diferentes tipos de fontes de informação existentes, bem como as formas de organização, preservação e conservação.

Neste trabalho abordaremos a experiência da BIBORAR na prestação do serviço de visita monitorada a esse público específico, realizada nos últimos seis semestres letivos.

¹ www.sisbin.ufop.br

² www.obrasraras.em.ufop.br

2 Revisão de Literatura

O conceito de sociedade da informação ou sociedade do conhecimento foi elaborado em 1962, por Fritz Machlup, o qual se refere à produção do conhecimento, através da apropriação de fontes de informação e de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pelo qual o saber passa a ocupar papel central na vida cotidiana.

Carvalho e Kaniski (2000, p.38) alertam que:

Agora, atrelado ao processo revolucionário das novas tecnologias, entramos em uma fase mais avançada, que traz como potencial a aceleração da integração entre usuários e fontes de informação, reforçando o desenvolvimento de cidadãos. Entretanto, para ingressar nessa fase, é preciso ter uma sólida base educacional e cultural. Caso contrário, estaremos desperdiçando a capacidade e o potencial dessas tecnologias, que nos permitem não só ter acesso ao conhecimento, mas também construir o conhecimento que nos é necessário.

Neste cenário, as universidades não são só responsáveis pela formação profissional de seus estudantes, mas também incumbidas de formar produtores de conhecimento. Dessa forma, a biblioteca universitária deve exercer com maior plenitude a sua função educativa. Porém, os discentes precisam estar dispostos a aprender, porque segundo Costa (1987, p. 98), “a maioria dos alunos que ingressam na universidade desconhece os princípios básicos de utilização dos recursos bibliográficos. Isto porque a formação oferecida ao discente, no 1º e 2º graus, de modo geral, não inclui qualquer espécie de treinamento ou orientação nesta área.”

A falta de preparo dos discentes de graduação no uso dos serviços e produtos das bibliotecas resulta no baixo número de fontes utilizadas na elaboração de trabalhos acadêmicos, somado às dificuldades de normalização dos mesmos, e no total desconhecimento das demais unidades de informação vinculadas à própria universidade, como acervos de obras raras, arquivos, museus e centros de memória.

A alternativa comumente adotada nas bibliotecas universitárias para reduzir esse *déficit*, e para aproximarem bibliotecários e estudantes, é o treinamento de usuários, tarefa do serviço de referência aplicada principalmente nas atividades de recepção de calouros.

O serviço de referência engloba todas as atividades da biblioteca com objetivo de atender às dúvidas e questões dos usuários. Mangas (2007) defende que as principais funções do serviço de referência na biblioteca são acolher, informar, formar e orientar os usuários. Já Curty, Rodrigues e Miranda (2010) afirmam que, “tradicionalmente, a relação da biblioteca dá-se diretamente com o aluno, entretanto, e, especialmente em bibliotecas universitárias, torna-se necessário investir no relacionamento professor-biblioteca-aluno [...]”. Sendo assim, a participação do corpo docente nas atividades de utilização dos serviços das bibliotecas colabora para o processo educacional, porque estimula os discentes a querer e a buscar novas informações, além de justificar e valorizar o trabalho do bibliotecário. A troca entre estes três agentes resulta no planejamento e na execução de serviços de informação como “preparo de tutoriais, divulgação de novas bases de dados através

da promoção de eventos, visitas guiadas físicas e virtuais, organização de manuais e publicação de livros.” (CURTY; RODRIGUES; MIRANDA, 2010).

Nas universidades detentoras de coleções especiais, a interação entre docentes, discentes e bibliotecários é essencial também para maior compreensão do que são obras raras e o potencial de pesquisa destes acervos. Greenhalgh (2011, p. 160) esclarece que:

Diversos aspectos podem caracterizar um livro como obra rara. Os principais fatores são aqueles que levam em consideração seu valor histórico-cultural, como o período em que foi publicado, a escassez de exemplares conhecidos, primeiras edições de autores consagrados, primeira vez em que surge um determinado assunto, edição com tiragem limitada, presença de gravuras originais, possuir dedicatória de pessoa ilustre ou ter pertencido a alguém importante.

O conhecimento sobre a existência e a abrangência de acervos de livros raros permite entender o processo de evolução de diferentes campos da ciência, além de auxiliar na compreensão da sociedade atual. Contudo, ainda são poucos os relatos de experiência ou os estudos de caso sobre o planejamento e à gestão de serviços de referência em bibliotecas de obras raras vinculadas às universidades. A bibliografia disponível privilegia a adoção de critérios de raridade, a catalogação e a digitalização de livros raros, especialmente em bibliotecas especializadas, públicas e nacionais, com pouco enfoque na estrutura dos serviços de referência voltados para os usuários reais e remotos.

A biblioteca universitária depositária de acervos raros cumpre dupla função: a primeira de salvaguarda e preservação de suas coleções especiais, o que quase sempre representa limitações de acesso físico; e a segunda de prestação de serviços de orientação e atendimento aos usuários, familiarizados apenas com o pleno acesso às estantes e o empréstimo de itens nas bibliotecas de acervos circulantes.

Para Siqueira (2010, p. 121), “[...] as atividades de referência devem refletir os objetivos da instituição em que fazem parte, estando, portanto integradas aos demais setores do sistema de informação, funcionando até como uma peça-chave, já que lida com a base do sistema, o usuário.”

A biblioteca de obras raras na universidade deve buscar equacionar as atividades do serviço de referência, com as medidas de acesso e preservação do acervo, mas sem perder de vista a necessidade de integração entre docentes e discentes, de modo a garantir a disseminação da informação e a geração de novos conhecimentos, através destas coleções.

3 Materiais e Métodos

A visita monitorada na Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas consiste em um breve resumo sobre a fundação da EM e a formação de suas coleções bibliográficas; alguns esclarecimentos sobre os critérios de raridade adotados; a distinção entre as bibliotecas de acervos raros e as bibliotecas de acervos circulantes; um panorama da evolução da produção editorial de obras técnico-científicas; a apresentação de destaques do acervo e de obras da área de interesse do grupo atendido.

O pedido de visitação é iniciativa do corpo docente do Centro Desportivo da UFOP (CEDUFOP), o que, à primeira vista, surpreende inclusive os próprios visitantes, devido ao fato desse acervo bibliográfico ser proveniente de uma escola de Engenharia. Contudo, vale frisar que a proposta de criação da Escola de Minas visava fornecer ao estudante ampla cultura geral, o que explica, em parte, a riqueza e a diversidade do acervo da BIBORAR. Além disso, devem-se considerar ainda as diferentes divisões do saber científico até o final do século XIX, que estabeleciam limites mais amplos aos campos de conhecimento, a exemplo da História Natural.

Assim, desde 2009, as visitas monitoradas das turmas da disciplina História e Educação Física ocorrem uma vez a cada semestre (FIG.1). O grupo é recebido nas dependências da Biblioteca destinadas ao atendimento a pesquisadores e as exposições temporárias. A princípio buscaram-se no acervo obras que possibilitassem aos estudantes um panorama geral sobre as coleções de livros raros, suas características, a forma de organização, os procedimentos de conservação e o acesso.



Figura 1 – Visita monitorada dos cursos de Educação Física na BIBORAR - UFOP, no segundo semestre letivo de 2011.

Fonte: Arquivo Fotográfico da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas – UFOP

No caso desse grupo, são apresentados alguns dos livros mais antigos da coleção para mostrar o trabalho desenvolvido pela equipe do Laboratório de Conservação Preventiva de Material Gráfico Engenheiro Cássio E. L. Damásio, setor vinculado à BIBORAR, responsável pela higienização, obturação, pintura, faceamento de folhas com papel japonês e confecção de embalagens de papel alcalino. Durante a visita, a equipe da Biblioteca utiliza os equipamentos de proteção individual, como luvas, máscaras e jalecos, para demonstrar os cuidados necessários para preservação das obras, no intuito de prolongar a vida útil destes materiais. São selecionados também livros curiosos, seja pela forma ou conteúdo abordado.

As buscas por fontes de pesquisa específicas para o ensino da Educação Física e do Esporte partem da análise de obras de ciências naturais, pelas quais é possível identificar temas relacionados à anatomia humana, às técnicas esportivas, à saúde e à higiene. Esses temas produziram estudos raros, a exemplo dos métodos ginásticos europeus no século XIX, os quais tiveram como um dos argumentos principais para a sua divulgação, a sua base científica, que compreende conhecimentos provenientes da Biologia, Anatomia e Fisiologia, bem como a sua fundamentação nos preceitos da higiene.³ Entre os livros apresentados estão: *La machine animale*, do cronofotógrafo francês Étienne-Jules Marey; *O novo methodo de curar*, tradução da obra do higienista alemão M. Platen; e *Le homem criminel*, do médico italiano Cesare Lombroso, precursor dos estudos da antropologia criminal.

Outra fonte de pesquisa importante são as revistas científicas, como *La Nature* (Paris, 1873-1960); *Nature* (Londres, 1869-); *Scientific American* (New York, 1846-); e as revistas de viagens, como *Le Tour Du Monde* (Paris, 1860-1914), em que são encontrados artigos sobre os estudos do movimento, inaugurados no século XIX, especialmente pelos fisiologistas (FIG.2); o ensino do esporte; os métodos ginásticos europeus; os corpos, hábitos e costumes de populações de diferentes lugares do mundo; o uso de aparelhos de ginástica (FIG.3), e etc.

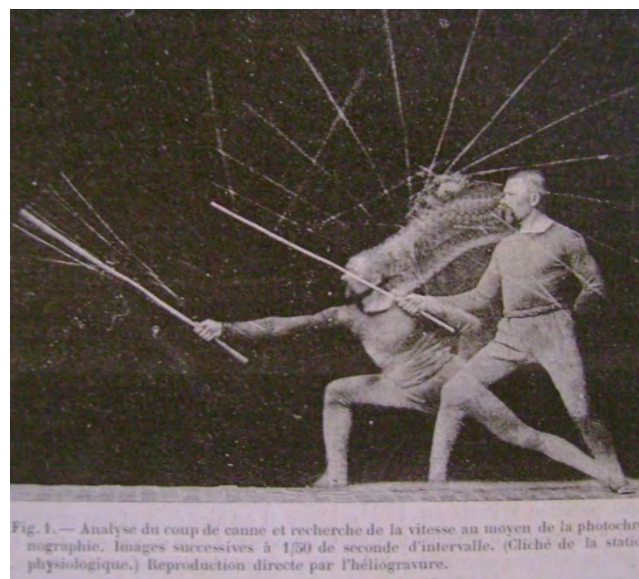


Figura 2 – Estudo dos movimentos na prática esportiva

Fonte: DEMENY, Georges. Étude expérimentale dês exercices physiques: la vitesse du coup de canne. *La Nature*, Paris, v. 19, n. 932, p. 296, 11 avr. 1891.

³ Ver os estudos de Carmem Lúcia Soares.



Figura 3 – Aparelho para ensino da natação

Fonte: THE teaching of swimming. *Scientific American*, New York, v. 69, n. 18, p. 276, 28 oct. 1893.

Todas as informações apresentadas pela bibliotecária sobre as fontes selecionadas são acrescidas com comentários da docente que ministra a disciplina, de modo a contextualizar o material apresentado na Biblioteca ao programa do curso, estabelecendo relações com outros conteúdos, como: educação do corpo e história; origens da educação física brasileira; os sistemas ginásticos europeus e o esporte.

A equipe da BIBORAR procura a cada semestre apresentar uma nova fonte de informação relacionada à Educação Física, como capítulo de livro ou artigo de periódico, além de disponibilizar ao grupo todas as referências bibliográficas das obras apresentadas, para subsidiar posteriores pesquisas ao acervo.

Ao final da apresentação ocorre o sorteio de um exemplar da publicação *Coleção Especial da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas*, catálogo que arrola os principais destaques do acervo, para que o grupo possa conhecer outras obras não apresentadas ao longo da visita.

Paralela à recepção dos visitantes, busca-se montar uma mostra com livros sobre temas pertinentes ao campo de estudo da disciplina, de modo a divulgar também o serviço de exposições temporárias e exibir itens do acervo, mais sensíveis ao manuseio ou de maior raridade.

4 Resultados Finais

A oferta do serviço de visita monitorada estimula à equipe da BIBORAR a estudar o acervo e a identificar novas fontes de pesquisa, além de constituir uma estratégia de divulgação da biblioteca entre membros da universidade, pesquisadores oriundos de outras instituições e, principalmente, à comunidade em geral, que ainda desconhece o potencial informativo dessa coleção de obras raras.

A visita monitorada possibilita aos calouros da UFOP, especialmente àqueles naturais das cidades de Ouro Preto, Mariana e Itabirito, conhecerem um pouco mais sobre a história de sua região e a influência da Escola de Minas, no

desenvolvimento do setor minero-metalúrgico brasileiro, através de sua coleção bibliográfica inicial.

A visita propicia aos estudantes, em sua maioria, com pouca ou nenhuma vivência no uso de bibliotecas, uma forma de orientação ao distinguir os serviços prestados, as modalidades de acesso, as normas de funcionamento e o comportamento que se espera dos usuários em diferentes tipos de bibliotecas, especialmente àquelas detentoras de acervos raros.

O contato com os trabalhos de importantes autores relacionados ao campo de conhecimento da Educação Física, publicados em livros e periódicos raros, auxilia os alunos a compreender as mudanças e permanências de certos estudos da área, bem como os processos de comunicação científica no final do século XIX e início do século XX. Assim, os estudantes passam a dar novos sentidos e significados aos conteúdos e conhecimentos desenvolvidos ao longo do semestre na disciplina História e Educação Física, tornando algo inicialmente abstrato e distante, em algo concreto e passível de ser pensado e repensado a partir do fazer historiográfico.

Estimular os discentes a conhecer outras unidades de informação da universidade, além das bibliotecas setoriais de suas unidades acadêmicas, favorece os esforços de preservação da memória institucional, à medida que capacita os futuros profissionais e pesquisadores a procurar novas informações em instituições externas.

5 Considerações Finais

O serviço de visita monitorada da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas colabora para as atividades de recepção e orientação de usuários oferecidos pelo SISBIN, principalmente aos estudantes recém-ingressos na universidade.

Em bibliotecas de obras raras é necessário complementar as informações sobre os títulos catalogados e descritos no catálogo *online* ou nos registros dos livros digitalizados. Há contextos históricos, editoriais e científicos que atribuem o *status* de raridade à obra, os quais precisam ser destacados por bibliotecários e especialistas, de modo a chamar a atenção do público para as coleções e, ao mesmo tempo, desmistificar as bibliotecas.

Nota-se que o acesso remoto ao livro digitalizado é uma ferramenta importante no processo de difusão e democratização de acervos de obras raras, mas o contato visual e presencial às obras impressas permite perceber os aspectos que se referem à materialidade do livro (tamanho, ilustrações, gramatura das páginas e etc.) e os aspectos implícitos à divulgação da ciência, como o custo e a forma das publicações.

A possibilidade do acesso direto dos discentes a estas obras representa, ainda, o contato com outras temporalidades sobre Educação Física e Esporte, o que enriquece a disciplina, bem como as possibilidades de desenvolvimento dos conteúdos, qualificando o processo ensino aprendizagem.

Incentivar os estudantes a buscar o conhecimento além da sala de aula e a estabelecer o contato com outros profissionais, especialmente àqueles dedicados a organização e ao uso da informação, favorece o desenvolvimento de novas competências, além de prepará-los para atuar e vivenciar, realmente, a sociedade da informação.



6 Referências

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/215>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

COSTA, Maria Cristina Malta de Almeida. Considerações sobre a necessidade de implantação de treinamento de discentes da Universidade Federal de Pernambuco. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 97-113, mar. 1987.

CURTY, Marlene Gonçalves; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. O bibliotecário de referência como mediador entre docente e discente. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. [*Anais eletrônicos...*]. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. 1 pendrive.

DEMENY, Georges. Étude expérimentale des exercices physiques: la vitesse du coup de canne. *La Nature*, Paris, v. 19, n. 932, p. 296-298, 11 avr. 1891.

GREENHALGH, Raphael Diego. Digitalização de obras raras: algumas considerações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 16, n. 3, p. 159-167, jul./set. 2011. Disponível em: <www.eci.ufmg.br/pci>. Acesso em: 14 abr. 2012.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*, Lima, n. 28, p. 1-37, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf>>. Acesso em: 8 abr. 2012.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. *Ponto de Acesso*, Salvador, v. 4, n. 2, p.116-130, set. 2010. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 4 abr. 2012.

THE teaching of swimming. *Scientific American*, New York, v. 69, n. 18, p. 276, 28 oct. 1893.

Acervo consultado

Arquivo Fotográfico da Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas - UFOP



A SEMANA DA BIBLIOTECA DO COLÉGIO DE APLICAÇÃO DA UFRJ

Ana Lúcia Ferreira Gonçalves¹, Leni Rodriguez Perez Fulco², Tatyanne Christina G. Ferreira Valdez³

1 Bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação, UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

2 Bibliotecária, Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

3 Bibliotecária, Especialista em Formação de Leitores, UFRJ, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

A Biblioteca do Colégio de Aplicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro tem um importante papel no processo de ensino-aprendizagem, pois disponibiliza diversas fontes de conhecimento e cultura para a comunidade acadêmica. Segundo Lanzi e Ferneda (2011, p. 1058) a biblioteca escolar “pode e deve ser um elo entre o aluno e o que ele deve saber e conhecer para o seu processo de aprendizado”. De acordo com Petit (2009, p. 58) “a capacidade de estabelecer com os livros uma relação afetiva, emotiva e sensorial, e não simplesmente cognitiva” parece ser de fato uma escolha decisiva no trabalho de encontro com a oralidade. Ainda conforme a autora a biblioteca se constitui de um ambiente propício para a contação de histórias. É neste contexto que os mediadores reconhecem o seu papel na formação do gosto pela leitura, através da escolha bastante refletida de obras que possam alavancar o processo de apropriação e interpretação dos textos.

O projeto Semana da Biblioteca se caracteriza como um evento que contribui para a formação do leitor, a partir do estabelecimento de um relacionamento estreito e prazeroso com a biblioteca. Espera-se mais uma vez verificar de que modo os alunos estão se apropriando das atividades promovidas ao longo da Semana da Biblioteca incorporando-as no seu fazer literário junto à disciplina Oficina da Palavra. Pretende-se indagar se este grupo tem familiaridade com as fontes disponíveis no acervo.

2 Materiais e Métodos

Este trabalho consistiu de um estudo de caso, abrangendo uma pesquisa de observação direta com um grupo de ensino fundamental, do primeiro ao quinto ano, compreendido por estudantes dos seis aos onze anos, perfazendo uma população de 246 alunos.

A proposta para as séries iniciais do ensino fundamental foi pautada no estudo da literatura como algo experimentado e sentido, propiciando uma assimilação de novos saberes, através da oralidade.

Com o propósito de integrar os alunos do ensino fundamental no espaço da biblioteca, foram elaboradas atividades culturais e informacionais, tais como: oficina de

contação de histórias; apresentação do histórico da Biblioteca seguido de um jogo que aborda e enfatiza de maneira lúdica e pedagógica as regras de funcionamento da Biblioteca; apresentação de um filme selecionado no Youtube que trata dos cuidados na preservação dos livros.

Com a intenção de despertar nos alunos o fluxo de pensamento através da construção de múltiplos sentidos do diálogo e do compartilhamento de reflexões acerca dos textos apresentados foram utilizadas as seguintes obras: Antenor Tapir, *O mais fantástico ovo do mundo*, *Atrás da porta*, *A arca de Noé* (livro e CD), *Dewey: um gato entre livros e Felinos*.

A metodologia consistiu das seguintes etapas: a primeira realizou um levantamento documental junto aos professores da disciplina Oficina da Palavra para que se pudesse chegar a um consenso sobre as obras mais adequadas em função da série e da faixa etária dos alunos. A segunda foi efetuada a partir do planejamento das ações culturais. A terceira compreendeu o preparo do material a ser utilizado no evento, tais como, confecção de banner, preparo de um kit educativo de boas vindas. A última etapa consistiu na divulgação do evento.

3 Resultados Parciais/Finais

Após a realização do evento, verificou-se um aumento expressivo da frequência dos alunos à biblioteca, antes do horário de início das aulas, como também no horário do recreio. No que se refere ao empréstimo das obras, houve um aumento quantitativo na consulta de publicações com empréstimo restrito, na consulta das obras contadas no evento e nas demais relacionadas à literatura infanto-juvenil.

Ao final deste evento foi feito um relatório geral, descrevendo a participação dos membros envolvidos, sinalizando os resultados atingidos e estabelecendo novos tipos de vínculos.

4 Considerações Parciais/Finais

O projeto Semana da Biblioteca proporcionou uma interação maior entre biblioteca e a sala de aula, enriquecendo o currículo escolar bem como o acervo da biblioteca, através de novas aquisições sugeridas pelos próprios alunos.

Dentre as atividades promovidas no evento verificou-se que a apresentação do filme, de caráter educativo, no sentido de preservação do acervo, despertou um cuidado todo especial nos alunos de primeiro ano, recém ingressos no colégio. Já para os alunos do segundo ano foi realizada a contação de história do livro *O mais fantástico ovo do mundo*. Após a exposição, foi solicitado aos alunos que os mesmos desenhassem o seu próprio ovo fantástico. Para o terceiro ano, foi feita a contação do livro Antenor Tapir. Foi solicitado ao grupo que fizessem através de desenho ou poesia uma declaração de amor aos livros. Para o quarto ano, após a contação do livro *Atrás da porta*, foram realizadas perguntas sobre o histórico e o conteúdo da biblioteca do CAp. A atividade promovida para o quinto ano pós apresentação do livro *Dewey*, fez



com que estes alunos tivessem conhecimento sobre a forma de organização do acervo dentro de grandes áreas do saber humano, propiciando uma desenvoltura na busca de fontes na biblioteca. Foi solicitado ao grupo que descrevesse os seus próprios acervos pessoais, relatando características físicas de ordenamento e de preferências literárias. Através desta atividade, foi possível realizar um trabalho de aprendizagem no uso do acervo a partir de uma contextualização e classificação das áreas de formação do conhecimento.

Deste modo torna-se indispensável que a Biblioteca do CAP ultrapasse as fronteiras de disponibilizar tecnicamente o acervo, evidenciando a importância dos bibliotecários que nela atuam de desempenharem um papel voltado para o despertar do incentivo pela leitura. Cabe a este profissional a flexibilidade no sentido de atuar dinamicamente através da elaboração de oficinas, contações de histórias, saraus literários, exposições com propósito de atrair cada vez mais a curiosidade e atenção de seus leitores, destacando a responsabilidade social, cultural e pedagógica do profissional que atua nesta área.

Referências

LANZI, Lucirene Catini ; FERNEDA, Edberto. As tecnologias de informação e comunicação como facilitadoras do processo de ensino-aprendizagem em uma biblioteca escolar. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., Brasília. **Anais...** Brasília, DF: UNB, 2011. (pôster)

PETIT, Michèle. **A arte de ler ou como resistir à adversidade**. São Paulo: Ed. 34, 2009.

Bibliografia

Baronian, Jean-Baptiste. **Antenor Tapir**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

Clutton-Brock, Juliet. **Felinos**. São Paulo: Globo, 1997. (Coleção Aventura Visual).

Heine, Helme. **O mais fantástico ovo do mundo**. Rio de Janeiro: Autores Agentes&Associados, 1998.

Moraes, Vinícius. **A arca de Noé**. São Paulo: Companhia das Letrinhas, 2010.

Myron, Vicki. **Dewey: um gato entre livros**. São Paulo: Globo, 2008.

A PORTA. **A arca de Noé**. São Paulo: Polygram, 1993. CD ROM.

Rocha, Ruth. **Atrás da porta**. Rio de Janeiro: Salamandra, 1997.



ENDNOTE WEB: UMA EXPERIÊNCIA BEM-SUCEDIDA NA BIBLIOTECA DA FACULDADE SAÚDE PÚBLICA - USP

José Estorniolo Filho, Maria do Carmo Avamilano Alvarez

Bibliotecários, USP/FSP – Faculdade de Saúde Pública, São Paulo, SP

1 Introdução

As últimas décadas têm se caracterizado pelo acelerado processo de produção e disseminação da informação, sobretudo a científica. Isso demanda dos pesquisadores maior rigor na seleção e maior habilidade no gerenciamento da informação a ser utilizada.

O simples acesso à informação não é mais suficiente diante do crescente aumento de fontes e recursos informacionais, sendo necessários processos que permitam filtrar a informação disponível e coletada - avaliação crítica, critérios de relevância, pertinência, interpretação, organização etc. (VARELA, 2006).

Além disso, com o aumento das publicações digitais e possibilidade de importação de metadados, muitos pesquisadores optam por formar suas próprias bibliotecas digitais (HULL; PETTIFER; KELL, 2008).

O papel do bibliotecário tem mudado para acompanhar a necessidade desse novo usuário. Uma tendência observada, principalmente nas bibliotecas acadêmicas, é a do bibliotecário atuar como educador, capacitando os usuários a desenvolverem competência em informação (CUENCA; NORONHA; ALVAREZ, 2008).

Outro aspecto importante é a organização das informações coletadas nas buscas em bases de dados da área, para utilização individual ou em parceria com outros pesquisadores. Atualmente estão disponíveis vários softwares gerenciadores de referências, como o EndNote, EndNote Web, Mendeley, Reference Manager, RefWorks e Zotero.

Em 2008 o Serviço de Acesso à Informação da Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP/USP) começou a perceber uma demanda em relação aos gerenciadores de referências e decidiu oferecer esse serviço aos seus usuários. O objetivo era oferecer capacitação em um software a ser escolhido, como parte do Programa Educativo da Biblioteca, existente desde 1992.

Nessa época foi oferecido, pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBiUSP), demonstração do EndNote Web e apresentação do EndNote (versão *full*), patrocinado pela Comissão de Pesquisa da FSP.

Optou-se pelo EndNote Web por não ser necessário investimento financeiro, pois o software está incluído no Portal ISI, assinado pela Capes. Outro motivo foi garantir acesso mais democrático aos usuários, pois, por ser um software on-line, o uso pode ser feito diretamente pela web de qualquer microcomputador, após registro do usuário na rede USP.

O EndNote Web é um gerenciador de referências bibliográficas que permite o

armazenamento e a organização de referências obtidas nas buscas em bases de dados, a inclusão automática de citações e referências durante a elaboração de um texto e a mudança para diversos estilos de normalização, além de outras funcionalidades (ESTORNILO FILHO, 2012).

2 Método

Após a escolha do EndNote Web, e pensando nas necessidades reais dos usuários a partir de um enfoque prático e não comercial, adotamos os seguintes procedimentos para a estruturação do treinamento a ser oferecido no Programa Educativo da Biblioteca da FSP/USP:

- a) aprendizado do software: cursos, troca de experiências, leitura de manuais etc.;
- b) elaboração de material didático de apoio ao usuário (EndNote Web: guia de uso), com informações detalhadas de uso das diversas ferramentas do software e disponível no site da biblioteca;
- c) treinamento piloto para os bibliotecários da FSP/USP;
- d) treinamento para convidados - alunos de graduação, pós-graduação e docentes da FSP/USP.

O curso aborda, de forma teórica e prática, as principais funcionalidades do software: Coleta de registros (alimentação da base de dados); Armazenamento e gerenciamento de referências; Compartilhamento de referências; Geração de citações e referências. A ênfase é na importação dos resultados de buscas efetuadas diretamente nas bases de dados, pois pela interface do software somente é possível acessar algumas bases de livre acesso.

Os cursos são oferecidos durante o período letivo, com as seguintes especificações:

- a) público-alvo: docentes, pós-doutorandos e alunos de doutorado da FSP;
- b) número de vagas: 10 alunos por turma;
- c) carga horária: 4 horas;
- d) pré-requisito: conhecimento de buscas em bases de dados.

3 Resultados

Além dos cursos regulares do Programa Educativo, a Biblioteca também ministrou cursos sobre o software em:

- a) Programas de Verão, em 2010 e 2011;
- b) Cursos SIBiUSP, juntamente com outras unidades da USP, na capacitação de alunos de pós-graduação em evento da Escola de Engenharia de São Carlos e de bibliotecários da Universidade para a formação de multiplicadores.

A Tabela 1 apresenta um panorama dos treinamentos no uso do EndNote Web oferecidos no período 2009-2011.

Tabela 1 – Cursos oferecidos no período 2009-2011

	Nº de Cursos	Carga Horária	Usuários Capacitados
Cursos regulares - Biblioteca	16	4	108
Programa de Verão - FSP	2	24	46
Cursos SIBiUSP	2	8	62
TOTAL	20	36	216

4 Considerações

A participação das bibliotecas, oferecendo capacitação nas novas ferramentas disponíveis na web, promove a competência em informação e contribui para o enriquecimento do conhecimento e desenvolvimento de ações (LAU, 2006), além do desenvolvimento e compartilhamento de conhecimento.

Os treinamentos oferecidos foram avaliados de forma positiva pelos usuários (alunos de pós-graduação, docentes, pesquisadores e profissionais da informação), que também atuam como multiplicadores nos seus grupos de pesquisa.

A Biblioteca da FSP/USP está inserida no contexto educativo, disseminando uma ferramenta que auxilia o pesquisador na elaboração de seus trabalhos científicos e acadêmicos.

5 Referências

CUENCA, Angela Maria Belloni; NORONHA, Daisy Pires; ALVAREZ, Maria do Carmo Avamilano. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, 2008.

ESTORNILO FILHO, José. **EndNote Web**: guia de uso. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública, 2012. Disponível em: <<http://www.bvs-sp.fsp.usp.br:8080/image/pt/internas/manuais/endnoteweb.pdf>>. Acesso em: 28 fev. 2012.

HULL, Duncan; PETTIFER, Steve R.; KELL, Douglas B. Defrosting the digital library: bibliographic tools for the next generation Web. **PLoS Computational Biology**, San Francisco, v. 4, n. 10, p. e1000204, 2008. Disponível em: <<http://www.ploscompbiol.org/article/info:doi/10.1371/journal.pcbi.1000204>>. Acesso em: 2 mar. 2012.

LAU, Jesús. **Guidelines on information literacy for lifelong learning**. The Hague: IFLA, 2006. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>>. Acesso em: 3 mar. 2012.



VARELA, Aida Varela. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: MIRANDA, Antônio; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília, DF: UnB, 2006. p. 15-32.

OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

**Ana Paula Teixeira Alves¹, Elisângela de Moura²,
Giselly da Silva Soares³, Regina de Moura⁴**

¹ UFRJ, Especialista em Mídias Digitais, Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, RJ

² UNICAMP, Bacharel em Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP

³ UFRJ, Especialista em Tecnologia Educacional, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, RJ

⁴ UFRJ, Especialista em Gestão Pública, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro-RJ

1 Introdução

Segundo Morigi & Pavan (2004) as bibliotecas como instituições sociais são partes integrantes da sociedade. Como tais, também acompanham os processos de desenvolvimento econômico, social e tecnológico. Devemos considerar que a biblioteca não é um ente isolado, pois está inserida em um contexto maior e por isso deve acompanhar o desenvolvimento da Universidade.

O processo de ensino aprendizagem na universidade passa por várias mudanças e o desenvolvimento das bibliotecas deve estar inserido neste contexto, de forma a agilizar e propiciar acesso a informação.

O presente artigo procurou analisar os impactos da tecnologia da informação no âmbito das bibliotecas universitárias, tendo em vista a implantação dos sistemas de gerenciamento nas Unidades de Informação.

O processo de implantação da tecnologia da informação nas Bibliotecas Universitárias ocorre devido a necessidade de facilitar rapidez no acesso e transferência de informação para os usuários e pelo fato, que o mercado exige que o profissional da informação se atualize e dinamize os produtos e serviços da Unidade Informacional. Na concepção de Rowley (1994) os sistemas de informação precisam ser gerenciados de modo eficaz, a fim de prestar serviços confiáveis e úteis.

2 Materiais e Métodos

A metodologia empregada foi a análise de conteúdo realizada através da pesquisa bibliográfica. Buscou-se referências de autores de Biblioteconomia, Educação e Administração. Foram utilizados textos de livros, artigos e teses sobre o assunto estudado (impactos da tecnologia da informação em bibliotecas universitárias). O usuário e o profissional da informação também foram incluídos como objeto de estudo. As fontes de informação utilizadas foram: BRAPCI – Base de dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação; BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações; e SCIELO – Scientific Electronic Library Online.

3 Resultados Parciais/Finais

3.1 O impacto da tecnologia da informação nas bibliotecas universitárias

Para Chiavenato (1999) a Tecnologia da Informação trouxe novas características: menor espaço, menor tempo e maior contato entre pessoas, povos e instituições.

Para Gomes e Barbosa (2007):

A biblioteca universitária já nasce subordinada a uma instituição de ensino superior, com a função específica de apoiar as atividades desta instituição. Seu papel é contribuir decisivamente para o ensino, a pesquisa e a extensão, assumindo, assim, a função social de prover a infraestrutura documental e promover a disseminação da informação, em prol do desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura.

Segundo Marchionini (1995), reconhecer os conhecimentos e as habilidades dos usuários na busca de informação contribui para o desenvolvimento de um modelo mais adequado para a educação deles.

Neste sentido, existem duas abordagens distintas sobre estudo do usuário na literatura: a abordagem tradicional ou demográfica e a abordagem alternativa ou cognitiva.

Os estudos que se inserem na abordagem tradicional, denominada por Kuhlthau (1994) de paradigma bibliográfico, têm como foco principal o sistema de informação, o qual compreende o acervo, as bases de dados, os bibliotecários, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolve a relação usuário e sistema de Informação/biblioteca.

Já os estudos que se inserem no paradigma centrado no usuário se preocupam com a percepção, com os sentimentos, com o modo como as pessoas aprendem, enfim, com aspectos que interferem no comportamento de busca e de uso de informação. Neste sentido foi utilizada a abordagem cognitiva.

Conforme Taylor (1968), quando o usuário formula uma questão ou pergunta de referência, ele não pede, de fato, o que necessita, por não ter consciência do que precisa e por acreditar que o sistema de informação usado exige que ele explicita sua necessidade em uma linguagem apropriada do sistema.

Não podemos esquecer que na rotina de uma implantação de uma tecnologia da informação há resistência de usuários que não estavam acostumados a essa nova realidade. Por isso, sugerimos que na aplicação de uma tecnologia seja adotada a abordagem cognitiva.

A unidade informacional ao implantar a tecnologia de informação cria novos serviços e aperfeiçoa os já oferecidos. O usuário consegue construir conhecimento com o profissional da informação sendo o mediador.

3.2 O novo papel do profissional da informação, do usuário e da Biblioteca Universitária



O profissional da informação passa a ser o mediador, no qual o bibliotecário assume uma postura proativa, cria e estimula situações no processo de busca e de uso da informação a qual deverá gerar o conhecimento. Fazendo com que os bibliotecários participem do processo do ensino aprendizagem dos consulentes.

Neste sentido, os profissionais da informação das Bibliotecas Universitárias percebem que o usuário é quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre o que conhece e o que deve conhecer. Desse modo, os bibliotecários constataam a necessidade de desenvolver competências e habilidades em seus usuários à identificação de seus problemas/necessidade de informação, ao acesso, à avaliação e ao uso das informações disponíveis.

As habilidades tornam indivíduos críticos, reflexivos e com senso crítico, frutos de um novo modelo de educação. E para desenvolver essas competências nos usuários, é preciso entender para que serve o conhecimento, quando e como aplicá-lo.

O novo profissional da informação deverá ter sua capacitação orientada para o diálogo com o usuário e com seus pares, os quais, por sua vez, advirão de áreas acadêmicas diversificadas e atuarão em atividades especializadas no setor.

4 Considerações Parciais/Finais

Baseada na pesquisa realizada nas bibliografias sobre Bibliotecas Universitárias constatou-se que a essência do serviço em Bibliotecas é a interação usuário bibliotecário, os bibliotecários devem investir fundamentalmente na mediação. As tecnologias da informação não substituem o bibliotecário, ao contrário, elas são ferramentas que complementam o trabalho deles, tendo em vista que possibilitam o acesso remoto aos recursos antes disponível apenas aos usuários presenciais. A principal competência do bibliotecário deve deslocar-se no sentido de incentivar a aprendizagem e a construção do conhecimento.

Essa mudança de postura não é só do profissional da informação. O usuário também mudou, se tornando questionador, crítico e reflexivo no processo da aprendizagem. Neste sentido a tecnologia transformou o comportamento e o papel das figuras envolvidas: usuário, profissional da informação e Bibliotecas Universitárias.

5 Referências

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FERREIRA, S. M. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do "sense-making" para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP**. 1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Arte, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

GOMES, L.C.V.B.; BARBOSA, M.L.A. Impacto da aplicação das tecnologias da



informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 4., 2003, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2003. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.HTM>. Acesso em: 16 jun. 2011.

GUSMÃO, A. O. de M.; MENDES, A. de M. Impacto da Automação sobre os funcionários das Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 2, n. 10, 2000.

KUHLTHAU, C. C. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. **Advances in librarianship**, v.18, 1994.

MARCHIONINI, G. **Information seeking in eletronic environments**. Cambridge: University Press, 1995.

MORIGI, V.J.; PAVAN, C. Tecnologia de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril 2004.

ROWLEY, J. **Informática para bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.

TAYLOR, R. S. Questions negotiation and information seeking in libraries. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 29, p.178-194, 1968.

PEGUE & LEVE: UMA EXPERIÊNCIA QUE DEU CERTO

Andréia Dutra Fraguas¹, Bruna C. M. Cajé¹, Cila VS Borges¹, Camila da Silva Antunes¹, Carina Volotão¹; Rosângela Silva Coutinho Val¹, Maria Aparecida Pinto Motta¹

¹Bibliotecária. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. RJ.

1 Introdução

A Biblioteca José de Alencar (BJA), da Faculdade de Letras da UFRJ, em seus mais de 40 anos de existência construiu credibilidade para ser considerada uma das melhores e maiores bibliotecas de área de Letras da América Latina, tanto em relação a seu acervo, com exemplares únicos, às vezes não encontrados nem em seus países de origem, como em relação ao seu espaço físico.

Por ser uma biblioteca de línguas, atende praticamente toda a comunidade interna da Universidade Federal do Rio de Janeiro, além de outras instituições de ensino, pesquisa e comunidade, dentro e fora do estado do Rio de Janeiro. Fornece cópias de materiais para o Brasil e exterior, e recebe diversas doações oriundas de alunos, docente, servidores, ex-alunos, pesquisadores, instituições nacionais e internacionais, públicas e privadas.

No segundo semestre de 2007, após análise e levantamento da quantidade e qualidade do acervo, detectou-se um número excessivo de duplicatas não requisitadas por mais de quatro anos. Avaliou-se também as obras doadas ao longo dos últimos anos, algumas já tratadas e constantes do acervo e, outras, ainda separadas para receber tratamento técnico. Verificou-se que esse material era em grande parte de áreas diversas aos cursos da Faculdade de Letras, porém em língua estrangeira. Havia livros de medicina, zoologia, botânica, escultura, física, direito, esportes, música, entre outros.

Deduziu-se desse levantamento que haviam sido incorporados ao acervo, ou estavam separados para esse fim, devido à língua em que foram escritos e não ao seu conteúdo. Os materiais que já constavam do acervo foram retirados por não terem sido utilizados por anos e ocupavam espaço nas prateleiras, porém não foram repassados a outras unidades e/ou instituições.

A BJA começou a contatar bibliotecas de outras unidades do Sistema de Bibliotecas da UFRJ, a fim de verificar o interesse em receber essas publicações. Muitas caixas foram encaminhadas ao Museu Nacional, ao Centro de Ciências da Saúde, à Escola de Música, Centro de Ciências Matemáticas e Naturais, entre outras unidades.

Após esse processo e com obras ainda excedentes na BJA devido à quantidade de exemplares, iniciou-se contatos com instituições universitárias públicas e privadas do município do Rio de Janeiro e algumas doações foram feitas. Encerrado esses contatos e doações, novas análises e seleções foram sendo feitas e aqueles exemplares que não tinham mais procura ou utilidade em nossa biblioteca, por motivos diversos foram sendo separados dentro dos critérios biblioteconômicos para descarte.

2 Materiais e Métodos

De acordo com Vergueiro (1989) o desbastamento (retirada do material do acervo seja para descarte, remanejamento ou conservação) é necessário para a plenitude do desenvolvimento da coleção. No momento de avaliar o que poderia ou não ser retirado do acervo da BJA definitivamente foram considerados o número de exemplares disponíveis no acervo e a procura pelo material.

O descarte em si de acordo com Vergueiro (1989, p. 76) “representa uma decisão final de análise da situação de cada item, a definição de que o mesmo já não preenche aquelas condições que justificaram sua aquisição”.

Lancaster ressalta que as “cinco leis da Biblioteconomia” elaboradas por Ranganathan em 1931 servem como parâmetros para a avaliação do acervo e dos serviços da biblioteca.

A primeira lei, “Os Livros São Para Usar”, mesmo parecendo lógica nem sempre se faz presente. Como ressalta Lancaster (2004) a implicação mais óbvia desta lei é que a avaliação de acervos e serviços deve ser feita em função das necessidades dos usuários.

A segunda lei “A Cada Leitor Seu Livro” pode ser considerada um rótulo genérico que significa, na verdade, ‘a cada leitor sua necessidade’. O acervo aberto possibilita que o usuário possa olhar na estante e talvez, encontrar algo do seu interesse mesmo que não seja o livro que procurava inicialmente. O leitor não gosta apenas do ato simples de decifrar a palavra escrita, mas de todo o processo: a escolha do livro através da avaliação da capa, do reconhecimento ou não do nome do autor, da leitura da sinopse, das pequenas descobertas que só são possíveis com o contato com o material. Com o “Pegue e Leve” colocamos à disposição de qualquer pessoa os livros descartados pela biblioteca, e proporciona-se ao usuário a oportunidade de pegar e avaliar o livro de acordo com seus próprios critérios e suas necessidades. De acordo com Lancaster (2004), a importância da terceira lei está concentrada em que os livros tem achar seus leitores potenciais, assim como os usuários precisam achar os livros de que necessitam.

A disposição da mesa do P&L no hall de entrada da biblioteca deixa os livros ao alcance não só dos alunos e professores da faculdade, mas também dos auxiliares, serventes e outras pessoas que nem sempre fazem parte do quadro de usuários reais da biblioteca, e às vezes não tem o costume de frequentá-la, mas acabam se interessando pelos livros e levando-os.

A retirada do acervo dos livros não consultados otimiza o aproveitamento do espaço físico para o material bibliográfico de maior relevância a comunidade a qual a biblioteca está inserida. A quinta lei proposta por Ranganathan, “A biblioteca é um organismo em crescimento” envolve a avaliação do acervo e dos serviços prestados. Com a retirada do acervo desses livros poderá ocorrer um melhora na qualidade do acervo e facilitar a procura dos livros mais novos e populares, aumentando, assim, a circulação.

Decidiu-se então começar um processo comum em bibliotecas, que é o de colocar alguns exemplares à disposição dos usuários. Implantamos em abril de 2008 o “Pegue & Leve”, num expositor de madeira colocado no *hall* de entrada da BJA. Essa ação foi inaugurada sem pompas, mas com uma campanha educativa para preservação das obras da biblioteca de Letras. O mote de divulgação era “Pegue &

*Leve: o que não é útil para nós, pode ser útil para alguém” e “Pegue & Leve: mas **pegue leve** com os livros da Biblioteca, não furete ou danifique as obras que são importantes para todos”.*

Inicialmente os usuários ficavam espantados, surpresos e até incrédulos com a disponibilização gratuita de algumas obras que foram dispensadas por outras unidades, por desinteresse na língua ou falta de espaço. Essas mesmas obras eram de interesse dos alunos da Faculdade de Letras, por estarem na língua de seus cursos e de interesse de alunos de outras áreas, pelo conteúdo: hidráulica, direito, engenharia, matemática, geologia, medicina, agricultura, filosofia, química, física, botânica, antropologia, história, política, nutrição, odontologia. Comunicação, fotografia, além de enciclopédias Britannica em inglês, enciclopédia Conhecer.

Nas primeiras semanas os interessados nesses materiais perguntavam se podiam levar e se não precisavam pagar.

3 Resultados Parciais/Finais

Vários pontos positivos surgiram dessa ação; a BJA criou um espaço de interação onde os usuários podem tanto retirar materiais disponíveis na mesa do P&L, como também podem colocar os materiais que quiserem doar.

Seguidamente, foram observadas apostilas de disciplinas, revistas e livros trazidos pelos próprios usuários da Biblioteca José de Alencar.

Outra iniciativa de alguns alunos foi a de requisitar doações que fossem ser colocadas no P&L, para instituições de suas comunidades, como uma associação do Morro do Alemão, uma biblioteca comunitária de Volta Redonda/RJ, uma biblioteca escolar da Ilha do Governador/RJ, uma biblioteca comunitária em Queimados/RJ, entre outras solicitações.

4 Considerações Parciais/Finais

Após a implantação do P&L, recebemos várias visitas de alunos da UFRJ, que são professores em algumas escolas que vieram com seus alunos para conhecerem a Biblioteca e principalmente esse espaço de acesso a todos, além de serem abordados nos corredores perguntando se há coisa nova no P&L e promessas de engordá-la.

Dessa forma, acreditamos que a Biblioteca José de Alencar está cumprindo seu papel de incentivadora da leitura e da cultura, além de promover a interação com a comunidade para qual presta seus serviços. Por isso, podemos afirmar que o “Pegue e Leve” foi uma ideia que deu certo. E continua a dar.

5 Referências

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Briquet de Lemos: Brasília, 2004.



VERGUEIRO, Waldomiro. Desbastamento: a hora da decisão. In: _____.
Desenvolvimento de coleções. São Paulo: Polis, 1989. p. 74 – 79.

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO DE USUÁRIOS NA UNIVERSIDADE DE FORTALEZA: UTILIZAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADAS ATRAVÉS DA INTERNET

Mírian Cristina de Lima¹

¹Especialista em Pesquisa Científica, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, Ceará

1 Introdução

A comunidade acadêmica enfrenta no desempenho das atividades, constantes desafios representados pelos rápidos avanços e mudanças no campo das tecnologias da informação/ comunicação. Recebemos com grande expectativa as novas tecnologias como solução para algumas questões vivenciadas na disponibilização e desenvolvimento de serviços.

A Internet tornou possível novas formas de transferência de informação para fins educacionais. Este dinamismo representa uma nova possibilidade ou um novo caminho como canal de divulgação científica.

Com o crescimento exponencial da informação o bibliotecário tem um papel mais ativo no processo de ensino e aprendizagem, pois atua como educador. Não basta disponibilizar as fontes de informação, o bibliotecário deve aproximar a fonte do usuário e capacitá-lo.

Segundo Dudziak (2003, p. 30): “A biblioteca é concebida como espaço de aprendizado, e o profissional da informação aparece ora como gestor do conhecimento, ora como mediador nos processos de busca da informação.”

Neste sentido a biblioteca universitária através do seu serviço de referência assume uma nova função relacionada à capacitação, através dos treinamentos para utilização das bases de dados digitais. Podendo assim, auxiliar os usuários a desenvolver suas competências informacionais através da identificação das fontes de informação e das estratégias para pesquisa.

Souto (2004, p. 23) relata que: “[...] é urgente à necessidade de investimento de esforços no sentido de educar e capacitar o ‘leitor universitário’ quanto ao uso das várias ferramentas informacionais disponíveis no ambiente acadêmico [...]”.

Buscamos mostrar a realidade da Universidade de Fortaleza- UNIFOR com relação ao treinamento de usuários e as iniciativas para conscientizar a comunidade acadêmica sobre o serviço.

2 Materiais e Métodos

A Universidade de Fortaleza (2012, p. 1) oferece 32 cursos de graduação divididos em 5 centros, 48 cursos de especialização, 5 cursos de mestrado e 6 cursos de doutorado. Contabilizando um total de aproximadamente 25.317 alunos de graduação, 2.027 alunos de pós-graduação, 1.204 professores entre efetivos e horistas e 1.384 funcionários.

Contamos com uma Biblioteca Central que tem como missão disponibilizar informações de qualidade, em qualquer suporte, para o desenvolvimento intelectual, científico e cultural da Comunidade Universitária da Unifor e ex-alunos.

Este trabalho apresenta um estudo comparativo entre 2010 e 2011 do número de usuários treinados na Universidade de Fortaleza – UNIFOR nas fontes de informação disponíveis na Internet. Trata-se de uma pesquisa descritiva com um cunho indutivo, pois parte de dados particulares, cujas causas se deseja conhecer.

3 Resultados Parciais/Finais

A Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza sempre tem o objetivo de capacitar os usuários, através da apresentação dos serviços oferecidos pela Biblioteca e do treinamento “Uso de Bases de Dados Digitais”. A divulgação dos treinamentos é feita através do envio de e-mail para os alunos, comunicação interna para os professores e avisos no site da Universidade.

O Gráfico 1 apresenta o total de usuários que participaram dos treinamentos em grupo realizados em 2010, dividimos em 3 categorias: graduação, pós-graduação e professores/funcionários.



Gráfico 1 – Número de usuários treinados em 2010

Fonte: Listas de frequência do treinamento “Uso de bases de dados digitais” do ano de 2010.

Percebemos que o nosso maior público são os alunos da graduação, o que consideramos positivo, afinal podemos auxiliar significativamente no processo de ensino e aprendizagem, despertando no discente o interesse pelas fontes de informação adequadas.

Comparando o número de usuários que participaram dos treinamentos em 2010 e 2011, conforme apresentado no Gráfico 2 tivemos um crescimento de 71,8%. Um dos fatores que está sendo percebido é a conscientização por parte dos docentes com relação à importância da capacitação, isto é fruto não só das divulgações, mas da análise do docente com relação ao *feedback* dos alunos.



Gráfico 2 – Número de usuários treinados em 2011

Fonte: Listas de frequência do treinamento “Uso de bases de dados digitais” do ano de 2011.

Antunes (2006, p. 22) relata que: “Na linha de pensamento apresentada, o serviço de referência acaba por resultar num processo dinâmico e interativo, em que as bibliotecas se tornam parceiros integrais das universidades [...]”. O bibliotecário deve assumir o papel de instrutor e mediador, tradicionalmente a biblioteca sempre focou no relacionamento com o discente, hoje percebemos que a relação deve ser docente – bibliotecário – discente.

4 Considerações Parciais/Finais

Conforme os dados apresentados através da experiência realizada na Universidade de Fortaleza percebemos, a cada dia, a evolução das tecnologias e o aumento do fluxo de informações no meio digital, neste momento o bibliotecário deve assumir o papel de agente transformador e mediador, podendo demonstrar sua capacidade e sua importância no processo de ensino e aprendizagem.

Podemos citar vários aspectos positivos advindos da capacitação, dentre eles o desenvolvimento de competências informacionais, profissionais mais qualificados, maior domínio dos recursos digitais.

Conforme os dados apresentados através da experiência realizada na Universidade de Fortaleza, verifica-se que o trabalho de capacitação é contínuo, esta pesquisa evoluirá com o foco no estudo de usuários, para avaliar o comportamento informacional dos discentes que utilizam este serviço.

5 Referências

ANTUNES, Maria da Luz M. **Serviço de referência na área da saúde em contexto universitário**: o papel de mediador do bibliotecário de referência. 2006. 162 f. Tese. (Mestrado em Ciências Documentais) - Departamento de Ciências Documentais, Universidade Autónoma de Lisboa, Lisboa, 2006. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15994/1/TeseMLA.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 20 mar. 2012.

SOUTO, Leonardo Fernandes. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios**, v. 5, n. 17, jan./mar., 2004.

UNIVERSIDADE DE FORTALEZA. **Biblioteca**: dados estatísticos. Fortaleza, 2012. Disponível em: <http://www.unifor.br/index.php?option=com_content&view=article&id=637&Itemid=1137>. Acesso em: 24 mar. 2012.

DIMENSÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES INFORMACIONAIS.

Aryanna da Costa Amorin¹, Bárbara Costa Fernandes², Gabriela Belmont de Farias³, Kleber Lima dos Santos⁴, Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos⁵, Rebecca Maria de Freitas Sousa⁶, Yohrranna Kelly Almeida de Araújo⁷

^{1,2,6 e 7} Discente do Curso de Biblioteconomia, UFC, Fortaleza, CE

³Mestre, UFC, Fortaleza, CE

⁴Bacharel em Biblioteconomia, UFC, Fortaleza, CE

⁵Mestrando, UFC, Fortaleza, CE

1 Introdução

A sociedade contemporânea caracteriza-se por ser global e tecnológica, onde seus membros têm a capacidade de acessar, organizar e compartilhar informações a qualquer hora e em qualquer lugar. A sobrevivência nesse cenário requer indivíduos que dominem as ferramentas tecnológicas de forma inteligente, pois as exigências são cada vez maiores em todas as esferas da sociedade. Portanto, as escolas – instituições ou redes sociais formadoras de sujeitos- devem estar inseridas nesse ambiente e responder todas as demandas dessa sociedade.

Para oferecer um ensino de qualidade, é necessário que as escolas levem em consideração o “desenvolvimento cognitivo do sujeito e o desenvolvimento de atitudes e valores relacionados com a conduta cívica, e oferecer condições propícias para o desenvolvimento afetivo e criativo” (UNESCO, 1999, p.18) utilizando os benefícios trazidos por todos os recursos disponíveis, dentre eles uma instituição milenar: A BIBLIOTECA! Para tornar esse espaço atraente e frequentado, faz-se necessário desenvolver habilidades em competência informacional, assim como realizar ações didático-pedagógicas, naqueles que lidam diretamente com a biblioteca escolar, sejam bibliotecários ou professores.

O termo competência informacional de uma forma mais ampla, significa “um conjunto de habilidades para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e

1 As ações do grupo de estudo GECl é parte integrante do [Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade](#) do DCI/UFC.

comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas.” (CAMPELLO, 2005, p. 9-10). Fontes estas disponíveis em abundância em recursos informacionais, nos diversos formatos, como materiais impressos de vários tipos, recursos audiovisuais e eletrônicos, tais como CD-ROMs, DVDs, internet, bases de dados, banco de dados, nas redes sociais (chats, facebook, MSN, blogs, twitter, e-mails), onde o aluno tenha oportunidade de usá-los para localizar e selecionar informações desejadas. A biblioteca escolar pode fazer a diferença. Uma pesquisa realizada na Universidade de Denver, nos Estados Unidos assevera que, “um bom programa de biblioteca, contando com profissional especializado, equipe de apoio treinada, acervo atualizado e constituído por diversos tipos de materiais informacionais [...] resultou no melhor aproveitamento escolar dos estudantes [...]” (ANDRADE, 2005, p. 13-14).

O Grupo de Estudo: Competência em informação – dimensões sociais da universidade (GECI) ¹, da Universidade Federal do Ceará (UFC), tem como missão promover estudos e ações acerca da competência informacional (CI) no âmbito universitário e escolar. Para tanto, algumas ações foram determinadas para o estudo da temática CI; desenvolver ações de promoção da CI; e, produzir conteúdos relativos a CI. Ressalta-se ainda que, a preocupação do grupo de estudo é como os bibliotecários e/ou profissionais que atuam no ambiente biblioteca, desempenham suas competências e habilidades informacionais, assim como ações pedagógicas, voltadas ao incentivo à pesquisa e à leitura para alunos de escolas do ensino fundamental e médio. Pois o que verifica-se é que os alunos ao chegarem à universidade se deparam com a realidade acadêmica, referente a estudo, leitura e escrita crítico-reflexiva, e a biblioteca formando um elo, na disponibilização de informações, por meio de seus múltiplos serviços, como pesquisa em banco e bases de dados confiáveis, treinamentos, orientações sobre normalização de trabalhos acadêmicos, entre outros.

Mediante o exposto, o sub-grupo biblioteca escolar (GECI-BE) elaborou o projeto competência informacional destinado para estudantes do ensino fundamental, tendo como intuito a capacitação de alunos da Escola de Ensino Fundamental Centro das Retalhistas com a finalidade de incentivar a leitura e a pesquisa, promovendo o desenvolvimento de competência informacional e indivíduos críticos e atuantes na sociedade. O projeto tem como foco as fontes de informação; fomentar a utilização de variados recursos e fontes informacionais e a capacidade de avaliá-la; Incentivar a compreensão de aspectos éticos e legais relacionados ao uso da informação; instruir os alunos sobre os procedimentos da pesquisa escolar; sensibilizar gestores e professores a respeito do uso estratégico da biblioteca para suas atividades pedagógicas. O projeto justifica-se por percebermos que o ensino fundamental faz parte de uma etapa inicial de instrução e

¹ As ações do grupo de estudo GECI é parte integrante do [Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade](#) do DCI/UFC.

mediação do uso correto dos recursos informacionais existentes, permitindo que o aluno avance nas séries da educação formal e, por conseguinte, endosse a perspectiva do aprender a aprender em sua trajetória existencial, chegando no ambiente universitário com base suficiente para o uso dos recursos informacionais que as bibliotecas universitárias tem a oferecer.

2 Materiais e métodos

O projeto caracteriza-se por ser uma pesquisa-ação na qual permite ao pesquisador testar hipóteses sobre o fenômeno de interesse implementando e acessando as mudanças no cenário real. Em relação ao tipo da análise dos dados será qualitativa.

Adotar-se-á um programa em módulos, focando especificamente a necessidade observada no ambiente escolar e observando, sempre que possível, propostas didáticas interativas que incentivem a participação de alunos.

Serão realizados também, à medida que os módulos forem sendo ministrados, palestras para professores sobre competência informacional e sua importância para o desenvolvimento educacional dos alunos e o melhoramento do processo didático em geral. Todas as atividades, sempre que possível, utilizarão o espaço da biblioteca escolar.

As atividades serão agrupados em quatro módulos, a saber: Módulo Biblioteca, Módulo Pesquisa e trabalho escolar, Módulo Leitura e Módulo Internet e Fontes de Informação Web. Os módulos serão ministrados para o 6º e o 9º ano do ensino fundamental da referida escola, sendo aplicado, no início e fim de cada módulo, questionários com o objetivo de identificar o conhecimento prévio dos alunos e o conteúdo retido depois de findado cada módulo.

Através da análise destes questionários, as reflexões suscitadas possibilitarão produções teóricas, tais como artigos, que conterão os relatos a cerca do desenvolvimento das ações do grupo de estudo.

3 Resultados parciais/finais

As propostas das ações do grupo de estudo exigiram vários esforços até o momento, desde discussões entre os membros da célula “biblioteca escolar”, a respeito dos módulos, consultando vários referenciais teóricos à visita e apresentação do projeto a direção pedagógica da escola.

1 As ações do grupo de estudo GECl é parte integrante do [Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade](#) do DCI/UFC.

4 Considerações parciais/finais

A competência informacional no âmbito no ensino público brasileiro elenca um conjunto de tópicos complexos, dificuldades e problemáticas que suplanta a própria temática e diz respeito à re-estruturação da Educação no Brasil e a reformulação de papéis de todos os agentes envolvidos no processo educacional.

A competência informacional defende a autonomia do aluno e com o aprender a aprender, propagadas em várias teorias educacionais ditas contemporâneas.

Referências

ANDRADE, M. E. A. A biblioteca faz a diferença. *In.*: CAMPELLO, B. S. (et al). **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

CAMPELLO, B. S. (et al). **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

UNESCO. **Manifesto da Biblioteca Escolar**. UNESCO, 1999.

1 As ações do grupo de estudo GECl é parte integrante do [Grupo de Pesquisa Cultura, Gestão da Informação e Sociedade](#) do DCI/UFC.

BOOKCROSSING: A EXPERIÊNCIA DA FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER EM IPATINGA (MG)

Paulo Vítor Oliveira¹, Márcia Maria Palhares² Mônica Geralda Palhares³

¹Especialista. Fundação São Francisco Xavier, Ipatinga, Minas Gerais

²Especialista. @cervus.doc, Uberaba, Minas Gerais

³Especialista. Instituto Presidente Tancredo Almeida Neves, São João Del Rei, Minas Gerais

1 Introdução

O *BookCrossing* é uma atividade de leitura que está sendo realizada pela Fundação São Francisco Xavier em Ipatinga (MG) é um movimento global no qual a ideia é deixar livros em locais públicos para que eles possam ser encontrados pelo público leitor (BOOKCROSSING, c2009a).

O *BookCrossing* visa a democratização e o acesso à leitura, em um mundo tão cheio de informação e tão pouca difusão livre, oferecer um livro guardado no armário é uma socialização de conhecimento (WIKIPEDIA, 2012)

Além disso, contribui para o desenvolvimento do país. Quanto mais cultura, mais desenvolvimento civil, acadêmico e político do Brasil.

2 Materiais e Métodos

Organizar o acervo de forma que ele possa ser disponibilizado em locais públicos seguindo as etapas:

- a) Registrar e etiquetar seu livro gratuitamente e obtenha uma ID única do BookCrossing.
- b) Libertar o livro, dando de presente, deixando em lugares públicos ou criando maneiras próprias de passa-los adiante.
- c) Depois de libertar o livro, acompanhar sua viagem pelo mundo por meio do registro dos usuários do livro no site BookCrossing.com.

Essa atividade foi implantada na Fundação São Francisco Xavier, para que os alunos participem efetivamente do processo de disseminação do conhecimento e da leitura (BOOKCROSSING, c2009b).

Qualquer pessoa pode participar do movimento. Não há regras pré-determinadas e nada é cobrado. É esperado, no entanto, que todas as pessoas que peguem esses livros acessem o site e digam que estão com ele. Dessa forma, é possível rastrear o exemplar (BOOKCROSSING, c2009b).

Imagine o mundo de oportunidades que seu livro terá assim que você registrá-lo, etiquetá-lo e libertá-lo.

Você etiquetou seu livro, e ele está pronto para viajar o mundo.

2.1 Etapas de realização do BookCrossing

Para se colocar em prática o BookCrossing algumas etapas devem ser seguidas de acordo com (BOOKCROSSING, c2009b).

- a) Registre seu livro gratuitamente e obtenha uma ID única do BookCrossing. Este BCID (Book Crossing IDentificação) lhe permite seguir seu livro onde quer que vá. Imagine-o como um passaporte que permite seu livro viajar pelo mundo sem se perder!
- b) Liberte. Agora é hora de passá-lo adiante!
- c) Siga. Veja em que lugar do mundo seu livro anda, e quem o lê! Após ter etiquetado e libertado seu livro, siga suas aventuras pela internet.

Quando outro leitor encontra o seu livro, ele pode introduzir o BCID no BookCrossing.com e informar que o livro foi capturado. Pelos comentários em seu livro você pode ver onde ele está; quem o está lendo agora, e segui-lo para onde for (BOOKCROSSING, c2009b).

Alguns livros tendem a permanecer em uma região, enquanto outros realmente se movimentam!

Um livro pode tocar a vida de um leitor que nunca o teria conhecido de outra maneira, ou pode apenas circular entre seus amigos.

BookCrossers ativos já registraram coletivamente quase oito milhões de livros que estão viajando para cerca de 132 países (BOOKCROSSING, c2009b).

3 Resultados Parciais

Para o sucesso completo do trabalho é necessário o envolvimento e participação dos usuários, o que incentiva a equipe da Biblioteca a continuar realizando a atividade.

É importante destacar que atividade de leitura dessa natureza começa pequena e tende a se ampliar no decorrer do tempo.

A atividade possibilita a participação de usuários internos (alunos, servidores e docentes) e também pessoas da comunidade externa que se interessarem e tiverem a possibilidade de participar do movimento “libertando” algum livro.

Ainda não se pode falar sobre os resultados visto que o projeto está em andamento e não tem uma data para finalizar, mas no decorrer dos anos os dados são contabilizados e os resultados serão avaliados ao final de cada ano; nesse caso são verificados se a proposta é válida no que diz respeito aos objetivos propostos e ou seja, motivar e incentivar os alunos, professores e funcionários, a ter o hábito e prática da leitura, pois, muitos são os livros que só se lêem uma vez.

BookCrossers do mundo todo e ativos já registraram coletivamente quase oito milhões de livros que estão viajando para cerca de 132 países!

Imagine o mundo de oportunidades que seu livro terá assim que você registrá-lo, etiquetá-lo e libertá-lo. Você etiquetou seu livro, e ele está pronto para viajar o mundo.

4 Considerações Parciais

Anualmente as atividades de incentivo à leitura são aguardadas com carinho pela comunidade da Fundação São Francisco Xavier. Isto, somado ao gosto que os colaboradores da Biblioteca tem pela leitura e a vontade de repartir o prazer do hábito de leitura aos usuários. O *Bookcrossing* é uma das atividades importantes e agradáveis com a troca de experiências entre profissionais e usuários da Biblioteca.

A Biblioteca nesse momento percebe que tem assumido seu papel, procura desenvolver as atividades sob sua responsabilidade de incentivo à leitura, exemplo disso é o *BookCrossing* que está em andamento e que embora ainda não se possa mensurar, mas de acordo com o acontecimentos decorrentes dessa atividade, com certeza ao final desse ano os objetivos e os resultados serão positivos..

5 Referências

BOOKCROSSING Brasil: leia, registre e liberte. **Na imprensa.** c2009b. Disponível em: <http://www.bookcrossing.com.br/wp-content/uploads/Jornal-da-USP_Bem-vindo-ao-BookCrossing_jan.07.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2012.

BOOKCROSSING Brasil: leia, registre e liberte. **O que é bookcrossing?** c2009a. Disponível em: <<http://www.bookcrossing.com.br/o-que-e-o-bookcrossing/>>. Acesso em: 16 mar. 2012.

WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre. **BookCrossing.** 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/BookCrossing>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

O BIBLIOTECÁRIO NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO PRESENTE NOS PORTAIS E BASES DE DADOS CIENTÍFICOS: OPORTUNIDADES E DESAFIOS

Fabiana de Melo Amaral G. Pinto
Bibliotecária, Universidade Federal Fluminense, RJ, Brasil
Especialista em Gestão da Informação e Inteligência Competitiva

1 Introdução

Hoje, vivemos em uma sociedade que possui diversas denominações no meio acadêmico e científico: sociedade do conhecimento, da informação, do conteúdo, entre outras... Vivenciar este contexto, enquanto profissionais da informação, nos leva a pensar e a repensar nossa atuação enquanto mediadores, educadores, orientadores e inúmeras outras denominações que venham a expressar nossa participação na comunicação da informação técnico-científica.

A existência de uma ferramenta que disponibilize a produção técnico-científica por si só não basta para que aconteça uma utilização eficiente (emprego dos meios) e eficaz (alcance dos objetivos) da mesma. É necessário que existam profissionais capacitados, que aceitem o desafio e aproveitem as oportunidades de atuar neste ambiente tão fértil e promissor para o profissional da informação.

Saber comunicar a informação disponível nos repositórios informacionais presentes na web, tais como os portais e base de dados científicos, por exemplo, para pesquisadores e estudantes, de uma maneira geral, é condição para o sucesso e reconhecimento profissional tão sonhado pelos bibliotecários.

Para reforçar este estudo, escolhemos alguns autores da área de Ciência da Informação para corroborar nossa hipótese sobre a importância da atuação do bibliotecário enquanto comunicador e mediador da informação presentes nos portais e bases de dados científicos na web.

Para Freire (FREIRE, 2006, p.35) “a importância dos profissionais da informação para o desenvolvimento das forças produtivas na sociedade contemporânea é decorrente do seu papel de mediador de estoques e usuários de informação.” Acrescenta, ainda, neste mesmo texto, que “... na sociedade do conhecimento caberá aos trabalhadores da informação o papel de facilitadores da comunicação da informação, aproximando produtores/emissores e usuários/receptores da informação, de modo que os recursos disponíveis sejam utilizados por todos aqueles que dele necessitam.” (2006, p. 43)

Aprender a lidar com atualizações constantes neste ambiente virtual é um desafio, mas acima de tudo, uma oportunidade para mostrarmos o potencial existente na formação e atuação do profissional da informação. As diversas formas de apresentação e acesso às informações presente nestes ambientes fazem com que busquemos aprender para poder ensinar, orientar, mediar, comunicar, seja qual for a aplicação utilizada.

Le Coadic reforça este entendimento, ao afirmar que os profissionais de informação devem buscar “as habilidades necessárias para aprender a se informar e aprender a informar e sobre onde adquiri-las.” (2004, p.112)

Almeida Júnior (2009, p. 92), define de maneira bastante completa o que é a mediação da informação aplicada ao fazer do profissional da informação. Para ele, o processo de mediação envolve “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação – direta ou indireta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva, que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.”

Mas para ser capaz de mediar ou comunicar a informação presente nestes ambientes é preciso saber lidar e acompanhar as atualizações e mutações frequentemente ocorridas nas fontes de informações presentes na web. Neste sentido, a literatura em ciência da Informação vem apontando para uma necessidade e tendência do profissional da informação em atualizar-se, o que vem sendo chamado de competência informacional.

Muitos pesquisadores brasileiros que tratam deste assunto encontram, na definição da ALA (American Library Association) sobre competência informacional, uma definição satisfatória e que se aplica ao estudo aqui desenvolvido. Para a ALA (1989)

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas.

Neste sentido, respaldados por tais teorias, buscamos, através deste estudo, ainda em desenvolvimento, verificar a ação mediadora promovida pelo profissional competente em informação nos portais e base de dados científicos na área da saúde.

2 Materiais e métodos

O presente estudo vem sendo desenvolvido no âmbito da Biblioteca da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa (BENF), que é parte integrante da Superintendência de Documentação (SDC) da Universidade Federal Fluminense. O método empregado é o questionário fechado, aplicado aos usuários que participam dos treinamentos oferecidos pela Biblioteca. O universo amostral, contou com a participação de 50 pessoas, dentre eles alunos de graduação, e pós-graduação (*lato e strictu sensu*), professores e técnicos administrativos. A análise dos dados,

extraídos dos questionários, já apontam para questões em voga na literatura de Ciência da Informação, o que nos tem dado estímulo para cada vez mais nos aprofundarmos na temática sobre o bibliotecário enquanto mediador e sua constante capacitação informacional.

A prática associada à literatura sobre este tema nos tem nos fornecido dados necessários para análise sobre o impacto causado por bibliotecas e bibliotecários que atuam efetivamente no âmbito de treinamento, orientação, mediação das bases de dados e o comportamento dos usuários que deles participam. Verificamos, dentre outros aspectos, a mudança da concepção e relação, por parte da comunidade acadêmica, do profissional da informação e suas competências.

3 Resultados parciais

Os dados extraídos dos questionários que foram aplicados aos usuários participantes dos treinamentos promovidos pela biblioteca permitiu-nos visualizar de maneira objetiva que, mesmo aqueles que já tinham tido alguma experiência na utilização dos recursos informacionais presentes na web, consideram importante ou fundamental a intervenção do bibliotecário como mediador nestes ambientes.

A maioria dos usuários pesquisados (60%) tinha pouco conhecimento sobre a existência das fontes de informação presentes na web, bem como a forma de localizar e acessar a informação.

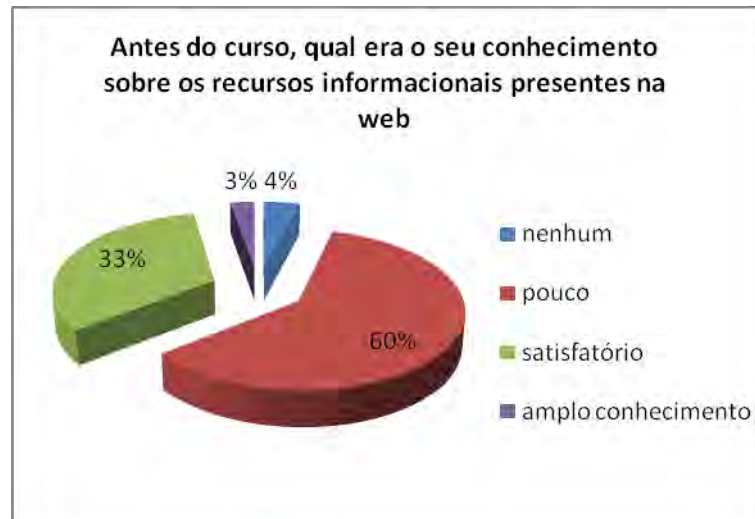


Fig. 1 – Recursos informacionais



Fig. 2 – Intermediação do bibliotecário



Fig. 3 – Contribuição dos cursos

A importância de comunicar e tornar acessível a informação presente nos portais e bases de dados científicos pode ser verificada na fig. 3. Todos os participantes da pesquisa reconhecem a contribuição deste tipo de treinamento, corroborando com a hipótese do estudo em andamento.

4 Considerações parciais

Queremos endossar nossa prática com a teoria já produzida até o momento sobre a participação do bibliotecário enquanto mediador e comunicador da informação presentes em fontes de informação online e tentar contribuir, de alguma forma, com os resultados ainda parciais deste estudo. Entendemos que estas e outras análises no âmbito do oferecimento de serviços em bibliotecas universitárias deve ser abraçada pelo profissional da informação no sentido de modificar uma figura estereotipada do bibliotecário enquanto guardião do saber. É o momento de fazer a



diferença no meio profissional, e ainda, de fazer com que sua prática profissional seja provedora de informação pertinente e adequada ao público que dela necessita.

5 Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. ***Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação***, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em:

<<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/17/39>>. Acesso em: 28 mar. 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. ***Presidential Committee on Information Literacy***. Final report. Chicago, 1989.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação. In: STAREC, Claudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge. ***Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva***. São Paulo: Saraiva, 2006.

LE COADIC, Ives-François. ***A ciência da informação***. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.



PRÁTICAS QUE TRANSFORMAM: IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS EDUCATIVAS NAS BIBLIOTECAS DA FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER – IPATINGA - MG

Paulo Vitor Oliveira¹, Márcia Maria Palhares² Mônica Geralda Palhares³

¹Especialista. Fundação São Francisco Xavier, Ipatinga, Minas Gerais

²Especialista. @cervus.doc, Uberaba, Minas Gerais

³Especialista. Instituto Presidente Tancredo Almeida Neves, São João Del Rei, Minas Gerais

1 Introdução

As bibliotecas não são apenas um reduto do saber, do conhecimento e da cultura em geral. São principalmente templos da essência humana e da transmissão da informação representada por meios bibliográficos, não-bibliográficos e sociais (.

As bibliotecas servem para perpetuar a sabedoria mais pura e salutar dos seus usuários (AMORIM, 2008).

É um relato que informa as melhorias ocorridas nas bibliotecas da Fundação São Francisco Xavier.

Após a informatização com o sistema integrado de bibliotecas, notou-se a necessidade de alterar uma medida administrativa: encerrar com a suspensão dos usuários e implantar uma medida educativa mais eficiente, que revela o foco principal da biblioteca, ou seja, educar os usuários para saber como utilizar os recursos da biblioteca adequadamente, sem causar prejuízos aos demais usuários e aplicar o conhecimento.

A biblioteca escolar se caracteriza como função pedagógica e abrange ampla “clientela” e de diversos níveis de escolaridade, pois seus usuários pertencem à faixa etária dos dois aos oitenta anos, desde a educação infantil ao pós-médio, incluindo a educação de jovens e adultos, o corpo docente, funcionários e comunidade escolar (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008, p. 32).

O bibliotecário escolar acumula funções de gestor e de educador, e diante da realidade de cada biblioteca, por meio de uma avaliação no uso de ferramentas de gestão e qualidade, faz com que inove na realização dos serviços bem como o acesso e uso correto dos produtos da mesma.

Baseado nisso, ele deve saber como promover a educação dos usuários, conforme Oliveira (2000, p. 3) afirmou:

“A educação de usuários de biblioteca, é o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistema de informação”.

2 Materiais e Método

Até novembro de 2011, era aplicada como penalidade, a suspensão temporária do aluno nas bibliotecas Fundação São Francisco Xavier, quando o

mesmo atrasava a devolução de algum material. Essa suspensão estava relacionada aos dias em atraso do material em questão, ou seja, o tempo de atraso era correspondente ao tempo que o usuário ficaria sem poder usufruir dos serviços prestados pela biblioteca.

Percebeu-se que essa medida não era eficaz de acordo com a realidade da biblioteca, pois os alunos não tinham compromisso com a devolução e não respeitavam o prazo de entrega adotado no Regulamento Interno da Biblioteca.

Os alunos não se importavam de serem afastados dos serviços da biblioteca, pois solicitavam a outro colega que fizesse o empréstimo por eles da obra interessada. Infelizmente esse empréstimo a “terceiros” era comum e constante na biblioteca da Fundação São Francisco Xavier.

Na maioria das bibliotecas escolares brasileiras, a **MULTA** é aplicada como uma medida educativa, pois os usuários precisam entender que o material de uma biblioteca é um bem público.

A fim de aperfeiçoar os serviços de informação da Biblioteca, manter seu acervo atualizado e em dia com as devoluções, sugeriu-se a cobrança de um valor financeiro simbólico. Portanto a multa sugerida foi de R\$1,00 (um real) por dia, por obra e por dias corridos, incluindo finais de semana e feriados. Outra maneira de liquidar a multa da biblioteca seria a doação de obras literárias. Entretanto, essa doação passa pela análise do bibliotecário para avaliar se o valor da multa corresponde ao da obra doada e, se, também, essa obra será de utilidade para a biblioteca e seu acervo.

A partir da implantação da medida educativa, os usuários tiveram o prazo de trinta (30) dias, para se adequarem a nova política da biblioteca e fazer as devoluções dos materiais que estavam em seu poder sem nenhum ônus.

Para a comunidade da Fundação São Francisco Xavier ter consciência a respeito da aplicabilidade da nova política, a equipe da biblioteca passou em todas as salas informando sobre as mudanças. Foram feitos cartazes em forma de avisos e espalhados por todo colégio e na Biblioteca, além de a informação ter sido divulgada na agenda eletrônica do aluno e do professor.

Com isso, foi possível diminuir o índice de materiais não devolvidos e/ou em atraso nas devoluções e conscientizar os usuários que a **MULTA** é aplicada como uma medida educativa, pois os mesmos precisam entender que o material de uma biblioteca é um bem público e deve ser acessível a toda comunidade da Fundação São Francisco Xavier.

O bibliotecário utiliza de várias ferramentas que avaliam o trabalho para a qualidade dos produtos e serviços, essas são instrumentos para identificar oportunidades de melhoria e auxiliar na mensuração e apresentação de resultados, e visa apoiar à tomada de decisão por parte do gestor do processo ((BEHR; MORO; ESTABEL, 2008).

Baseado nisso, ele deve saber como promover a educação dos usuários, conforme Oliveira (2000, p. 3) afirmou:

“A educação de usuários de biblioteca, é o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistema de informação”.

3 Resultados Parciais/Finais



Por meio das estatísticas do software gerenciador do acervo comparou-se os resultados 4 meses antes e 4 meses após a implantação da medida educativa na Biblioteca.

O volume de materiais doados surpreendeu a expectativa da equipe da Biblioteca. Além de os usuários possuírem um maior número de livros à disposição, percebeu-se que a medida educativa solucionou um grande problema enfrentado na Biblioteca: gerar senso de responsabilidade nos usuários e adquirir recursos financeiros para as Bibliotecas da Fundação São Francisco Xavier.

4 Considerações Parciais/Finais

Ao analisar os resultados parciais, percebeu-se que são nítidas as melhorias em prol do pleno funcionamento das bibliotecas da Fundação São Francisco Xavier, após a implantação da medida educativa, pois teve um retorno financeiro que é investido no acervo da biblioteca; tais como a aquisição de livros solicitados e indicados pelos próprios alunos. Nota-se que caiu o índice de atraso na devolução dos livros significativamente, pois os alunos agora são conscientes que o atraso na devolução da obra prejudica outros alunos que querem ter acesso à mesma, além de ficarem em débito com a biblioteca e impossibilitados de fazerem novos empréstimos até quitação do mesmo.

Outro grande fator relaciona-se às doações de obras literárias que os usuários fizeram para quitar o débito. Foram doados excelentes livros que já compõem o acervo, fortalecendo o desenvolvimento da coleção da biblioteca.

Diante dos dados apresentados, verifica-se que as Bibliotecas da Fundação São Francisco Xavier, sempre atuante, serve de instrumento de apoio ao processo de educação, estimula o prazer e o gosto pela leitura, a formação do juízo crítico de seus usuários, possibilita a socialização entre os mesmos e, é pensando na plena satisfação deles e nas suas necessidades informacionais que a Biblioteca se preocupa em se aperfeiçoar e melhorar seus serviços prestados cada dia mais.

4 Referências

AMORIM, G. (Org.). **Retratos da leitura no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial: Instituto Pró-livro, 2008. Disponível em: <<http://www.prolivro.org.br/ipl/publier4.0/dados/anexos/1815.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2010.

BERH, A.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

OLIVEIRA, S. F. J. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000., Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ARGB, 2000. 1 CD-Rom.



MENDELEY E ENDNOTE: A EXPERIÊNCIA DA FMVZ/USP NA CAPACITAÇÃO E O IMPACTO NA NORMALIZAÇÃO DOS TRABALHOS ACADÊMICOS

Rosa Maria Fischi¹, Elza Maria Rosa Bernardo Faquim¹, Solange Alves Santana^{2,3}

¹Bibliotecária, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia - Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), São Paulo, SP.

²Técnica em Documentação e Informação, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia - Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), São Paulo, SP.

³Graduanda de Biblioteconomia, Escola de Comunicações e Artes - Universidade de São Paulo (ECA/USP), São Paulo, SP.

1 Introdução

A normalização de documentos ainda hoje se constitui como uma das etapas mais complexas no processo de elaboração do texto acadêmico e/ou científico, dadas as especificidades das normas. Com o desenvolvimento de ferramentas para gerenciamento de referências, como Mendeley, Endnote, Zotero, entre outros, a normalização assume uma nova dinâmica, agregando recursos ao processo de estruturação dos trabalhos. Nos últimos anos, o uso de gerenciadores de referências tem aumentado significativamente no meio acadêmico, uma vez que reduzem sensivelmente o tempo dedicado à coleta, à compilação e à organização de referências, atividades que exigem do pesquisador uma atenção meticulosa (MULDROW; YODER, 2009). De acordo com East (2001), as bibliotecas acadêmicas, no intuito de atender às demandas informacionais de seus usuários, promovem cursos de capacitação para o uso de gerenciadores. Siegler e Simboli (2002) ressaltam que este tipo de capacitação exige apresentações bem estruturadas e detalhadas para que os usuários conheçam os diversos recursos oferecidos.

A Biblioteca Virginie Buff D'Ápice da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP) tem como um dos seus principais objetivos capacitar alunos, docentes e pesquisadores na busca à informação, fornecendo cursos sobre metodologia científica, pesquisa em bases de dados, redação científica, normalização de documentos e uso de gerenciadores de referências.

Este trabalho relata a experiência da Biblioteca da FMVZ/USP nos cursos de capacitação para o uso dos gerenciadores de referências Endnote e Mendeley, bem como analisa seu impacto no serviço de normalização de documentos acadêmicos.

2 Materiais e Métodos

Desde 2009, é ministrado o curso de capacitação Endnote e, a partir da identificação de uma nova demanda, em 2011, iniciou-se o curso Mendeley. Os cursos presenciais, com carga horária de 3 horas, são teórico-práticos e têm como

objetivo apresentar as funcionalidades dos gerenciadores, contextualizando-os na área de pesquisa, a fim de promover o uso eficiente.

Desenvolvido pela Thomson Reuters, o software EndNote é uma ferramenta que permite a busca em bases de dados e a organização de referências. Possui duas versões - *desktop* e *web* (Endnote Web), que funcionam de modo independente. (THOMSON REUTERS, 2012).

O Mendeley é um gerenciador gratuito de referências. Possui duas versões integradas, *desktop* e *web*, que permitem a pesquisa, o compartilhamento de arquivos, a organização de referências de acordo com normas nacionais e internacionais. (MENDELEY, 2012).

Para a avaliação dos cursos, foi criado um formulário eletrônico, em que são avaliadas: abordagem dada pelo ministrante, apresentação do tema, adequação de local, data e carga-horária, e a contribuição do treinamento para a estruturação do trabalho, além de espaço para a realização de sugestões e comentários.

3 Resultados Parciais/Finais

Entre Janeiro de 2009 e Dezembro de 2011, foram ministrados 15 cursos de capacitação, com total de 196 participantes, assim distribuídos (Quadro 1):

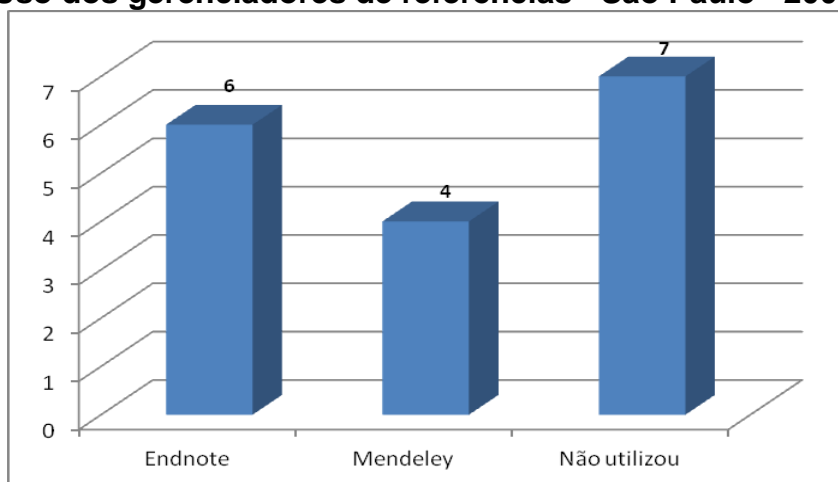
Quadro 1 – Distribuição dos participantes

Gerenciador	Capacitações	Participantes
Endnote / Endnote Web	9	105
Mendeley	6	91
Total	15	196

Fonte: Pesquisa de campo, 2009-2011

Em 2010, iniciou-se a coleta de dados sobre o uso dos gerenciadores pelos pós-graduandos da instituição. Os dados são obtidos através do formulário eletrônico de solicitação de Ficha Catalográfica para teses e dissertações.

Analisando os dados obtidos, verifica-se que, dos pesquisadores capacitados entre 2009 e 2011 e que finalizaram seus trabalhos até Dezembro de 2011, dez utilizaram os gerenciadores, sendo que seis utilizaram o Endnote e quatro utilizaram o Mendeley. Sete pesquisadores capacitados não utilizaram os gerenciadores em seus trabalhos. O principal motivo apontado por esses pesquisadores para a não utilização dos gerenciadores foram problemas de configuração nos navegadores e programas utilizados em seus computadores (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Uso dos gerenciadores de referências - São Paulo - 2009-2011

Fonte: Pesquisa de campo, 2009-2011

4 Considerações Parciais/Finais

A Biblioteca da FMVZ/USP disponibiliza aos seus usuários o serviço de normalização, que tem como função realizar a correção normativa, baseada nas *Diretrizes para apresentação de dissertações e teses (FMVZ/USP)*, “visando nortear os pesquisadores na normalização de seus trabalhos, tornando, desta forma, possível a padronização das informações” (ZANI; PESTANA, 2003). A necessidade desse serviço se deve à obrigatoriedade, estabelecida pela Comissão de Pós-Graduação da FMVZ/USP, da revisão de todos os trabalhos pela biblioteca antes de serem depositados.

Com base nos dados obtidos, verificou-se que o uso dos gerenciadores ocasionou um aumento significativo no índice de acertos na normalização dos trabalhos. Constatou-se ainda que o uso adequado e efetivo dos gerenciadores promoveu a otimização do tempo, permitindo ao pesquisador, concentrar seus esforços na pesquisa, bem como à biblioteca dinamizar o serviço de normalização dos documentos acadêmicos.

5 Referências

EAST, J. W. Academic libraries and the provision of support for users of personal bibliographic software: a survey of Australian experience with EndNote. **LASIE: Library Automated Systems Information Exchange**, v. 32, n. 1, p. 64-70, 2001. Disponível em: <<http://search.informit.com.au/documentSummary;dn=750746137901774;res=IELHSS>>. Acesso em: 2 fev. 2012.

MENDELEY. **Mendeley**. 2012. Disponível em: <<http://www.mendeley.com>>. Acesso em: 4 mar. 2012.

MULDROW, J.; YODER, S. Out of cite: how reference managers are taking research to the next level. **PS: Political Science and Politics**, v. 42, n. 1, p. 167-172, 2009.



Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1017/S1049096509090337>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

SIEGLER, S.; SIMBOLI, B. EndNote at Lehigh. **Issues in Science and Technology Librarianship**, n. 34, 2002. Disponível em: <<http://www.istl.org/02-spring/article4.html>>. Acesso em: 9 mar. 2012.

THOMSON REUTERS. **EndNote**: product info. Disponível em: <<http://www.endnote.com/eninfo.asp>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

ZANI, R. M. F.; PESTANA, M. C. (coord.) **Diretrizes para apresentação de dissertações e teses na Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo**. 4. ed. São Paulo: SBD – FMVZ/USP, 2003. 84 f.

Disponível em:

<<http://www.fmvz.usp.br/index.php/site/content/download/6034/26390/file/DIRETRIZES.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2012.

A CONTRIBUIÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO PROCESSO DE REVISÃO SISTEMÁTICA: SUGESTÃO DE UM PROTOCOLO DE PESQUISA

Roberta Moraes de Bem¹, Maria Bernardete Martins Alves²

¹Bibliotecária, Mestre e doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

²Bibliotecária, Mestre em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina

1 Introdução

O desenvolvimento das tecnologias de informação e, a crescente oferta de informações e bases de dados, alterou significativamente a relação do usuário com as fontes de informação, exigindo novas competências no processo de busca e seleção de informações.

Os chamados “*Data Smog*” termo cunhado por Shenk (1997), refere-se ao exagero na oferta de informações, causando certa ojeriza na transposição das barreiras na localização das informações e conhecimentos. Um dos principais atores neste processo, o bibliotecário, tem importante papel no desenvolvimento de competências informacionais que contribuam para a otimização e sistematização do processo de busca, seleção das fontes e *design* das estratégias de busca.

Por conhecer as bases de dados e os diferentes recursos por elas oferecidos, tais como tesouros, sintaxes, operadores, entre outros, o bibliotecário tem papel determinante na sistematização do processo de busca, e por consequência nos processos de revisões sistemáticas ou integrativas.

A qualidade final de um texto, seja ele um resumo, um relatório ou trabalhos acadêmicos de forma geral, está diretamente relacionado à seleção das fontes de informação que servirão como base para a construção do texto. (BEHRENS; ROSEN, 2010).

Em resposta a esta demanda, a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, (BU-UFSC) colocou à disposição dos usuários um novo módulo de capacitação: “Fontes de informação *online*: nível avançado” que utiliza o processo de revisão integrativa, de cinco estágios/fases, como modelo para otimizar a busca na literatura, com enfoque no segundo estágio do processo.

- a) Formulação do problema;
- b) **Coleta de dados (competência informacional);**
- c) Avaliação dos dados/informação;
- d) Análise e interpretação da informação/dados;
- e) Apresentação dos resultados (COOPER, 1984, p. 12, grifo nosso).

Nas últimas décadas a expansão do universo da informação científica [...], o aumento na oferta de bases de dados bem como as facilidades de acesso à informação vem favorecendo a adoção das chamadas revisões metodológicas. (MUÑOZ et al. 2002).

Além do modelo de revisão integrativa proposto por Cooper (1984), as revisões sistemáticas e meta-análises (quando utilizam análises estatísticas) muito utilizadas na área da saúde, compreendem as assim chamadas revisões metodológicas, ou seja, um modelo de revisão que segue métodos rigorosos e explícitos de revisão da literatura. (CORDEIRO et al., 2007).

Para Cordeiro et al. (2007), a Meta-análise pode ser descrita como uma revisão sistemática quantitativa.

Por permitir incluir estudos com diferentes abordagens metodológicas, tanto a literatura teórica quanto estudos empíricos, a revisão integrativa torna-se um modelo de revisão mais amplo quando comparado à revisão sistemática. (POMPEO; ROSSI; GALVÃO, 2009)

Comparada à revisão de literatura tradicional ou narrativa, a revisão integrativa segue um protocolo ou plano pré-estabelecido, que deve guiar todo o processo de revisão, da identificação do problema passando pela busca na literatura ao relatório final.

Entre outras razões, a participação do bibliotecário no processo de revisão integrativa é relevante até mesmo para dar mais confiabilidade ao trabalho. Behrens e Rosen (2010) reafirmam esta importância quando após a definição do tema, da área, da terminologia, está na hora de desenvolver a estratégia de busca.

“A estratégia de busca pode ser definida como uma técnica ou conjunto de regras para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados.”. (LOPEZ, 2002, p. 41). Em seguida pode-se partir para a busca em bases de dados, preferencialmente indicados por algum professor ou bibliotecário.

Embora não seja uma tarefa simples, a formulação da pergunta ou questão da pesquisa, definida como uma das etapas da revisão de literatura irá influenciar definitivamente na escolha de uma adequada estratégia de busca.

Pesquisas demonstram que, estratégias de busca mal planejadas, seja por questões mal definidas ou por desconhecimento dos recursos oferecidos pelas fontes, dentre outras, resultam em resultados frustrantes e usuários desmotivados.

Em uma pesquisa realizada na UNESP (Marília) a elaboração da estratégia de busca foi apontada como a principal dificuldade enfrentada pelos sujeitos da pesquisa. Essas dificuldades sugerem ações junto aos usuários para o desenvolvimento de habilidades para corrigir essas dificuldades. (GARCIA, 2005).

2 Materiais e Métodos

O presente trabalho apresenta o módulo de capacitação “Fontes de informação *online*: nível avançado” criado a partir das demandas da comunidade acadêmica. Baseado no modelo de revisão integrativa de Cooper (1984), um conteúdo programático mínimo foi desenvolvido.

O objetivo é desenvolver competências na busca planejada e uso das fontes de informação.

A construção de um modelo de protocolo padrão, baseado nas cinco etapas, que possa ser aplicado às diversas áreas do conhecimento emerge como resultado deste trabalho.

O protocolo de pesquisa ou “projeto de pesquisa da pesquisa” explicita as etapas e as ações que serão implementadas para embasar a revisão integrativa.

3 Resultados Parciais/Finais

Implementado há cerca de um ano, a demanda por este módulo vem crescendo. Neste primeiro trimestre de 2012 foram capacitadas três turmas, apesar da participação no curso ter como pré-requisito a realização dos módulos: “fontes de informação *on line*: nível básico e/ou “Portal Capes”, caso o usuário não tenha uma experiência significativa com busca de informações em bases de dados.

A participação efetiva do bibliotecário neste processo mostrou-se altamente positiva tanto para o usuário, cujo desempenho nas buscas e uso das ferramentas de pesquisa melhorou, quanto para o bibliotecário que, vivenciando esta experiência, pode perceber a importância do seu trabalho não apenas na etapa de busca mas, em todo o processo de revisão da literatura.

4 Considerações Finais

Por ter um sólido conhecimento das bases de dados e estratégias de busca, além de experiência no Serviço de Referência como um todo, a atuação do bibliotecário no processo de revisão é fundamental. Além dos resultados alcançados pela oferta de um novo módulo de capacitação, o esforço implementado para a definição de um modelo de protocolo/roteiro para a revisão será apresentado. Essa ferramenta facilita o processo de revisão sistemática/integrativa, na medida em que explicita as etapas e o caminho a seguir para um processo de revisão da literatura bem sucedido.

Este trabalho vislumbra uma área de atuação para o profissional da informação ampliando os múltiplos papéis e o reconhecimento de suas competências cada vez mais necessárias.

5 Referências

BEHRENS, Laurence; ROSEN, Leonard J. Locating, mining and . In: _____. **Academic writing**. 4 th. Pearson: Estados Unidos, 2010. p. 261 – 288, cap. 7.

COOPER, Harris M. **The integrative research review: a systematic approach**. Beverly Hills : Sage, 1984. 143 p. (Applied Social Research Methods Series, v. 2).

CORDEIRO, Alexander Magno et al. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 5, p. 428-431, nov./dez., 2007. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-69912007000600012>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

GARCIA, R. Necessidades de otimização dos processos de planejamento e

operacionalização das estratégias de busca em bases de dados: um estudo com pós-graduandos da UNESP de Marília, 2005. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., São Paulo, 2005. **Anais...** São Paulo : SIBi; IBICT. p. 305-324.

LOPES, Ilza Leite. Uso das linguagens controlada e natural em bases de dados: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 41-52, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a05v31n1.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem: integrative literature. **Texto & Contexto Enferm.**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, out/dez, 2008.

MUÑOZ, S. I. S. et al. **Revisão sistemática de literatura e metanálise: noções básicas sobre seu desenho, interpretação e aplicação na área da saúde.** Disponível em: <<http://www.proceedings.scielo.br/pdf/sibracen/n8v2/v2a074.pdf>> . Acesso em: 15 maio 2011.

POMPEO, Daniele Alcalá; ROSSI, Lídia Aparecida; GALVAO, Cristina Maria. Revisão integrativa: etapa inicial do processo de validação de diagnóstico de enfermagem. **Actapaul. enferm.**, São Paulo, v. 22, n. 4, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n4/a14v22n4.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2011.

SHENK, David. Data Smog: surviving in info glut. **Technology Review**. v. 100, n. 4 p. 18-26, may/june, 1997. Disponível em: <<http://davidshenk.com/webimages/dsmogTECHREVIEW.PDF>>. Acesso em: 2 fev. 2012.

CULTURA INFORMACIONAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF): EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO USO DAS NOVAS FONTES DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICAS

**Ana Carolina de Souza Caetano¹, Elton Ferreira de Mattos²
Geraldina Antonia Evangelina de Oliveira³**

¹Mestranda em Biblioteconomia, Esp. em Políticas Públicas e Gestão Social, Bibliotecária-documentalista, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Minas Gerais ² Esp. em Ciências Humanas: Brasil, Estado e Sociedade, Bibliotecário-documentalista, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Minas Gerais ³ Mestranda em Literatura, Bibliotecária-documentalista, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Minas Gerais

Resumo

O presente artigo relata a reestruturação do acervo da UFJF através da aquisição de novos produtos informacionais e as estratégias utilizadas na divulgação e principalmente na capacitação de usuários visando uma melhor otimização do uso dessas novas ferramentas e de suas funcionalidades. Para obter sucesso, foram implementadas algumas ações no sentido de mostrar para comunidade acadêmica quais são as fontes de informação eletrônicas adquiridas e suas respectivas áreas de abrangência. Além disso, o trabalho em questão pretende demonstrar também a importância da capacitação dos colaboradores da biblioteca, bolsistas dos infocentros, pois em pouco tempo eles passaram a lidar com as dificuldades dos usuários em utilizar as novas fontes de informação.

Palavras-Chave:

Competência informacional; Cultura informacional; Capacitação de usuários; Tecnologias da informação (TIC's).

Abstract

This paper reports on the restructuring of the acquis UFJF through the acquisition of new information products and strategies used in disclosure and particularly in the training of users to better optimize the use of these new tools and functionalities. To succeed, some actions have been implemented in order to show the academic community which are the acquired electronic information sources and their respective coverage areas. Moreover, the work in question is intended to demonstrate the importance of training employees of the library, the infocenter fellows, because soon they started to deal with the difficulties of making use of new information sources.

Keywords:

Information literacy. Information culture. Training of users. Information technologies.

1 Introdução

As novas tecnologias, chamadas tecnologias da informação e comunicação (TIC's), estão transformando a vida da sociedade no âmbito social, político, econômico e cultural. Mas, saber receber, utilizar e posteriormente disseminar as informações nelas encontradas de forma adequada, torna-se um fator fundamental para a inserção e sobrevivência na sociedade da informação.

Ao atuar como um mediador da informação, o bibliotecário pode contribuir para o sucesso de uma determinada pesquisa. Vale ressaltar que, além do acesso aos equipamentos e conteúdos, as pessoas precisam do auxílio de um profissional que possa realmente capacitá-las. Neste contexto, entra em cena a competência informacional. Que pode ser entendida da seguinte forma:

Um cidadão competente, seja um estudante, um profissional ou um trabalhador, é capaz de reconhecer suas necessidades de informação, sabe como localizar a informação necessária, identificar o acesso, recuperá-la, avaliá-la, organizá-la e utilizá-la. Para ser uma pessoa competente em informação, deve saber como se beneficiar do mundo de conhecimentos e incorporar a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos. (LAU, 2008, p. 8).

Então, o bibliotecário tem como desafio possibilitar a independência das pessoas na busca das informações e do conhecimento. Para que isso ocorra efetivamente, estratégias como os programas de capacitação e o uso de ferramentas como os tutoriais devem ser implementados.

As seis bases adquiridas pela UFJF foram¹:

a) Biblioteca Virtual Pearson 3.0

A Pearson é a maior empresa do mundo dedicada a soluções educacionais. Estão entre suas marcas os jornais *Financial Times*, a revista *The Economist*, e os prestigiados selos editoriais *Longman*, *Penguin*, *Prentice Hall* e *Addison Wesley*

No ano de 2004 a empresa lançou a Biblioteca Virtual Universitária (BVU), uma iniciativa arrojada que disponibilizava livros em formato digital em português. Hoje a Biblioteca Virtual Pearson 3.0 é um dos mais completos acervos digitais em língua portuguesa abrangendo áreas como administração, marketing, engenharia, economia, direito, letras, história, geografia, jornalismo, computação, educação, medicina, enfermagem, psicologia, psiquiatria, gastronomia, turismo entre outras.

O caráter multidisciplinar a Biblioteca Virtual Pearson 3.0 oferece importante apoio bibliográfico a todos os cursos de graduação. São 1.400 títulos de editoras de referência como Artmed, Manole, Contexto, IBPEX, Papirus, Casa do Psicólogo, Ática e Scipione com atualização mensal de novas edições e lançamentos.

A BVU é utilizada por 30 instituições espalhadas pelo mundo e 190 mil estudantes a acessam diariamente, oferecendo o recurso de anotações e impressão de páginas personalizadas.

É possível imprimir até 50% de cada livro. A impressão deve ser feita na Biblioteca Universitária. Nesta plataforma os downloads não são permitidos.

¹ O texto sobre as seis bases de dados mencionadas foi feito pelo bolsista da Secretaria de Comunicação (SECOM) da UFJF, José Renato Nascimento Lima, graduando da Faculdade de Comunicação Social da mesma instituição.

b) Atheneu Livros Eletrônicos

A tradicional editora especializada na área de Medicina e Saúde é o maior selo de autores brasileiros especializada em todas as áreas da saúde. Mensalmente são publicados em média cinco novos títulos de autores nacionais que se somam a um catálogo que ultrapassa as 600 publicações. A Editora recebeu por oito vezes o Prêmio Jabuti na área de Ciências Naturais e o prêmio Integración Latinoamericano oferecido pela Camara Internacional de Pesquisas e Integración Social, considerado na área como o "oscar" do livro.

A Atheneu Livros Eletrônicos está ligada a empresa DotLib, que é distribuidora exclusiva das principais editoras brasileiras e internacionais, oferecendo um dos maiores panoramas de referências bibliográficas no mundo.

A Atheneu Livros Eletrônicos reúne um acervo com 361 títulos em formato eletrônico de autores renomados nas áreas de Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia, Medicina, Odontologia, Saúde Coletiva, Nutrição, Biofísica, Biologia Geral, Bioquímica, Farmacologia, Fisiologia, Genética, Imunologia, Morfologia, Parasitologia, Zoologia. Entre os títulos disponíveis na plataforma estão os livros Microbiologia para o Estudante de Odontologia de Luiz de Lorenzo; Genômica, organizado por Luís Mir; Embriologia Humana de Romário de Araújo Mello, entre outros. Os usuários da UFJF têm acesso ao conteúdo completo dos capítulos, com permissão para download e impressão das obras.

c) ABNT Coleção (Normas ABNT e Mercosul)

Na Plataforma ABNT Coleção constam as normas técnicas de todos os comitês da ABNT e Mercosul, universalizando a consulta rápida a qualquer uma dessas informações. Criada com o propósito de disseminar institucionalmente o uso das normas técnicas, a base de dados oferece acesso prático a uma coleção de normas ABNT, ISO e AMN-Mercosul.

Desenvolvida para que os critérios possam ser consultados com agilidade e conforto, a coleção ABNT está instalada em mais de 500 escritórios e em mais de 300 escolas técnicas em todo Brasil.

Entre as vantagens do sistema está o recurso que permite o acesso simultâneo pelos funcionários nos vários departamentos e unidades a uma coleção atualizada automaticamente, mantendo sempre a confiabilidade das informações.

A plataforma ABNT Coleção requer alguns procedimentos para o acesso como a utilização do navegador Internet Explorer 6 ou versão superior, a instalação de um software que permite a visualização integral da norma e com a utilização de login e senha.

Ela não permite download e a impressão de cada folha, que deve ser feita na Biblioteca Universitária, tem o custo de R\$ 0,82. Em alguns casos, pode ser necessária a instalação do Net Framework 1.1, 2.0 e 3.5.

d) Vlex

A plataforma Vlex é o mais completo banco de dados sobre assuntos ligados ao Direito. O seu conteúdo total alcança a soma de mais de 45 milhões de documentos em e-books e periódicos de direito, legislação, doutrina, jurisprudência, revistas, formulários e contratos de 134 países em 13 idiomas. O banco de dados da

Vlex inclui mais de 130 jurisdições de diferentes países.

Seu banco de dados é ideal para centros de estudos jurídicos que necessitam do acesso a regulações legais e outros documentos de todo o mundo para sua formação acadêmica. A Vlex possui mais de 3.500 fontes de livros e periódicos atreladas às mais bem reputadas marcas editoriais com os textos na íntegra. São inseridas semanalmente à coleção de jurisprudência decisões de diferentes cortes.

Os recursos de busca da plataforma são direcionados para que o pesquisador encontre com a maior praticidade possível o título de seu interesse no acervo que é atualizado diariamente com milhares de novos documentos. Para isso, um sistema de alertas pode ser configurado enviando para o usuário documentos relevantes sobre assuntos do seu interesse. A plataforma Vlex permite livremente o download e a impressão dos documentos.

e) Heinonline

São mais de 40 bibliotecas integradas com grande acervo de fontes raras e com cerca de 100 mil imagens em PDF de documentos oficiais, incluindo tabelas, gráficos, fotos, notas escritas à mão, fotografias e notas de rodapé. O seu conteúdo é voltado principalmente para as áreas de Direito e Ciências Sociais.

Com mais de 1.700 assinantes espalhados pelo mundo, a plataforma Heinonline é uma forte base de dados de fontes primárias. Em 2007 figurou na lista das 100 companhias com conteúdo digital mais relevante. No seu pacote de pesquisa de Ciência Política constam cerca de 49 milhões de páginas e 6 mil títulos de pesquisa, com clássicos dos estudos das instituições políticas e história econômica.

Para o campo dos estudos jurídicos, a Heinonline oferece entre as suas bibliotecas conteúdos pertinentes à história do direito internacional, coleções de leis de propriedade intelectual e relatórios da Suprema Corte do Canadá, de Israel e coletâneas de periódicos especializados na área. O acervo no campo do direito é composto de 24 milhões de páginas e aproximadamente um milhão de artigos oriundos de 29 países sobre mais de 90 áreas de estudo.

A plataforma Heinonline permite o download e a impressão do seu material.

f) JSTOR

São poucas instituições no país que tem a assinatura da plataforma JSTOR – A UFJF assinou o acesso ao conteúdo completo que compreende mais de mil periódicos acadêmicos e mais de um milhão de imagens, correspondências e outras fontes primárias. A JSTOR é uma das bibliotecas virtuais mais completas do mundo com amplo conteúdo multidisciplinar que compreende mais de 50 diferentes disciplinas.

JSTOR é uma das mais confiáveis fontes de conteúdo acadêmico que vão desde antropologia, paleontologia e estudos populacionais até zoologia, biologia evolutiva e história da ciência e tecnologia.

A ferramenta ainda contém um acervo de 500 publicações acadêmicas e outros materiais de pesquisa científica organizados sob os critérios de significância histórica dos títulos, recomendação de especialistas, número de citações e relevância para a comunidade científica.

A JSTOR concede permissão para download e impressão completa dos



conteúdos.

1.1 A questão

Ler, estudar, pesquisar! Necessidades que podem e devem associar-se ao prazer. Os alunos adoram tecnologia e passam grande parte do tempo na internet baixando ou ouvindo músicas, jogando, acessando as redes sociais, etc. Estas, não são características somente de alunos. A comunidade acadêmica, em geral compartilha desse novo segmento aderindo às novas tecnologias da informação e comunicação. Não basta adquirir e disponibilizar, mas prover meios e recursos para uma perfeita e ampla utilização das atuais fontes informacionais.

1.2 O problema

A comunidade acadêmica da UFJF desconhece quais são e como usar as novas fontes adquiridas pela instituição. Cabe aos bibliotecários fornecer-lhes subsídios para a aprendizagem em pesquisas nessas bases de dados, capacitando-a com intuito de alcançar o maior número de usuários e sensibilizá-los quanto à relevância das fontes de informação eletrônica para suas pesquisas.

1.3 Justificativa

Como a UFJF adquiriu várias bases de dados recentemente, vimos a necessidade e importância de divulgá-las para toda comunidade acadêmica. E também capacitar os usuários na utilização das mesmas. Portanto, torna-se necessário articular diversas ações no sentido de explicitar a relevância e os conteúdos que as fontes de informação eletrônicas oferecem. Com isso, pretende-se atingir o maior número de usuários, pois foi feito um grande investimento para adquirir e disponibilizar mais fontes de informação aumentando a qualidade do acervo.

1.4 Objetivos

Têm-se por objetivos, divulgar para os usuários as fontes de informação adquiridas, explicitar a importância e os diversos recursos oferecidos pelas fontes de informação e capacitar os usuários no uso das fontes de informação.

2 Revisão de Literatura

Quando se fala em cultura informacional, muitos são os sinônimos usados para se definir tal expressão. Originalmente do inglês "*information literacy*", o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia traduz para o português como "letramento informacional", "competência informacional", "alfabetização informacional", "fluência informacional" "literacia informacional" ou "cultura informacional" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.10) . Por acreditar que essa expressão conceito carrega consigo a idéia de continuidade, de formação pessoal,

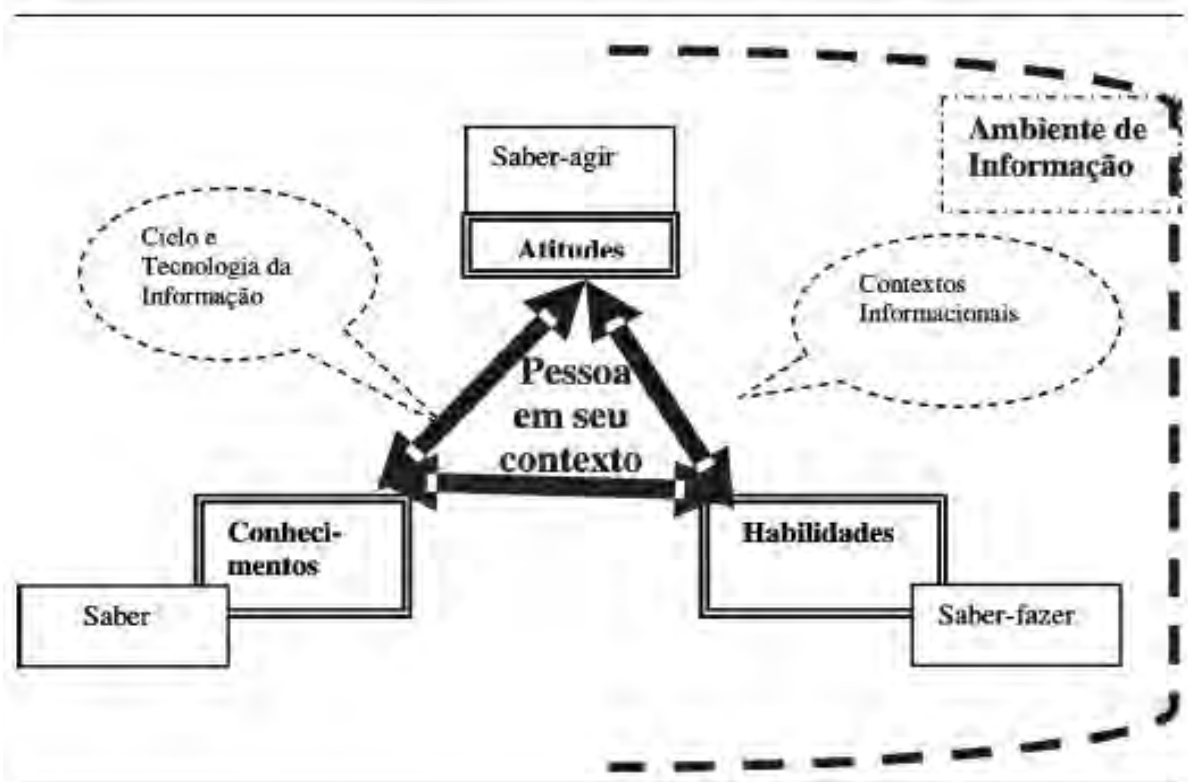
aprendizagem e educação de pessoas a longo prazo, neste artigo usa-se o termo cultura informacional.

Credita-se a Paul Zurkowski o início do uso dessa temática na era industrial na década de 1970. (HATSCHBACH, 2002, p.16) Nesse contexto, era necessário que as pessoas comesçassem a se adaptar às novas fontes eletrônicas de informação, buscando um “novo letramento”:

O letramento informacional constituiria uma capacidade essencial, necessária aos cidadãos para se adaptar à cultura digital, à globalização e à emergente sociedade baseada no conhecimento. Implicaria fundamentalmente que as pessoas tivessem a capacidade de entender suas necessidades de informação e de localizar, selecionar e interpretar informações, utilizando-as de forma crítica e responsável. [...] no século XXI, a pessoa letrada precisa entender de informação eletrônica, que, por sua característica de multimídia, apela para os vários sentidos, permite a comunicação a distância e envolve aspectos emocionais, multiculturais, colaborativos, artísticos e interativos. (CAMPELLO, 2009, p.12-13)

No início da era da informação, cujo panorama é esboçado na citação acima, Castells (2007, p.91-99) afirma que grandes foram os impactos nas relações sociais sendo uma época de divisão tecnológica. Novas formas de difusão da informação e comunicação entre instituições e pessoas geraram redes sociais que se constituíram a partir de interesses comuns. O saber-fazer, a informação, passaram a ser vistos como um diferencial e um fator de maior produtividade e lucratividade na chamada sociedade da informação. (CASTELLS, 2007, p.136-140)

A seguir um esquema elucidativo da competência informacional:



Fonte: Miranda, 2006.

Cunha e Cavalcanti (2008, p.10) traduzem por escrito a imagem anterior: “[...] conjunto de competências que uma pessoa possui para identificar a informação, manipular fontes de informação, elaborar estratégias de busca e localizar a informação, bem como avaliar as fontes de informação.”

Nesse contexto, a *information literacy* trata, sucintamente, da capacidade que os indivíduos tem em aprender a aprender, sendo autônomos na busca de informações para resolver ou compreender diversas situações em todos os âmbitos de sua vida. (HATSCHBACH, 2002, p.13).

Mas, onde buscar? Com quais parâmetros? Jesse Shera (1903-1982), pesquisador e pioneiro na fundamentação teórica e epistemológica da Biblioteconomia, ressalta a importante função educativa e de mediação do profissional bibliotecário. Seu pensamento era bem simples: de um lado os registros de informação e conhecimento e de outro os usuários em busca de informação que lhe supra suas necessidades. O bibliotecário atua como facilitador de ambos para que as perguntas encontrem suas respostas (SHERA, 1972 *apud* CAMPELLO, 2009, p.32-33)

3 Materiais e Métodos

De acordo com a natureza do tema e os objetivos a serem alcançados, realizou-se uma reunião da coordenação e bibliotecários². Primeiramente, os funcionários do CDC/Biblioteca devem estar aptos a dar esclarecimentos. A coordenação apresentou os novos produtos e a equipe foi dividida de modo que cada dupla ficasse responsável não só pela apresentação, mas também por instruir a navegar e a explorar os recursos disponíveis da base de dados que lhes foi confiada. Definimos que a capacitação seria em duas manhãs. Os funcionários foram listados e divididos em dois grupos. Este procedimento permitiu a participação de todos e o pleno funcionamento das Bibliotecas. Utilizando-se do PowerPoint, e das próprias bases de dados em tempo real, o treinamento ocorreu no Infocentro do prédio com amplo envolvimento de todos.

Em um segundo momento, determinados bibliotecários ficaram encarregados da elaboração de tutoriais sobre as novas fontes de informações. Após aprovação, os tutoriais foram disponibilizados no ISSUU³ do CDC/Biblioteca da UFJF. Estes encontram-se também na página⁴ da biblioteca. Desde então, nos cursos de capacitação de calouros, as bases de dados foram e continuarão sendo apresentadas para os alunos que estão ingressando na Universidade. Portanto, o estudante já inicia a graduação conhecendo os novos serviços e produtos oferecidos pelo CDC.

Os bibliotecários da UFJF ministrarão cursos de capacitação no uso das bases para os bolsistas dos Infocentros. Depois de capacitados, eles poderão auxiliar os usuários na criação de uma conta em determinada base, informar as áreas do conhecimento de que tratam o conteúdo, etc.

Além do exposto acima, o CDC/Biblioteca em parceria com a Secretaria de

² Esse projeto de cultura informacional na UFJF é fruto do esforço e dedicação de todos os bibliotecários da instituição.

³ <http://issuu.com/ufjfbibliotecas>

⁴ <http://www.ufjf.br/biblioteca>



Comunicação (SECOM) da UFJF, está elaborando estratégias de divulgação das novas bases adquiridas. Dentre elas, há confecção de um livreto informativo e notícias lançadas periodicamente⁵ no site da universidade.

4 Resultados Parciais

Pretende-se alcançar os usuários efetivos e em potencial das bibliotecas através da divulgação das fontes eletrônicas de informação pelo portal da UFJF, site do CDC, redes sociais, cursos de capacitação de usuários, folders, banners, entre outros.

5 Considerações Parciais

Não se forma uma cultura com imposição ou em curto prazo de tempo. Cultura está relacionada a hábitos, aceitação e senso comum. Para que algo se torne cultural, é preciso estar incutido nas pessoas e ser-lhes normal, rotineiro.

A aprendizagem no ambiente universitário vem ganhando novas interfaces e possibilidades com os avanços das tecnologias no mundo científico. É um processo que não se pode parar, apenas acompanhar (ou não, mas quem assim o desejar está de alguma forma excluído). Para se acompanhar, tem que se buscar habilidades para o uso das recentes fontes de informação.

As bibliotecas universitárias são importantes aliadas para a construção dessas habilidades e os bibliotecários que nelas atuam são grandes parceiros da sociedade enquanto mediadores da informação nesse processo construtivo.

6 Referências

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2007. v.1. p.91

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008. p.10

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information Literacy**: aspectos conceituais

⁵ <http://www.ufjf.br/secom/2012/04/23/estudantes-da-ufjf-tem-acesso-ao-acervo-virtual-de-grande-editora-da-area-de-saude/>
<http://www.ufjf.br/secom/2012/04/19/bibliotecas-virtuais-de-ponta-voltadas-para-as-areas-do-direito-e-ciencias-sociais-estao-disponiveis-para-uso>
<http://www.ufjf.br/secom/2012/04/11/ufjf-disponibiliza-tres-servicos-de-bibliotecas-virtuais-com-vasto-acervo-multidisciplinar/>



e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UFRJ/ECO-MCT/IBICT, Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/mariahelena2002.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades de informação para a aprendizagem permanente**. Tradução de Regina Célia Baptista Belluzzo. Bauru, 2008. Disponível em: <http://www.febab.org.br/jesus_lau_trad_livro_comp_v_f.doc>. Acesso em: 16 abr. 2012.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, 2006, v.35, n.3, p. 99-114. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf> >. Acesso em: 24 abr. 2012.

SHERA, Jesse H. The foundations of education for librarianship. New York: Becker and Hayes, 1972 *apud* CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009. p.32-33

A NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

**Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo¹, Eliene Maria Vieira de Moura²,
Isabela da Rocha Nascimento³, Islânia Castro Teixeira da Silva⁴, Kleber
Lima dos Santos⁵, Margareth de Figueiredo Nogueira Mesquita⁶, Mônica
Correia Aquino⁷, Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos⁸, Vanessa
Pimenta Rodrigues⁹**

- ¹ Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ² Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ³ Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ⁴ Especialista em Pesquisa Científica, Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ⁵ Bibliotecário, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ⁶ Especialista em Tecnologias da Informação e Comunicação para o Gerenciamento da Informação Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ⁷ Especialista em Tecnologia Aplicada ao Gerenciamento da Informação, Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ⁸ Mestrando em Ciência da Informação, Bibliotecário, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará
- ⁹ Especialista em Gestão Universitária, Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

A Pesquisa aborda a importância da normalização de trabalhos acadêmicos visando à qualidade da produção científica na Universidade Federal do Ceará. Através da elaboração do Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos e da realização de treinamentos sobre normalização buscou-se capacitar a comunidade universitária no que tange à padronização de seus trabalhos. A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica e a aplicação de questionários. Observou-se que a normalização de trabalhos científicos mostra-se relevante e que os 218 participantes dos treinamentos de normalização que responderam ao questionário consideram que tais ações são importantes e necessárias para que a comunidade acadêmica compreenda e utilize as normas de documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Palavras-Chave:

Normalização; Trabalhos acadêmicos; Universidade Federal do Ceará.

Abstract

This research approaches the importance of standardization of academic work aiming the quality of the scientific production at the Federal University of Ceará. The elaboration of the Manual of Academic Writing Standards and Norms and the promotion of training programs aimed at qualifying the university community as to the standardization of their academic production. The methodology used in the present study consisted of bibliographical research and questionnaire administration.

Through the data collected, it was observed that the standardization of scientific work is relevant, and the 218 participants who took part both in the training programs and the questionnaire administration believe that such actions are essential so that the academic community is able to understand and make use of the documentation Brazilian National Standards Organization norms.

Keywords:

Standardization; Academic work; Universidade Federal do Ceará.

1 Introdução

A elaboração de um trabalho científico provoca em seu autor um *brainstorming*¹ que posteriormente torna necessário uma análise, reflexão crítica, síntese e por fim um aprofundamento de ideias, a partir de determinado objeto de estudo. A elaboração de trabalhos acadêmicos deve seguir normas apropriadas para sua apresentação, de modo que se padronizem os elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais, conforme normas técnicas que estabelecem prescrições para a elaboração dos vários tipos de trabalhos acadêmicos e bibliográficos, tais como: monografias, trabalhos de conclusão de curso (TCCs), dissertações, teses, artigos e livros.

Visando orientar alunos, professores e pesquisadores a utilizar as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) referente a trabalhos acadêmicos, a Comissão de Normalização da Biblioteca Universitária da Universidade Federal do Ceará (UFC) elaborou o Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos. Através do Guia oferece-se uma interface mais amigável do que a norma, ampliando suas aplicações de modo mais didático.

Além da elaboração do Guia de Normalização foram realizadas capacitações sistemáticas para os usuários, com a finalidade de instruí-los a usar corretamente as normas e dirimir as demais dúvidas provenientes da aplicação das normas da ABNT e do Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos.

O objetivo da produção deste artigo é elaborar uma análise tendo em vista a percepção das dificuldades apresentadas pelos alunos de graduação e pós-graduação em normalizar seus trabalhos acadêmicos, além de observar se através dessas capacitações a comunidade acadêmica compreende a importância dessa padronização para melhorar a qualidade da produção científica de trabalhos acadêmicos apresentados na UFC.

2 A Padronização dos Trabalhos Acadêmicos

No mundo contemporâneo competitivo, de produção em larga escala e de amplitude produtiva global, torna-se necessário criar mecanismos internacionais normativos que subsidiarão serviços e produtos a atingirem a máxima utilização e qualidade. Para isso, existem padrões internacionais bem conhecidos, tais como os padrões ISO 9000. Esses padrões internacionais possuem como objetivo principal o

¹ *Brainstorming* ou “tempestade de ideias” é uma técnica ligada a área de Administração de Pessoas e que faz menção ao fomento expressivo de várias ideias sobre determinado tema até que se encontre uma variável comum.

intercâmbio e a cooperação mundial, de modo que a qualidade seja condição para a execução de todas as atividades organizacionais.

No campo informacional da produção científica não é diferente, pois já sendo um campo com um discurso instaurado, com suas próprias normas que o justificam e o identificam, torna-se necessário, dentro de um contexto mundial de otimização e compartilhamento de informações via web, que haja mecanismos de padronização inerentes à produção científica.

Em nível mundial, é possível identificar vários órgãos devidamente habilitados para a padronização de produtos e serviços, como a Association Française de Normalisation (AFNOR), American Psychological Association (APA), Vancouver², dentre outros. No Brasil, o órgão responsável pela produção de normas técnicas é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que foi fundada em 1940 no intuito de contribuir para o desenvolvimento tecnológico brasileiro.

A importância da normalização de trabalhos acadêmicos recai em premissas básicas relacionadas à produção e disseminação do conhecimento, tais como: garantir a veracidade e segurança das informações; facilitar a circulação de informações (dados) em diversas fontes de informação (primárias, secundárias ou terciárias); e evitar a duplicidade de fontes.

Segundo Mendonça, Andrade e Sampaio (2012), para dar credibilidade aos trabalhos desenvolvidos no ambiente acadêmico, os autores devem obedecer a diretrizes e normas de apresentação que, no Brasil, como já dito acima, são editadas pela ABNT e adotadas pelas instituições de ensino superior (IES) através de manuais publicados e adaptados para realidade dos cursos por elas oferecidos.

O padrão de apresentação de trabalhos acadêmicos na visão de Rampazzo (2002), necessariamente deve apresentar uma sequência lógica rigorosa determinada pela estrutura do discurso. Segundo o supracitado autor, a fundamentação lógica de qualquer estudo deve ser exposta de forma a explicar, discutir e demonstrar o problema levantado. Por isso, deve obedecer às orientações das técnicas de redação: a) estrutura do trabalho acadêmico; b) a forma gráfica do texto; c) as citações; d) as notas de rodapé; e) as referências utilizadas no corpo do trabalho.

Corroboramos com Braga e Roitman (2001) quando afirmam que não existe uma forma universalmente aceita de padronização de trabalhos. As instituições e até mesmo seus orientadores têm suas próprias preferências, utilizando-se de diferentes normas. Acredita-se que tal fato persiste pela pluralidade de normas, como as que foram citadas acima, e pela possibilidade de cada instituição de ensino superior, mesmo optando por admitir as normas da ABNT como padrão para seus trabalhos acadêmicos, persistirem em elaborar suas próprias normas muitas vezes baseadas em orientações desatualizadas de edições da ABNT. Há ainda instituições que elaboram seus próprios manuais desconsiderando os padrões sugeridos pela ABNT.

O fato é que a padronização prima pela qualidade e as universidades buscam por esse objetivo. Recomendar as regras da ABNT na realização dos trabalhos acadêmicos é um dos fatores importantes na universidade para obtenção da qualidade na sua produção científica. Além do que, quando se impõe uma regra para formatar, unificar e obedecer a conceitos facilita-se para o aluno e para o professor na correção do trabalho.

Podemos inferir com Dias (2003) que normalizar é uma das principais

² A norma de VANCOUVER é utilizada com muita frequência na área da Saúde.

características da atividade humana desde o início da civilização. Essa padronização facilita as barreiras de comunicação como diversidade de línguas, culturas e realidades sócio-históricas e requer que se estabeleçam normas para facilitar a disseminação, o acesso, a leitura e a compreensão de textos científicos tornando possível a materialização do conhecimento, que registrado fora da memória biológica do homem, pode ultrapassar os limites geográficos e de tempo fazendo com que a interlocução se dê entre sujeitos de contextos sociais e históricos distintos (GOMES, 1999).

Na visão de Rodrigues, Lima e Garcia (1998) todo esse processo de criação desenvolvido na universidade requer uma padronização. Para as autoras o uso das normas é de fundamental importância para os cientistas que precisam comunicar adequada e amplamente o produto de seu trabalho possibilitando assim a comunicação, a circulação e o intercâmbio de ideias.

Vale ainda ressaltar que, de acordo com Rocha (2006), a normalização de trabalhos acadêmicos é recomendada pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) na questão da avaliação de IES que atravessam por processos de autorização, reconhecimento de cursos, credenciamento, recredenciamento e avaliação das condições de ensino.

Portanto, podemos compreender que a normalização não só agrega valor e qualidade aos documentos produzidos como “[...] facilita as operações documentais e diminui o custo e o tempo necessário para realizá-las, viabilizando o intercâmbio e a recuperação de informações.” (CURTY; BOCATTO, 2005, p. 96). Além disso, reduz esforços quanto ao tratamento informacional, ao ponto de facilitar sua troca, reduzindo dificuldades econômicas e técnicas inerentes à livre circulação de informações. (FERNANDES; SANTOS, 2006).

3 Materiais e Métodos

Para a elaboração do presente estudo foram utilizados dados primários. Trata-se de uma pesquisa de cunho quantitativo, muito embora utilize ferramentas como dados numéricos e percentuais obtidos na avaliação. Os dados primários foram obtidos mediante aplicação de questionários durante os treinamentos sobre normalização que ocorreram nas seguintes bibliotecas: Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT), Biblioteca de Ciências Humanas (BCH) e Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC).

A população analisada foram alunos de graduação, alunos de pós-graduação, professores e servidores técnicos administrativos da UFC durante os treinamentos de normalização ministrados nas referidas bibliotecas. Dos 320 presentes ao treinamento, 218 responderam ao questionário, resultando em uma amostra de 68,1% dos participantes.

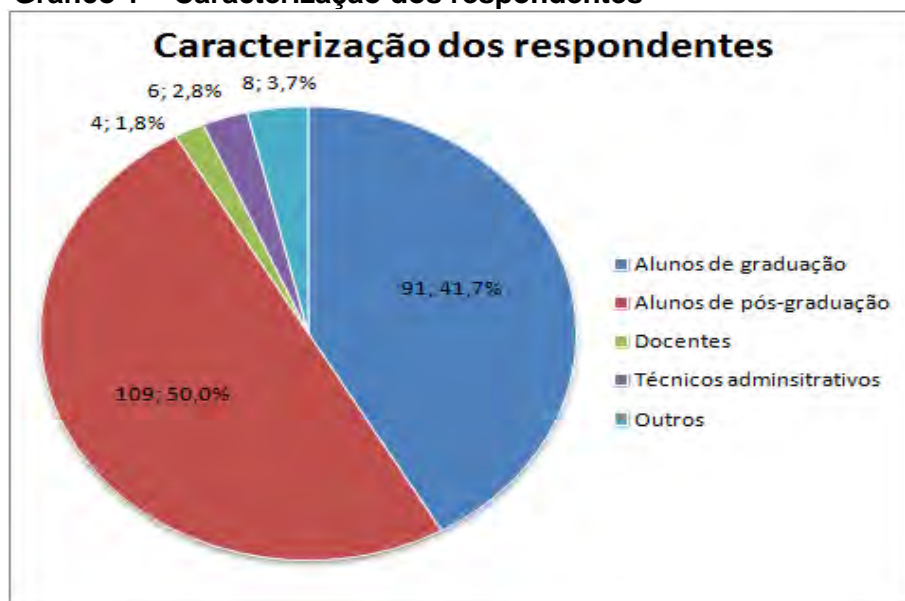
4 Análise dos Dados

Considerando que o interesse na pesquisa foi analisar a importância da padronização dos trabalhos acadêmicos para comunidade acadêmica da UFC, entende-se ser importante saber quais as categorias de usuários tinham mais interesse em aprender como normalizar a produção científica da instituição, a fim de que possamos ter subsídios que contribuam para melhor embasar a interpretação aqui proposta.

a) Caracterização dos respondentes

Na primeira questão proposta, relativa ao questionário aplicado, busca-se identificar essa categoria de usuários. Assim, obteve-se um total de 218 respondentes, sendo 91 alunos de graduação, 109 alunos de pós-graduação, 4 professores, 6 servidores técnico-administrativos e 8 usuários de outras instituições (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Caracterização dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

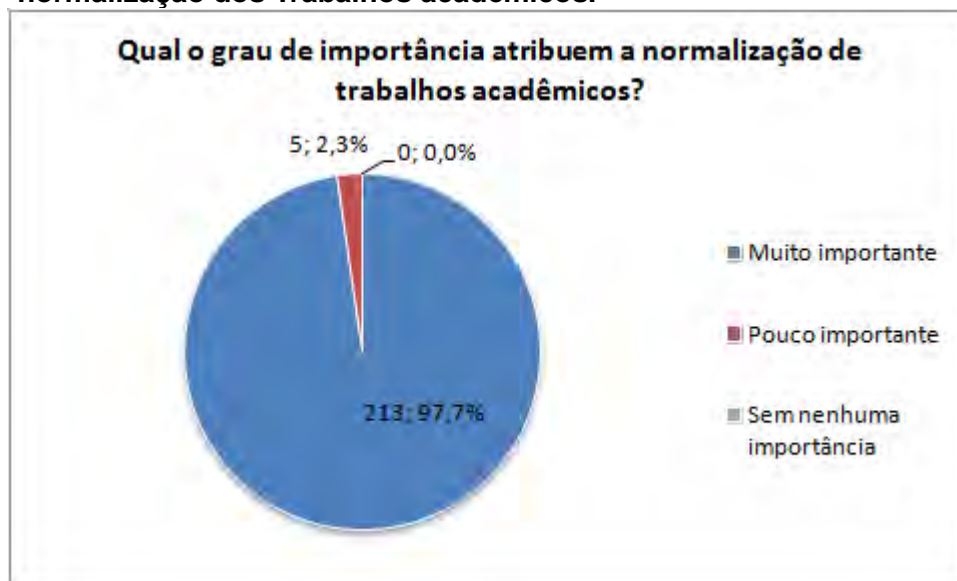
Como se pode observar, mais de 50% dos participantes são estudantes de pós-graduação, e isso pode ser explicado porque, efetivamente, essa categoria de usuários preocupa-se muito com a elaboração de seus trabalhos devido à exigência das coordenações da pós-graduação. Por outro lado, um dado que também merece atenção é a pouca participação dos docentes que contribuindo com apenas 2,8% de respostas. Acredita-se que esse baixo percentual se deve ao fato dessa categoria considerar já possuir uma intensa prática e conhecimento das normas em questão. Observa-se ainda um número expressivo de alunos de graduação, que somaram 41% dos respondentes. Pode-se atribuir a esse percentual elevado ao aumento nos números de treinamentos sobre normalização ocorridos no ano de 2011, na qual os bibliotecários enfatizaram a importância da utilização do Guia de Normalização da UFC. Além disso, acredita-se que alunos de graduação sejam o público que carrega deficiências em relação ao uso de normas para padronização de trabalhos acadêmicos, e acreditamos que eles já trazem essa deficiência do ensino fundamental e médio.

b) Atribuições para o grau de importância para normalização dos trabalhos acadêmicos.

Inicia-se a análise dessa categoria procurando analisar o grau de importância

da normalização dos trabalhos acadêmicos para os respondentes. Entende-se que isso se faz necessário porque, conhecendo esses atributos, é possível se perceber se os usuários consideram essa padronização como fator importante para a qualidade dos seus trabalhos. Assim, listam-se no questionário as atribuições ditas importantes para essa padronização, solicitando-lhes que as indicassem, por ordem de importância. O que mais chama atenção é o percentual. 97,7% dos respondentes acharem muito importante a normalização dos trabalhos acadêmicos, conforme podemos observar no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Atribuições para o grau de importância para normalização dos Trabalhos acadêmicos.



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Esse percentual elevado permite acreditar que os treinamentos de usuários estão surtindo efeito, pois, afinal, essa opção demonstra que os usuários da Biblioteca Universitária da UFC compreendem a importância da normalização para a confecção de seus trabalhos acadêmicos. Por outro lado, percebe-se que 2,3% dos respondentes ainda não compreendem que a padronização eleva a qualidade da produção intelectual de uma instituição. Isso significa dizer que se precisa trabalhar mais com essa população através de treinamentos, ou formulando outras atividades que explicitem de forma instrutiva e educativa o uso das normas.

Sabe-se, eventualmente, que a não compreensão do uso de padrões em trabalhos acadêmicos deriva fortemente da ausência do uso de padrões de apresentação de trabalhos no ensino fundamental e médio, algo que é focado principalmente quando se discute competência informacional em escolas.

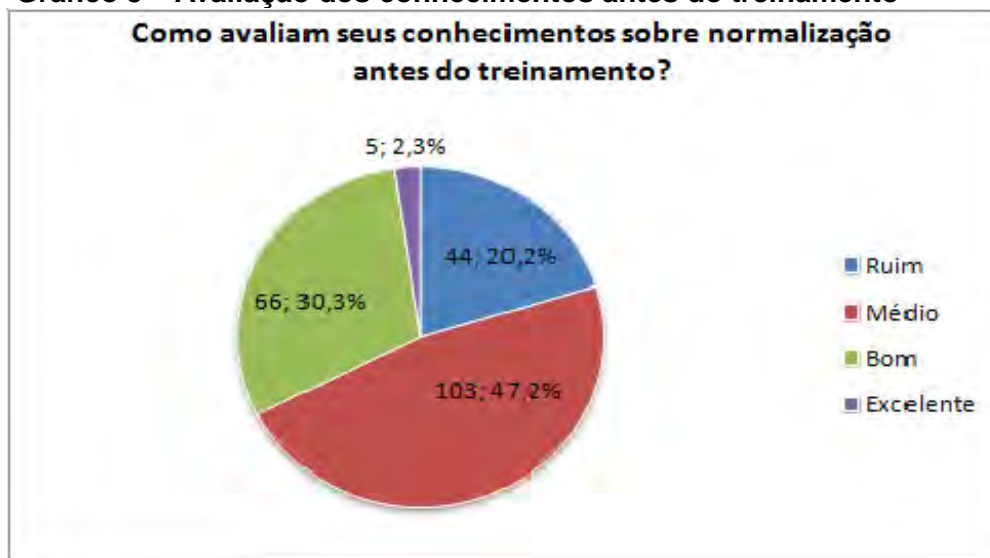
Dessa forma, acredita-se que a elaboração de um bom programa em competência informacional por parte da biblioteca, perpassando os treinamentos em normalização, é de primordial relevância para a conscientização de alunos, professores e pesquisadores

c) Avaliação dos conhecimentos antes do treinamento de normalização

Buscamos observar se os usuários já tinham alguma noção de normalização antes dos treinamentos com o objetivo de comparar o antes e o depois. Percebe-se,

no entanto que, na análise do Gráfico 3 as respostas são conflitantes pois 47,2% dos usuários informaram que já possuíam conhecimentos acerca de normalização antes do treinamento é médio.

Gráfico 3 – Avaliação dos conhecimentos antes do treinamento



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Isto significa dizer que, somando-se os 30,3% com os 47,2% das respostas percebemos que 77,5% dos avaliados consideraram que já conheciam as normas antes dos treinamentos.

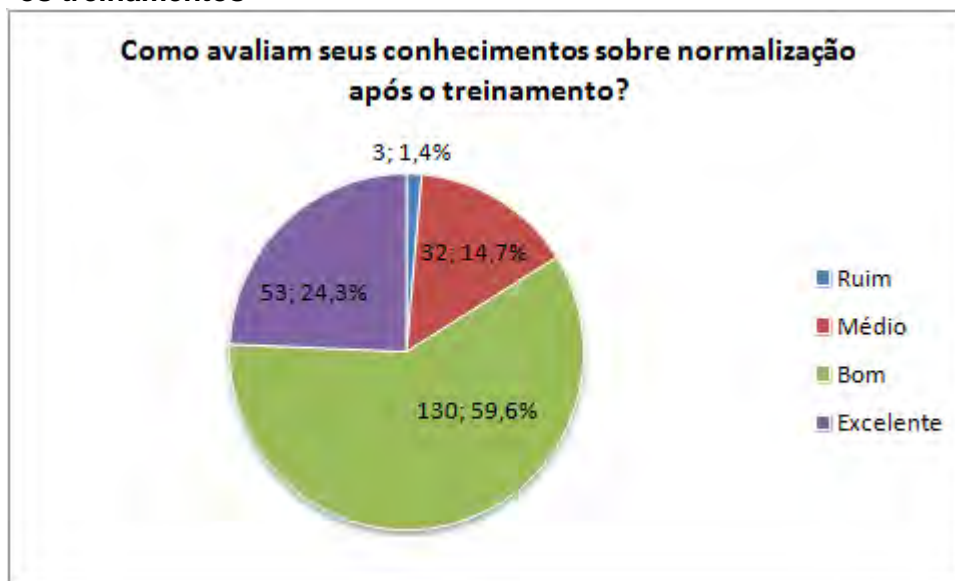
No entanto, podemos compreender com base nessas respostas e na nossa experiência como bibliotecários que os respondentes se acham aptos para normalizar suas produções acadêmicas tendo em vista os conhecimentos obtidos ao longo de sua vida acadêmica.

d) Avaliação dos conhecimentos após o treinamento de normalização

As bibliotecas universitárias buscam a eficácia no atendimento e devem conhecer estratégias para melhorar a qualidade dos seus serviços; portanto torna-se necessário oferecer a seus usuários noções de elaboração dos trabalhos acadêmicos. Buscou-se avaliar se os usuários, após receber esses treinamentos, conseguiram ampliar os seus conhecimentos a respeito do assunto.

Nessa análise, podemos observar que 59,6% informaram que o treinamento foi positivo. Conforme o Gráfico 4:

Gráfico 4 – Avaliação dos conhecimentos sobre normalização após os treinamentos



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Observa-se ainda na análise do gráfico, que essa atribuição de 59,6% dos respondentes que optaram pelo item “bom” deve-se ao fato de que os treinamentos estão atingindo seus objetivos. Somando-se 24,3% que selecionaram a opção de “excelente”, pode-se perceber que a grande maioria dos respondentes considera que, após a realização dos treinamentos melhoraram seus conhecimentos acerca de normalização.

Salientamos que, para se publicar artigos em revistas científicas é necessário que se conheça e saiba utilizar as normas da ABNT. Sendo assim, esses treinamentos contribuem para que os alunos e pesquisadores pouco a pouco diminuam qualquer resistência em relação a normalização de trabalhos acadêmicos.

Por outro lado confirma-se a interpretação positiva em relação aos treinamentos pelo fato de que apenas 1,4% consideraram que seus conhecimentos não melhoraram em nada com os mesmos.

e) A adoção de um formato único de normalização de trabalhos acadêmicos

No que se refere ao questionamento sobre a apreciação dos respondentes acerca da adoção de um formato único de normalização de trabalhos acadêmicos na UFC, podemos perceber que 91,7% dos respondentes opinaram que é muito importante para a padronização da produção intelectual da instituição.

Gráfico 5 – Adoção de um formato único para apresentação dos trabalhos acadêmicos



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Na análise do Gráfico 5 pode-se inferir que a maioria dos respondentes percebem que a padronização dos trabalhos acadêmicos é muito importante para apresentação dos trabalhos. Atribui-se a esse elevado percentual à percepção de que normalizar é extremamente importante para se produzir um trabalho intelectual de qualidade.

Pode-se inferir também que essa percepção apresentada nesse item, motiva a equipe de bibliotecários para que continuem a reiterar treinamentos de normalização, além de abrir espaços para a elaboração de outras atividades que contribuam para alunos, professores e pesquisadores conheçam os recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas da UFC.

5 Considerações Finais

No decorrer deste estudo, foi exposta a importância da normalização dos trabalhos acadêmicos para padronização da produção intelectual na UFC. Percebeu-se que os usuários reconhecem essa importância e que a metodologia dos treinamentos de normalização é capaz de melhorar o rendimento de alunos, professores e pesquisadores no que tange à aplicação das normas da ABNT.

A confecção de um guia de normalização de trabalhos acadêmicos, numa linguagem clara e objetiva, com complementos ilustrativos, é importante para que as normas sejam compreendidas e melhor assimiladas, diminuindo resistências e fazendo constante a utilização de um instrumento informacional criado pelos bibliotecários para auxiliar seus usuários.

Com essas análises, conclui-se que de um modo geral os treinamentos agregam valor e qualidade ao trabalho científico, permitindo ainda que a comunidade acadêmica exponha suas dúvidas que persistem mesmo após a leitura das normas da ABNT e do Guia de Normalização. Essas ações permitem um feedback com os usuários, possibilitando aos bibliotecários perceberem quais os conteúdos das normas que precisam ser mais enfaticamente abordados e esclarecidos. Além disso, pode-se concluir que, ao seguir as normas da ABNT



melhora-se o processo de produção e comunicação científica.

6 Referências

BRAGA, R. N.; ROITMAN, R. **Monografia jurídica**: graduação em direito. Rio de Janeiro: Esplanada: ADCOAS, 2001. 163 p.

CURTY, M. G.; BOCCATO, V. R. C. O artigo científico como forma de comunicação do conhecimento na área de ciência da informação. **Perspectiva da Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 94-107, jan./jun. 2005.

DIAS, M. M. K. Normas técnicas. *In*: CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

FERNANDES, P. V. N. D.; SANTOS, J. O. A normalização como insumo da documentação científica. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

GOMES, H. F. A normalização do trabalho científico: algumas reflexões sobre a indicação das fontes na documentação pessoal do autor e no texto final. *In*: MATOS, M. T. N. B. **Saúde e informação**. Salvador: EDUFBA, 1999. p. 97-105.

MENDONÇA, G. M.; ANDRADE, R.; SAMPAIO, E. M. **Padronizador de trabalhos acadêmicos**: um instrumento de apoio a normalização. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/papers/adicionais/Gismalia.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2012.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. São Paulo: Loyola, 2002. 139 p.

ROCHA, M. Q. Programa de apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos: a contribuição da biblioteca universitária na produção do conhecimento (experiência do centro universitário). *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1CD-ROM.

RODRIGUES, M. E. F.; LIMA, M. H. T.; GARCIA, M. J. O. A normalização no contexto da comunicação científica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 147-156, jul./dez., 1998.



OS BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO FACE À EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Sandra Maria Neri Santiago¹

¹ Mestre em Ciência da Informação, Especialista em Gestão em Unidades de Informação pela UFPB. Bibliotecária da UFPE, Recife, PE.

Resumo

Trata-se de um estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo, com abordagem quali-quantitativa que delineou como objetivo geral analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. A população pesquisada foi composta por 12 bibliotecários com cargo de direção e coordenação das Bibliotecas do SIB/UFPE. Os resultados demonstraram que a representatividade de atividades de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE está voltada para a informalidade, carecendo de ajustes para alcançar os desejos informacionais dos seus usuários bem como ratifica a necessidade de implantar uma política de educação de usuários, para direcionar o serviço.

Palavras-Chave:

Biblioteca universitária; Estudo de usuários; Educação de usuários.; Programas de educação de usuários.

Abstract

This work is an exploratory, descriptive, quali-quantitative case study whose aim was to analyze the user education practices existing in the Libraries of the SIB/UFPE. The research population was composed of 12 librarians in charge of direction and coordination of the SIB/UFPE Libraries. The results of the study showed that the representativeness of user education activities in the SIB/UFPE Libraries is geared towards informality, requiring adjustments in order to reach the users' informational desires. The results also confirmed the need to implement a user education policy to direct the service.

Keywords:

University library; User study; User education; User education program.

1 Introdução

O usuário é considerado um elemento essencial e fundamental na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer unidade de informação, no caso específico a biblioteca universitária. Esse indivíduo tem se constituído na razão de ser da unidade. Nos dias atuais, os usuários possuem diferentes necessidades e adotam novos comportamentos frente aos modernos recursos para obtenção da informação. Destarte, é primordial que a biblioteca organize, planeje e desenvolva ações que visem à interação e a

capacitação de seus usuários para o devido uso das ferramentas e/ou recursos disponibilizados.

Educação de usuários de bibliotecas deve ser compreendida de um modo geral, como um conjunto de atividades que proporcionam ao usuário um novo modelo de comportamento frente ao uso da biblioteca e que revela aptidões para interagir continuamente com o sistema de informação. Assim, entendemos que cabe aos bibliotecários a responsabilidade de desenvolver atividades no âmbito da educação de usuário, tendo em vista que estas são consideradas elementos essenciais na atuação desses profissionais conscientes do papel de agente social que lhes é atribuído na atual era da informação.

Atuando como profissional da informação, em uma das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (SIB/UFPE), a Biblioteca Central (BC), sentimos a importância de realizar uma pesquisa (SANTIAGO, 2010) que traçou como objetivo analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

2 Educação de usuários

No Brasil, a temática educação de usuários é abordada sob diferentes expressões ou terminologias, a saber: educação de usuários, orientação de usuários, orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução e/ou treinamento de usuários (BELLUZZO, 1989; CÓRDOBA GOZÁLEZ, 1998; DIAS; PIRES, 2004; MENDES; PEREIRA, 2008; SILVA, 1996).

Dias e Pires (2004, p. 38) conceituam a educação de usuários como o “[...] processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”. Esse processo de educação pode ser visto como algo permanente, amplo e duradouro, onde nós o traduzimos como uma significativa autonomia do usuário em relação a qualquer tipo de unidade de informação, em questão, a biblioteca universitária. Desta forma, a educação de usuários propicia uma relação de interação entre a biblioteca e os usuários, com a finalidade de projetar esforços para possivelmente atingir um número considerável de indivíduos que possam utilizar de forma efetiva e eficaz os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Na perspectiva de Belluzzo (1989), a educação de usuário consiste numa das funções em evidência da moderna biblioteca universitária. Independente da forma de educação que é realizada seja de modo direto ou indireto, formal ou informal; o importante nesse processo é atentar para os cuidados especiais que devem ser direcionados a cada caso, tendo em vista o nível e propósitos dos usuários envolvidos.

Para Mello (2010), a sensibilização e a educação formal e informal no âmbito de uma biblioteca, bem como em outros segmentos que lidam com a informação, têm sido apontada, como uma linha de atuação cada vez mais necessária no atendimento ao usuário. Para o autor, este segmento, realizado na maioria das vezes de maneira informal e não institucional, tem procurado levar ao usuário a importância da biblioteca, do seu espaço, acervo e uso, o acesso à informação, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências, diretrizes para elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição, serviços e/ou produtos oferecidos pelas bibliotecas à comunidade de usuários. Diante desse contexto, o bibliotecário assume

um novo papel, o de educador, não aquele que tradicionalmente cumpre o seu legado, ensinando nos cursos de graduação ou pós-graduação, mas conforme Cuenca, Noronha e Alvarez (2008, p. 46), “aquele que capacita os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas de informação de forma eficiente e, sobretudo, eficaz”.

Segundo Oliveira (2010), a formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, integrando-os para empregá-los tanto no desenvolvimento pessoal como na vida profissional desses. No momento em que os usuários desenvolvem suas habilidades de uso dos instrumentos de referência, conhecem os recursos, serviços e fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centro de informação, podem usufruí-los de forma mais eficaz. Conseqüentemente, eles serão os grandes beneficiados, pois estarão melhor preparados para tomar decisões, solucionar problemas e, até mesmo alocar recursos de forma mais vantajosa.

Conforme os ensinamentos de Naranjo Vélez (2005), a educação ou formação de usuários compreende um processo em que os indivíduos permanecem em constante desenvolvimento e que sua formação ocorre tanto no campo intelectual, como no espiritual e afetivo. Essa formação se manifesta desde o interior do sujeito, que se mostra como um ser autônomo e livre, cultivando a razão e sensibilidade, influenciado pela cultura, aprendizagem e sociedade. Assim, entendemos a educação de usuários como uma atividade de suma importância nas unidades de informação, no caso específico a biblioteca universitária, bem como também relatam os trabalhos de Almeida (2000), Bidart Escobar, Gamarra Castro e Cortellezzi (2005), Canchota e García (2010), Carvalho (2008), Costa (2000), Silva (1996), Souto (2004) entre outros.

Na ótica de Monfasani e Cruzel (2006, p. 35), a formação de usuário se constitui em: “todo esforço para orientar o leitor, individual ou coletivamente, para que use de maneira eficaz os recurso e serviços que oferece a biblioteca e utilize de forma adequada a informação”. Esse esforço se efetiva em ações nas quais a biblioteca desempenha um papel educacional e o bibliotecário atua como educador, preparando e capacitando os usuários para um processo qualificado de busca, acesso e uso da informação.

Naranjo Vélez (2005, p. 48) afirma que: “quando o usuário recebe uma formação que tem significado para ele, é mais factível obter na unidade de informação, um uso ótimo dos serviços e recursos como também da informação em geral”. No processo de formação de usuários, é de suma importância capacitar os indivíduos para que melhorem suas habilidades básicas e tenham uso proveitoso das ferramentas de busca da informação, de maneira que possam através desse reconhecer suas necessidades, e realizarem uma busca completa, definindo o tema e formulando devidamente a demanda informativa.

A literatura nos aponta que é oportuno lembrar sempre da necessidade de se oferecer ao usuário algum tipo de treinamento, tendo em vista a subutilização das bibliotecas e de seus recursos que é motivada pelo despreparo e pouca experiência quanto ao uso da informação, pela falta de hábito em freqüentá-la e pelo desconhecimento dos serviços que ela oferece. Nesse contexto, Dias e Pires (2004) e Oliveira (2010) mencionam treinamento de usuários como um elemento integrante do processo de educação, abrange ações e/ou estratégias para o desenvolvimento

de determinadas habilidades dos usuários que, por desconhecimento de situações específicas ou recursos informacionais de uso da biblioteca, necessitam ser envolvidos no conjunto de meios necessários. Assim, reconhecemos ser de fundamental importância, que as bibliotecas devam se organizar e planejar programas com a finalidade de educar e treinar os seus usuários para o desenvolvimento do processo de acesso e uso dos diferentes tipos de suportes informacionais disponibilizados. Esses programas devem proporcionar ao usuário alcançar liberdade no uso dos recursos e serviços, utilizando-os sempre de maneira eficiente, satisfatória e acima de tudo com autoconfiança.

2.1 Programas de educação de usuários

A fim de que o usuário possa conhecer ou buscar a biblioteca universitária, com o intuito de resolver suas necessidades de informação, independente de quais forem, o mesmo precisa ser conquistado e estimulado para tal. As bibliotecas devem através da promoção de seus serviços e produtos chamar a atenção de seus usuários sobre as inúmeras possibilidades que oferecem com o objetivo de solucionar seus problemas informacionais. Nessa perspectiva, é imprescindível planejar um programa de usuários, buscando que esses usufruam de todos os benefícios que a biblioteca apresenta. As ações voltadas para promoção e/ou incentivo devem ser sucedidas de oportunidades de aprendizado no processo de busca e uso da informação disponibilizada.

De acordo com Belluzzo (1989), os programas de educação de usuários correspondem ao conjunto de ações, planejadas e desenvolvidas continuamente de acordo com as características e necessidades do usuário, para que a biblioteca seja um instrumento educativo, facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente de seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação.

Corroboramos com Souto (2004) que a implantação de programas de educação de usuários no ambiente acadêmico é uma necessidade e não uma sugestão; em virtude dos benefícios que tal iniciativa proporciona aos diferentes grupos de usuários (discentes, docentes, pesquisadores e funcionários). Convém ressaltar que, como os novos suportes e recursos passaram a ser utilizados como meio para a disseminação/divulgação de informações e muitos usuários ainda não dominam os mesmos, é urgente a necessidade de investir esforços no sentido de educar e capacitar o leitor universitário quanto ao uso das várias ferramentas informacionais disponíveis no ambiente acadêmico, de modo a permitir sua compreensão teórica/conceitual e prática.

Os programas de educação de usuários baseiam-se no pressuposto de que, as pessoas necessitam de informações armazenadas e organizadas em bibliotecas segundo técnicas complexas e até sofisticadas, o que dificulta e muitas vezes chegam a impedir que o usuário obtenha êxito em suas tentativas de localizar o material que necessita. Em nossa concepção é no ambiente da biblioteca universitária que esses programas se desenvolvem com mais solidez e efetividade, certamente pelo fato de que os discentes são os seus freqüentadores de maior assiduidade e regularidade, permanecendo no recinto da biblioteca por um período de tempo bastante extenso.

No âmbito da biblioteca universitária, quando o bibliotecário se dispõe a realizar uma atividade, ou seja, um programa de educação de usuários, o mesmo busca

racionalizá-la através de uma metodologia que permita alcançar o desejado pelo indivíduo. Através dessa metodologia, busca-se a formação dos usuários com vistas à sua autonomia no uso eficiente dos sistemas de informação.

Segundo Dias e Pires (2004) e Silva (1996), os programas de educação de usuários podem ser classificados em formais e informais. Os formais dizem respeito às atividades que são organizadas de forma sistemática e integradas ao processo ensino aprendizagem, podendo ser incluída ou não no currículo. Já os informais, tratam das orientações oferecidas que surgem das situações de dificuldades emergentes dos usuários.

Concluimos então que, independente do tipo e característica da atividade de educação de usuário adotada, cabe à biblioteca realizar de forma consciente e responsável, possibilitando dotar os indivíduos de conhecimentos para obterem êxito no processo de busca e uso da informação e, sobretudo efetivar a interação com o sistema de informação.

3 Materiais e Métodos

A pesquisa compreende um estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo realizada nas bibliotecas caracterizadas como universitárias que compõem o SIB/UFPE, onde foi traçado como objetivo geral analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

A população da pesquisa foi composta por 12 bibliotecários, sendo 1 com cargo de direção e 11 com cargo de coordenação das respectivas bibliotecas que integram o SIB/UFPE. A escolha por esse universo se justifica em virtude da inexistência de um profissional bibliotecário responsável pelo setor de referência nas bibliotecas.

A amostra caracterizou-se como aleatória, e foi formada pelo número de questionários devolvidos/respondidos de cada categoria pesquisada. Na categoria bibliotecários, ou seja, o primeiro universo da pesquisa, não houve amostra uma vez que, todos os informantes responderam ao questionário.

Escolhemos o questionário, contendo perguntas abertas e fechadas, como instrumento de coleta de dados. Segundo Barros e Lehfeld (2008, p. 109), “o questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa” e de perceber que “o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”.

Para a coleta de dados, os questionários foram aplicados pela pesquisadora tanto nas bibliotecas que fazem parte do Campus de Recife, como nos demais Campus (Vitória de Santo Antão e Caruaru), bem como enviados pelo correio eletrônico (e-mail) para os respectivos pesquisados. Em se tratando dos programas e relatórios, esses foram anexados aos questionários pelos pesquisados, conforme solicitação contida no questionário específico.

Os questionários foram estruturados com perguntas abertas e fechadas. Objetivando a validação dos instrumentos de coleta de dados escolhidos, foi aplicado um pré-teste no dia 30/03/2010, com 5 bibliotecários, escolhidos aleatoriamente, do Sistema de Bibliotecas (Sistemoteca) da Universidade Federal da

Paraíba (UFPB). Após a aplicação do pré-teste, realizamos modificação em apenas uma questão.

Estabelecemos o período de 1 a 26/04/2010, nos turnos da manhã e tarde para a coleta de dados.

Na pesquisa desenvolvida, utilizamos também a observação simples, onde a pesquisadora permaneceu alheia aos grupos em estudo, observando e examinando de maneira espontânea os fatos que ali ocorriam e que se desejavam estudar.

Após coletar os dados, iniciamos a pré-análise, codificando os questionários respondidos da seguinte forma: os questionários receberam o código (B) acrescido de uma numeração seqüencial que abrangeu de 1 a 12. Essa codificação foi realizada com a intenção de observarmos a existência de algumas diferenças de comportamento dos pesquisados.

Depois de codificados os questionários, os dados foram tabulados e os resultados obtidos originaram gráficos e tabelas, visando dar uma maior visibilidade aos resultados da pesquisa. À medida que os resultados foram apresentados, realizamos correlações entre algumas questões, sendo criadas categorias que foram analisadas e confrontadas com o referencial teórico.

Para a realização da análise, optamos por uma abordagem que inclui os métodos quantitativo e qualitativo. O primeiro, objetiva destacar dados quantificáveis, que podem ser demonstrados através de tabelas e gráficos; e o segundo, com base em Minayo (2009), pela possibilidade que o método qualitativo permite de analisar atitudes como: pensamentos, ações, opiniões e informações livres dos pesquisados.

Utilizamos também para o processo de análise dos dados, alguns elementos da técnica de análise de conteúdo, que se constitui em uma técnica de tratamento de informações, e que, segundo Bardin (2009, p. 16), “é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”.

Ainda como metodologia para análise dos dados, adotamos o procedimento de analisar a documentação (programas e relatórios) relativa às atividades de educação de usuários, de acordo com alguns critérios previamente estabelecidos como: objetivos do programa e/ou plano, público a que se destina, conteúdo programático, métodos de ensino, material de apoio (instrucional), carga horária, número de vagas, período/época de realização, freqüência das ações, formas de avaliação entre outros. Após a avaliação dos documentos (programas e relatórios), também foi realizado uma apreciação seguida de comentários que a pesquisadora julgou pertinentes, quanto à adequação entre os resultados das ações e as propostas dos programas. Esse processo foi prejudicado em virtude de apenas 2 dos pesquisados disponibilizarem documentos que tratavam como plano ou programas, mas que ao analisarmos observamos que nessa documentação não constavam se quer os elementos mínimos, como objetivos ou estratégias a serem alcançadas para serem classificadas como tal.

4 Resultados Finais

O processo de análise dos resultados da pesquisa se refere aos dados obtidos através do questionário aplicado aos bibliotecários que exercem cargo de direção e coordenação das Bibliotecas do SIB/UFPE.

Inicialmente, optamos por caracterizar as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Para tanto, elaboramos questões em torno das variáveis: nome, centro,

data de criação, alunos cadastrados e quadro de funcionários.

Os dados demonstraram que 12 bibliotecas universitárias integram o SIB/UFPE: Biblioteca Central (BC), Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória (CAV), Biblioteca do Centro Acadêmico do Agreste (CAA), Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas (CCB), Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN), Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde (CCS), Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências (CTG), Biblioteca Joaquim Cardoso do Centro de Artes e Comunicação (CAC), Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA) e a Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou do Centro de Educação (CE). Dentre as quais, 11 estão localizadas em centros acadêmicos e subordinadas administrativamente a sua direção, com exceção da BC, que não possui vínculo com centro algum e administra tecnicamente todas as bibliotecas setoriais. Foram criadas em diferentes épocas, a mais antiga inicia suas atividades no ano de 1830, as demais perpassam os anos de 1968, 1974, 1976, 1983, 1986, 1988, 1992, 1997, 1994 e 2006. Os números de usuários cadastrados revelados são da Biblioteca do CAV com um total de 1.084, do CCJ 1.707, do CTG 2.963, da Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos 4.446, e da Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou 2.499 perfazendo um total de 12.699 usuários cadastrados nas respectivas bibliotecas mencionadas; total esse que não corresponde ao número real de usuários cadastrados nessas bibliotecas, em virtude da inconsistência de dados do relatório gerado pelo Sistema Pergamum. O quadro de funcionários é composto por um número de 257, sendo 72 bibliotecários, 80 assistentes administrativos e 105 bolsistas que se distribuem nas 12 Bibliotecas Universitárias do SIB/UFPE nos diferentes horários de funcionamento; acrescentando-se a esse um número de 10 outros funcionários, dentre eles: servente, serviços gerais, provisórios, servente com desvio de função.

Em se tratando de ações e práticas de educação de usuário, identificamos através dos dados da Tabela 1, que as Bibliotecas do SIB/UFPE realizam atividades de educação de usuários tanto do tipo formal como informal. É pertinente afirmar que a maior incidência foi para as atividades informais, especificamente à orientação bibliográfica e a orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos (20%); evidenciando assim a prática dessas atividades de forma eventual, ou seja, mediante as necessidades emergenciais dos usuários. Constatamos que, as atividades do tipo formal estão direcionadas para o treinamento (18%), que por sua vez, se restringe ao Portal de Periódicos da Capes.

Tabela 1 – Atividades desenvolvidas

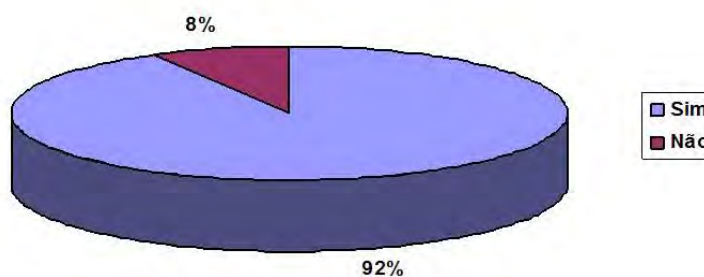
Atividade	Número	Percentual (%)
Orientação bibliográfica	12	20%
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	12	20%
Treinamento	11	18%
Visita dirigida	8	13%
Outras	6	10%
Palestra	4	7%
Tutorial na <i>Internet</i>	4	7%
Oficina	2	3%
Curso	1	2%
Total	60*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

*Os pesquisados responderam a mais de uma opção

Quanto à avaliação das atividades desenvolvidas nas bibliotecas, os dados do Gráfico 1 nos revelaram a sua existência (92%) e que o instrumento utilizado com ênfase é o questionário, sendo este direcionado apenas para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes.

Gráfico 1 – Existência de avaliação



Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

No que se trata das dificuldades das bibliotecas quanto à realização das atividades de educação de usuários, a maior significação foi para a barreira institucional (50%), que se constitui na ausência de infra-estrutura, ou seja, espaço e equipamentos inadequados para que as atividades sejam realizadas a contento. Os resultados nos evidenciaram que a presença da barreira institucional está voltada para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, quando ao nosso entender, os outros tipos de atividades citadas pelos pesquisados, como: orientação bibliográfica, orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos, visita dirigida, palestra, tutorial na *Internet*, oficina e curso, não dependem unicamente de infra-estrutura para serem realizadas.

Quanto às possibilidades das bibliotecas realizarem atividades de educação de usuários, foram entendidas na pesquisa como propostas de melhorias, em virtude de nenhum dos pesquisados informarem não realizar tais atividades. Destarte, os

pesquisados revelaram ter consciência da importância de buscar melhorias na qualidade e efetividade das atividades desenvolvidas em prol de seus usuários.

Diante desse contexto, inferimos que em linhas gerais, os coordenadores e/ou diretor das bibliotecas reconheceram como sendo fundamental desenvolver atividades de educação de usuários no âmbito das bibliotecas universitárias bem como os benefícios que proporcionam aos usuários, porém nas Bibliotecas do SIB/UFPE, a prática de atividades nesse segmento é considerada de forma discreta, quase que imperceptível. As atividades estão voltadas efetivamente apenas para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, caracterizando assim, uma ruptura do discurso com a prática desses profissionais.

5 Considerações Finais

Nos dias atuais, as Bibliotecas do SIB/UFPE devem adotar uma postura pró-ativa em relação à comunidade acadêmica, não ficar à espera da mesma, buscar e atrair aqueles usuários que por algum motivo ainda desconhecem e não utilizam os serviços e/ou produtos oferecidos, estabelecendo desta maneira, um canal de interação permanente e, sobretudo eficaz entre o usuário e a biblioteca.

O bibliotecário deve utilizar metodologias adequadas para instruir e capacitar os indivíduos no uso dos diferentes recursos informacionais disponibilizados. Destarte, o profissional aqui mencionado promove o seu duplo papel de bibliotecário educador, contribuindo para o desenvolvimento e reconhecimento da classe bibliotecária, assim como para o contentamento da comunidade à qual está inserida. Silva (1996) corrobora com esse pensamento ao considerar como essencial, desenvolver no usuário, habilidades para o uso e satisfação de suas necessidades informacionais, conseqüentemente ampliando os seus conhecimentos e proporcionando o desenvolvimento pessoal do mesmo.

As orientações apresentadas nesse trabalho representam um passo inicial para a sistematização de um programa de educação de usuários. Para nós, a inclusão da opinião dos usuários na elaboração das diretrizes da política de atividades de educação de usuários é de suma importância, tendo em vista que, para um serviço de informação possa colaborar com o desenvolvimento de uma sociedade, carece ser planejado com vistas às características, atitudes, necessidades e pretensões daqueles que o utilizam.

É indiscutível a importância de considerar os elementos citados para que o planejamento e implementação de um programa de atividades de educação de usuários obtenha êxito, pois através do mesmo será obtido mudança de atitudes dos usuários frente aos serviços oferecidos e recursos informacionais disponibilizados pelas Bibliotecas do SIB/UFPE.

O presente estudo que se refere ao diagnóstico das práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE possui característica avaliativa e preliminar, viabilizando, assim, a abertura de um leque de possibilidades para dar origem a outros estudos, uma vez que, para funcionar a contento, as Bibliotecas do SIB/UFPE devem realizar avaliações periódicas, principalmente no segmento voltado para os usuários.



Referências

- ALMEIDA, J. G. de. **Educação de usuário: o ponto de vista do bibliotecário**. 2000. 35 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BARROS, A. J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.
- BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.
- BIDART ESCOBAR, C.; GAMARRA CASTRO, N.; CORTELLEZZI, P. K. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Uruguay. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 10, n. 1, p. 145-157, jan./dez. 2005.
- CANCHOTA, I. L.; GARCÍA, M. A. A. **Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitárias**. Disponível em: <<http://www.uag.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2010.
- CARVALHO, F. C. de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação**. 145 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2008.
- CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. **La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários**. Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.
- COSTA, M. A. da. **Diagnóstico sobre a necessidade de educação de usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba**. 2000. 35 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.
- CUENCA, A. M. B.; NORONHA, D. P.; ALVAREZ, M. do C. A. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: nova série**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. (Série Apontamentos).
- MELLO, R. F. de. **Educação do usuário à distância**. Disponível em: <<http://www.libdigi.unicamp.br/document/?down=1121>>. Acesso em: 10 abr. 2010.



MENDES, S. O.; PEREIRA, M. R. da S. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. **Usuarios de la información: formación e desafios**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

NARANJO VÉLEZ, E. **Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción**. Investigación Bibliotecológica, México, v. 19, n. 38, enero/jun. 2005.

OLIVEIRA, S. F. J. de. **A contribuição dos esforços de educação de usuários para a formação dos usuários de informação tecnológica**. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2010.

SANTIAGO, S. M. N. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 162 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SILVA, R. Z. L. da. **Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais brasileiras: um diagnóstico e análise de programas**. 1996. 107 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1996.

SOUTO, L. F. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información**, Lima, v. 5, n. 17, p. 16-24, enero/marzo, 2004.

O USO DE FILMETES NO TREINAMENTO DE EQUIPES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Denise Ramires Machado¹, Janise Silva Borges da Costa¹

¹Bibliotecária, Comissão de Automação, UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

Apresenta a elaboração de filmetes (*screencastings*) sobre a utilização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi) versão 20 e sua disponibilização para o Sistema de Bibliotecas da UFRGS como uma forma de reforço à distância do treinamento na operação do sistema, principalmente em um momento de troca de versão e interface do *software*. Comenta sobre o uso da educação a distância em treinamentos e capacitações de pessoal das instituições, citando exemplos relativos aos profissionais de bibliotecas. Detalha os passos utilizados na elaboração dos filmetes. Conclui que o filmete é uma ferramenta adequada para complementar os conhecimentos sobre o funcionamento dos *softwares*, principalmente em momentos de mudanças, e como subsídio para capacitação de pessoal temporário nas bibliotecas.

Palavras-Chave:

Treinamento de equipes de bibliotecas; Filmetes; Educação a distância.

Abstract

This paper presents the development of screencastings about the use of Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi) version 20 and their availability for the UFRGS' Libraries System staff as a way to improve training in the operation of the system, in a time of change version and interface software. It comments the use of distance education in training of staff, citing examples related to library professionals. It details the steps of preparation of screencastings. It concludes that the screencasting is an appropriate tool to complement the knowledge about a software, especially in times of change, and as support for training of temporary staff in libraries.

Keywords:

Training of library staff; Screencastings; Distance education.

1 Introdução

As habilidades necessárias para o desenvolvimento das atividades profissionais são responsabilidades tanto dos funcionários, que devem buscar aprimoramento constante, como também da instituição, que deve possibilitar a capacitação da equipe de trabalho. Quando as habilidades são relacionadas a particularidades da instituição, torna-se necessária uma atitude pró-ativa por parte da mesma, ao promover cursos, treinamentos e atividades de capacitação.

No momento em que as pessoas a serem treinadas e/ou capacitadas estão em grande número e dispersas geograficamente, o uso de recursos ligados à educação a distância pode ser uma alternativa para reforçar o aprendizado presencial, inclusive em situações de mudanças de interfaces de *software*.

Este trabalho se propõe a apresentar uma das estratégias utilizadas para o treinamento das equipes das unidades integrantes do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS) durante o processo de conversão da base de dados para a versão 20 do *software* Aleph.

2 Contextualização

A capacitação dos funcionários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) tem sido uma responsabilidade assumida pela Instituição, a qual conta com um Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento que tem como objetivo geral:

Promover, de forma continuada e vinculada ao planejamento institucional o desenvolvimento integral dos servidores da UFRGS, seu aperfeiçoamento e qualificação, visando à melhoria dos serviços prestados e o atendimento às necessidades dos usuários e possibilitar a realização pessoal e profissional dos servidores e o cumprimento de seu papel. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS, 2007, p. 4).

O Programa prevê atividades em sete linhas de desenvolvimento, a fim de atingir esse objetivo. Dentre elas, destaca-se a linha VI - Específica, que está relacionada à capacitação do servidor para as atividades vinculadas ao ambiente e ao cargo que ele desempenha. Nessa linha, as temáticas estratégicas compreendem, entre outras, as questões ligadas à atualização e aquisição de novas tecnologias para ambientes, atividades e cargos específicos, justificadas pelo levantamento de necessidades de capacitação ou pelos interesses institucionais. Os ministrantes devem ser capacitados tecnicamente e, prioritariamente, terem vínculo com a instituição (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS, 2007).

A Universidade tem mais de 120 bibliotecários distribuídos em 32 bibliotecas nos quatro *campi* de Porto Alegre (Saúde, Centro, Vale e Olímpico) e no Ceclimar, em Imbé. Se forem somados os auxiliares e bolsistas, são mais de 300 pessoas envolvidas nas atividades das bibliotecas. Neste contexto, módulos de treinamento e/ou capacitação oferecidos a distância podem contribuir para minimizar a necessidade de deslocamento e de afastamento do local de trabalho das equipes.

A automação das bibliotecas do SBUFRGS foi um passo importante na melhoria dos serviços oferecidos aos usuários. Apesar de o processo de automação das bibliotecas ter iniciado com o uso de um *software* desenvolvido na Universidade, com o passar do tempo foi necessário substituí-lo por um sistema comercial, a fim de atender as demandas profissionais e dos usuários. Em 1999 foi adquirido o sistema Aleph 500, do Grupo Ex Libris, cujos módulos foram implantados gradativamente, acompanhados da realização de treinamentos oferecidos aos bibliotecários, auxiliares e bolsistas que atuavam nas bibliotecas (SAATKAMP *et al.*, 2000; PAVÃO *et al.*, 2002; COSTA *et al.*, 2004).

Quando necessárias, foram realizadas conversões para novas versões do sistema. A última delas, implantada em dezembro de 2010, apresenta diferenças na interface com relação à anteriormente utilizada.

3 Revisão de Literatura

A necessidade das empresas de treinar e/ou capacitar seus funcionários é constante. Muitos fatores contribuem para isso, por exemplo: novos funcionários são incorporados às equipes, as atividades mudam em razão da criação e da inserção de diferentes tecnologias e continuamente surgem novos desafios. Enfim, em um cenário de constante mudança, geralmente são exigidos novos conhecimentos e habilidades dos funcionários para que a empresa consiga atingir seus objetivos e cumprir sua missão.

Amaral (c2008) ressalta a importância de acolher os novos funcionários com um treinamento de adaptação/introdução à empresa. Além dessa razão, ele destaca que os principais motivos para promover um treinamento são:

- a) avaliação de desempenho;
- b) por solicitações dos colegas, gerentes ou reuniões;
- c) modificação do trabalho;
- d) relatórios periódicos;
- e) entrevistas de desligamento;
- f) resultados não satisfatórios.

Alguns autores costumam apresentar diferenças entre treinamento e capacitação e/ou desenvolvimento. Ao analisar as definições de treinamento e capacitação, Souza (2006, p.177) relaciona o treinamento com “[...] um condicionamento conseguido através de repetições”, enquanto a capacitação estaria ligada ao desenvolvimento de competências do indivíduo. Amaral (c2008, p. 31) coloca o treinamento como uma ação de “[...] aperfeiçoamento de curto prazo, voltada para o condicionamento da pessoa e para execução de tarefas”, enquanto o desenvolvimento seria um “[...] conjunto de ações que requerem continuidade de longo prazo, visando a um aproveitamento futuro do treinando”.

Apesar de o texto de Souza ser mais ligado à área da educação, dando um enfoque especial à capacitação e o manual de Amaral ser mais “empresarial”, enfocando o treinamento, ambos ressaltam que os cursos não devem ser realizados para cumprir formalidades do setor de recursos humanos: é importante que eles efetivamente contribuam para o desenvolvimento dos participantes e da empresa. Assim, os cursos devem trazer benefícios e resultados, não importando se são chamados de treinamentos ou capacitações.

3.1 A Educação a Distância pela Internet para Treinamentos e/ou Capacitações

Com a redução dos custos dos equipamentos de informática e a instalação de computadores nos mais diversos postos de trabalho, cursos de educação a distância via internet têm cada vez mais conquistado a preferência das instituições para a capacitação de seus funcionários. Ghedine, Testa e Freitas (2008) ao realizarem uma pesquisa sobre a educação a distância via internet em grandes empresas brasileiras, perceberam que muitas vezes não era enfatizada a interação entre os participantes e a educação a distância (EAD) pela internet costumava ser vista

apenas como um recurso para reduzir custos, sem usar das propriedades das ferramentas para o aprimoramento dos cursos.

Joia e Costa (2007) realizaram um estudo em busca dos fatores mais importantes para o sucesso de um treinamento corporativo a distância via *web*. Os autores concluíram que os fatores-chave eram:

- a) a definição clara do conteúdo, público-alvo e objetivos do programa de treinamento;
- b) a motivação dos usuários;
- c) a implementação no ambiente web de um nível adequado de suporte metacognitivo. (JOIA; COSTA, 2007, p. 633)

Para Moore e Kearsley (c2007), o que influencia no sucesso da EAD é o quanto a instituição e o instrutor (ou tutor) conseguem proporcionar a estrutura e a quantidade e qualidade do diálogo, levando em conta a autonomia do aluno. Os autores destacam também que é importante o equilíbrio entre a apresentação dos conteúdos e a interação: os materiais devem ser bem planejados e produzidos, estando em sintonia com as atividades propostas. Não é recomendável prejudicar uma dessas dimensões em detrimento da outra.

A partir desses estudos, pode-se perceber a importância do planejamento (por exemplo, os objetivos e a estrutura) e também do trabalho dos tutores, que dão o suporte e o retorno aos alunos e podem ajudar na motivação dos participantes do curso.

Bucci e Meneghel (2008) fizeram uma pesquisa sobre tecnologias e ferramentas gratuitas da internet que pudessem ser utilizadas em programas de aprimoramento profissional de equipes de bibliotecas universitárias, pois consideram que conhecer as maneiras adequadas de utilizá-las permitirá garantir o sucesso dos programas de aprimoramento a distância.

A preparação de materiais didáticos para a educação a distância não deveria ocorrer sem ter uma base pedagógica. Behar (2009, p. 24), afirma que um modelo pedagógico para a educação a distância consiste em: “[...] um sistema de premissas teóricas que representa, explica e orienta a forma como se aborda o currículo e que se concretiza nas práticas pedagógicas e nas interações professor/aluno/objeto de estudo”. É de conhecimento geral que as ferramentas e as tecnologias têm grande importância no desenrolar de um curso a distância, pois são o meio no qual o curso irá se desenvolver, através do qual as interações entre professor/aluno/objeto de estudo terão espaço, porém a autora alerta que é necessário tomar cuidado para não confundir a tecnologia com o modelo pedagógico subjacente ao planejamento e implementação do curso. De acordo com a mesma autora, apesar de se basear em teorias pedagógicas, um modelo pedagógico pode ter por base mais de uma teoria de aprendizagem, visto que os modelos são criados através de “reinterpretações” das teorias com base nas concepções de cada professor.

As abordagens pedagógicas são variadas, mas a maioria dos autores coloca que se pode resumir, em linhas gerais, que as abordagens normalmente se dividem entre as behavioristas, geralmente indicadas para tarefas mais automatizadas e as abordagens construtivistas, que têm o foco na construção do conhecimento pelos alunos.

3.2 A Educação a Distância nos Treinamentos e na Capacitação de Profissionais de Bibliotecas

A modalidade de educação a distância tem sido utilizada por muitas empresas para facilitar o treinamento e a capacitação de seus funcionários, inclusive na área da Biblioteconomia. As empresas provedoras de serviços e produtos também têm se utilizado da educação a distância para promover um melhor uso e aproveitamento dos seus serviços e produtos.

Com relação à capacitação de bibliotecários, a educação a distância está se fortalecendo cada vez mais. Prova disso é que, no Brasil, a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) desde 2009 tem oferecido cursos de capacitação a distância em temáticas ligadas a bibliotecas, para atingir os objetivos de seu Programa de Capacitação Técnica e Gerencial para Equipes Bibliotecárias: 2008-2011. Já foram e estão sendo oferecidos muitos cursos como, por exemplo, Pesquisas acadêmicas na *web*, Competência em informação para bibliotecários, AACR2, Gestão de pessoas e o impacto nos resultados. (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES, 2010). A Universidade Federal de Minas Gerais ([2011]) também promove atividades à distância, como o curso Atualização em AACR2 2002 e MARC 21: formato para dados bibliográficos, uma atividade de extensão, que foi disponibilizada a bibliotecários de todo o país (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, [2011]).

A equipe do *blog* ExtraLibris Biblioteconomia para concursos, formada por jovens bibliotecários, também tem procurado utilizar a educação a distância como forma de ampliar a capacitação dos bibliotecários, com o foco em conteúdos da área de biblioteconomia abordados nos concursos. Vêm fazendo testes desde 2006, porém a implementação de fato ocorreu em 2008. (HENN, 2008). Em 2010 já estavam sendo oferecidos quatro cursos pelo ExtraLibris, quais sejam: Informação 2.0: redes colaborativas e serviços de informação; Biblioteconomia para concursos: *test drive*; Biblioteconomia para concursos - curso completo; e Curso para o MPU biblioteconomia (EXTRALIBRIS, 2010).

Empresas gaúchas da área de biblioteconomia e gestão de acervos também estão ampliando a oferta de seus cursos no formato *on-line*, como o curso Gestão de pessoas e o impacto nos resultados, oferecido pela Control Informação e Documentação e o Curso de catalogação em MARC21, na prática, oferecido pela empresa Informar Gerência de Documentos e Informações. (CONTROL, 2012; INFORMAR, 2012).

Jovanovich e Jesuz (2010) estudaram a adesão dos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina a cursos de capacitação na modalidade a distância. A maioria deles participou de cursos a distância oferecidos pela Escola de Governo do Estado do Paraná, das áreas gerencial e educacional, porém sugerem a realização de cursos específicos da área biblioteconômica. As autoras são bem otimistas com relação ao uso da educação a distância para a aprendizagem continuada dos servidores públicos, mostrando que as vantagens existem tanto para os servidores que participam dos cursos quanto para os órgãos públicos, que obtêm servidores desempenhando suas atividades com mais qualidade.



Todas as capacitações apresentadas anteriormente possuem a vantagem de ser em língua portuguesa, facilitando a educação continuada dos profissionais bibliotecários brasileiros.

No exterior a educação a distância para as equipes de bibliotecas é mais do que uma tendência: é uma realidade nos diversos níveis de educação.

No México existem cursos a distância de graduação em Biblioteconomia, oferecidos pela Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía e pela Universidad de Guadalajara. (ZURITA SÁNCHEZ, 2009). Este último curso existe desde 2006, tendo sido criado como uma forma de permitir que os profissionais mexicanos que desempenham suas atividades em bibliotecas pudessem obter sua graduação em Biblioteconomia, com mais liberdade para os horários de estudo. (UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA, 2009).

Destaca-se no México também a existência de uma Maestria em Bibliotecología (equivalente a um mestrado em Biblioteconomia) que é oferecida nas modalidades presencial e a distância pelo Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) da Universidad Nacional Autónoma de Mexico (UNAM). O mestrado a distância tem os mesmos professores, currículo, calendário e tutores da modalidade presencial. (UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS, 2008).

A American Library Association (ALA) tem programas de aprendizagem *on-line* muito bem estruturados, contemplando assuntos de toda a Biblioteconomia, em vários níveis, sejam eles fundamentos, avanços, e tendências da área. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, c2010).

O Grupo Ex Libris, produtor do Aleph, mantém o Ex Libris Learning Center¹. Nesse espaço, os clientes que assinarem esse serviço podem compartilhar informações, encontrar e aprender mais sobre os produtos da empresa. O ambiente virtual de aprendizagem utilizado é o Moodle, e são disponibilizados cursos dos diferentes produtos nos níveis Inicial, Avançado, Como fazer..., O que há de novo? e Geral. São apresentadas como vantagens do uso do Ex Libris Learning Center para os usuários do sistema o fácil acesso ao treinamento, a aprendizagem com os colegas que também usam o mesmo sistema e a interface intuitiva do Moodle. Para a biblioteca, as vantagens seriam a redução dos investimentos em treinamentos ao complementar os treinamentos presenciais, melhorar a eficácia no uso dos *softwares* e a possibilidade de aprender mais sobre todos os produtos da Ex Libris, inclusive os que a biblioteca não adquiriu (EX LIBRIS, 2009).

Essa é uma abordagem bastante interessante, mas existem alguns inconvenientes para o uso dos cursos *on-line* da Ex Libris na capacitação dos bibliotecários da UFRGS. Um deles é que os treinamentos da empresa contemplam o padrão do sistema, e não as especificidades implementadas na UFRGS, nem as particularidades das políticas do Sistema de Bibliotecas. Outro inconveniente a ser apontado é o de que, apesar de o *software* Aleph estar traduzido para a língua portuguesa, os cursos do Ex Libris Learning Center estão todos em língua inglesa, não existindo uma tradução para o português brasileiro.

¹ Disponível em: <http://learn.exlibrisgroup.com/>.

3.3 Outras Considerações sobre Educação a Distância nas Instituições

As instituições devem aplicar a educação a distância de maneira estratégica, propondo e implementando cursos e treinamentos que realmente contribuam para o crescimento profissional dos funcionários e o cumprimento da sua missão. É necessário se ter mais do que cursos, é preciso um projeto educacional.

Podemos ter, segundo Schreiber (1998) quatro estágios do uso da educação a distância em uma instituição:

- a) eventos de educação a distância separados e/ou esporádicos;
- b) instituição experiente em educação a distância (replca os cursos já realizados);
- c) definição de uma política institucional de educação a distância;
- d) institucionalização da educação a distância.

Conforme Schreiber (1998), as instituições no último estágio têm uma probabilidade maior de sucesso na implementação dos treinamentos a distância. Essas instituições estariam mais organizadas, com práticas bem estabelecidas e planejadas de acordo com seus interesses maiores.

Relacionando com o contexto apresentado, a UFRGS tem muita experiência em Educação a Distância, principalmente em nível de graduação. Entretanto, em nível de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores, ainda está em um estágio inicial, tendo alguns cursos oferecidos na modalidade semi-presencial, como o Programa de Capacitação em Gestão Documental em EAD (CAPADOC).

A Secretaria de Educação a Distância (SEAD) da UFRGS também tem oferecido cursos na modalidade semi-presencial, normalmente com conteúdos relacionados à educação a distância, e o público-alvo da maioria dessas capacitações são os docentes, monitores e tutores vinculados a cursos e disciplinas ministrados a distância e, mais atualmente, os servidores técnico-administrativos, por meio de parcerias com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP).

A institucionalização da educação a distância para a capacitação de servidores de ambientes organizacionais específicos (como os servidores que desempenham suas atividades no SBUFRGS) contribuiria para a integração e desenvolvimento desses profissionais, bem como para que a Universidade melhorasse a qualidade de seus serviços.

4 Criação de Filmetes (*screencastings*)

Tendo em vista o contexto apresentado, a complementação do treinamento por meio de recursos de educação a distância pretendeu ser um reforço das novas funcionalidades e da mudança de interface, visto que muitas atividades que são realizadas em uma biblioteca requerem segurança e familiaridade com o uso do sistema, por parte dos operadores, principalmente para as atividades de atendimento direto ao usuário Circulação de Coleções (empréstimo, devolução, reservas, renovações e transações de caixa).

Seguindo a ideia apresentada por Bucci e Meneghel (2008, p. 62), de que “[...] pesquisar e identificar tecnologias e ferramentas gratuitas na Internet são atividades significativas para o planejamento de programas de aprimoramento profissional para equipes de bibliotecas universitárias”, foram pesquisados diferentes recursos que poderiam facilitar a aprendizagem dos elementos e do comportamento do sistema

nessa fase de transição para uma interface muito diferente da qual os operadores estavam familiarizados.

Ao analisar essa situação, foi definido que a criação de tutoriais obtidos mediante a captura de telas e sua disponibilização na *internet* seria um recurso interessante para uso dos bibliotecários, auxiliares e bolsistas do SBUFRGS, os quais poderiam acessar esses tutoriais para complementar seus conhecimentos da nova interface e das funcionalidades do SABi versão 20, após a apresentação presencial que seria realizada. Brown-Sica, Sobel e Pan (2009) apresentam a captura de telas em movimento como uma ferramenta que pode ser utilizada para o treinamento tanto das equipes de biblioteca quanto dos professores e alunos (usuários finais), citando que as vantagens desse recurso aumentam quando eles são colocados em um *site*, ficando acessíveis 24 horas por dia, atendendo às necessidades de aprendizado no momento em que as pessoas precisam. A captura (*screencasting*) traria uma visualização mais próxima da realidade a partir da implantação. Esses tutoriais com captura dos movimentos das atividades na tela foram chamados de filmetes.

O *software* escolhido para a criação dos filmetes foi o Wink, desenvolvido pela Debugmode², o qual é um *software* para criação de tutoriais e apresentações, principalmente para tutoriais do tipo “Como Usar” determinado *software* (KUMAR, c2010), por ser um *freeware*, permitir fácil edição das telas e acréscimos de textos explicativos, bem como a exportação em formato flash. Assim, não haveria custo financeiro com sua instalação em diferentes computadores, e essa ocorreria de forma legalizada. O Wink também permite a customização dos elementos como balões de texto explicativo, botões e barras de controle a serem utilizadas no vídeo.

A metodologia de trabalho adotada foi a seguinte:

- a) estudo da função e elaboração de um roteiro de passos a serem apresentados no filmete, de acordo com as instruções já existentes nos Manuais do SABi;
- b) definição dos parâmetros técnicos (tamanho da tela, reduções de tamanho necessárias, cores dos balões, fontes);
- c) utilização do programa de captura de telas (neste caso, o Wink), realizando a captura, seguindo o roteiro;
- d) exclusão de telas desnecessárias (normalmente as primeiras e as últimas, quando o cursor está saindo ou voltando para a barra de tarefas, com captura de imagens de transição);
- e) acréscimo de tela inicial, com dados gerais como o nome do filmete, por exemplo;
- f) ajustes na posição dos cursores, caso necessário, para os movimentos ficarem mais claros;
- g) inserção dos textos explicativos (balões) nas telas de acordo com o roteiro, lembrando de colocar os botões de voltar (para a última tela com balões) e seguir (para a tela seguinte, mesmo que não tenha balões) ou o período de tempo no qual o filmete deve ficar naquela tela;
- h) inclusão, na última tela, de um botão com a opção de reiniciar o filmete;
- i) configuração do *preloader* e da barra de controle, bem como do formato do arquivo final;

² Disponível em: <http://www.debugmode.com/wink/>.

- j) salvamento do arquivo (.wnk) e “renderização” do filmete, para gerar os arquivos .js, .htm e .swf;
- k) visualização do filmete para verificar possíveis aprimoramentos e ajustes posteriores;
- l) novos salvamentos, “renderizações” e visualizações, até que o filmete seja considerado adequado e concluído;
- m) cópia dos arquivos .js, .htm e .swf para o servidor onde seriam disponibilizados.

O *link* disponibilizado deve ser para o arquivo .htm, o qual permite uma exibição adequada do arquivo swf.

Ao realizar todas essas etapas no processo de criação dos filmetes, foram identificadas as seguintes possibilidades de aprimoramentos dos mesmos, um pouco mais avançadas, mas que podem qualificá-los:

- a) após a finalização (e antes de salvar os arquivos no servidor), editar o arquivo .htm para incluir no cabeçalho (*tag head*) o título do filmete (usando a *tag title*);
- b) usar estatísticas de acesso *web*, colocando o código fornecido pela ferramenta no cabeçalho do arquivo .htm;
- c) ter outras formas de disponibilizar as informações além do filmete, pois ele é um modo a mais de disponibilizar o conteúdo desejado, no entanto não deve ser o único, tendo em vista as necessidades diferenciadas de cada pessoa.

5 Considerações Finais

A partir da apresentação presencial da nova versão do SABi, em dezembro de 2010, os filmetes das funções mais utilizadas foram disponibilizados para os bibliotecários, auxiliares e bolsistas do SBUFRGS, conforme o Quadro 1.

Função	Filmetes	
Circulação de Coleções	<ul style="list-style-type: none"> - Empréstimo - Devolução - Troca de data na função Devolução 	<ul style="list-style-type: none"> - Estatística de consulta - Renovação - Catalogação rápida
Caixa	<ul style="list-style-type: none"> - Pagamentos: Ícone Devolução - Pagamentos: Ícone Empréstimo - Pagamentos: Ícone Usuários - Abonos: Ícone Usuários 	
Reservas	<ul style="list-style-type: none"> - Exclusão de Reservas: Ícone Itens - Exclusão de Reservas: Ícone Usuários - Ativar Reservas 	
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitação de usuários - Impedimentos 	
Aquisição	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de pedido de compra de monografia - Registro de nota fiscal - Finalização de pedido - Doação de monografia sem nota fiscal 	
Catalogação	<ul style="list-style-type: none"> - Criar registro - Duplicar registro - Formulário do campo 008 - Navegador do Aleph (Campo 856) - Mensagens de erro 	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuda do campo - Visualizar na <i>web</i> (CTRL+O) - Visualizar no OPAC - Tela inteira - Editor múltiplo
Navegação	<ul style="list-style-type: none"> - Catalogação para Aquisição - Pesquisa do Módulo de Catalogação para Aquisição - Pesquisa do Módulo de Aquisição & Periódicos para Aquisição - Catalogação para Itens 	

Quadro 1 - Filmetes preparados no período da atualização de versão do SABi

A receptividade do SBUFRGS aos filmetes foi muito boa, desde o momento em que foram apresentados. Além de terem sido utilizados como material de apoio no momento da implantação da versão 20 do Aleph, ficaram disponíveis para que as bibliotecas pudessem utilizá-los como suporte ao treinamento de pessoal temporário (bolsistas, por exemplo), além de servir para dirimir dúvidas dos operadores sobre determinadas rotinas nas bibliotecas.

Nos últimos anos foram criados outros filmetes, relacionados ao SABi *web* (OPAC), como: Instruções para inserir caixa de Busca no SABi em um *site* desenvolvido em Plone, Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e Instruções para pagamento de débito nas bibliotecas da UFRGS (Emissão da GRU). Os dois últimos foram disponibilizados também para os usuários finais (alunos, docentes e outros), ou seja, não estão restritos às equipes das bibliotecas. Podem ser acessados na página inicial do SABi³, na opção Tutoriais.

³ Disponível em: <<http://sabi.ufrgs.br>>.



Considera-se que houve uma economia de tempo para as equipes das bibliotecas, no que diz respeito à flexibilidade para consulta dos recursos didáticos, permitindo que cada um pudesse complementar seu aprendizado em horário e ritmo próprios, preparando-se melhor para as mudanças.

Como atividades futuras propõem-se a criação de cursos institucionais de capacitação a distância na área de biblioteconomia, utilizando os filmetes como um dos recursos didáticos, a elaboração de novos filmetes abrangendo outras funções e/ou novos serviços a serem disponibilizados, entre outras tantas possibilidades para o uso dessa ferramenta.

6 Referências

- AMARAL, Willer Ferreira. **Como elaborar um planejamento de recursos humanos**. [Belo Horizonte]: SEBRAE-MG, c2008.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **About ALA online learning**. c2010. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/onlinelearning/about/index.cfm>>. Acesso em: 08 nov. 2010.
- BEHAR, Patrícia Alejandra. Modelos pedagógicos em educação a distância. In: _____ (Org.). **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BROWN-SICA, Margaret; SOBEL, Karen; PAN, Denise. Learning for all: teaching students, faculty, and staff with screencasting. **Public Services Quarterly**, Philadelphia, v. 5, p. 81-97, 2009. Disponível em: <<http://web.ebscohost.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&hid=112&sid=bba876b5-f92c-4c10-998a-76bc636010de%40sessionmgr115>>. Acesso em: 20 abr. 2012.
- BUCCI, Monica Alves Moreira; MENEGHEL, Patrícia da Silva. Tecnologias e ferramentas gratuitas da Internet e sua aplicação aos programas de aprimoramento profissional à distância de equipes em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 52-63, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/106/122>>. Acesso em: 21 set. 2010.
- CONTROL. Curso gestão de pessoas e o impacto nos resultados. **Blog Control Informação e Documentação**. 19 jan. 2012. Disponível em: <<http://blog.control.com.br/2012/01/curso-gestao-de-pessoas-e-o-impacto-nos-resultados/>>. Acesso em: 26 abr. 2012.
- COSTA, Janise Silva Borges da *et al.* Circulação automatizada no Sistema de Bibliotecas da UFRGS: gerência da implantação. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13., 2004, Natal. **Anais ...** Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/6147>>. Acesso em: 02 ago. 2010.
- EX LIBRIS. **Ex Libris Learning Center [Learning Center fact sheet]**. 2009. Disponível em: <http://www.exlibrisgroup.com/files/Customer_Center/LearningCenter/LearningCenterFactSheetDec2009.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2010.
- EXTRALIBRIS. **ExtraLibris**: capacitação para profissionais da informação. 2010. Disponível em: <<http://extralibris.net/>>. Acesso em: 03 nov. 2010.



FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Programa de capacitação de equipes bibliotecárias**. 2010. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/>>. Acesso em: 29 out. 2010.

GHEDINE, Tatiana; TESTA, Maurício Gregianin; FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de. Educação a distância via internet em grandes empresas brasileiras. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 48, n. 4, p. 49-63, out./dez. 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/20691>. Acesso em: 09 set. 2010.

HENN, Gustavo. EAD ExtraLibris: pré-lançamento. In: EXTRALIBRIS. **ExtraLibris concursos [blog]**. 28 jun. 2008. Disponível em: <<http://extralibris.org/concursos/2008/06/28/ead-extralibris-pre-lancamento/>>. Acesso em: 03 nov. 2010.

INFORMAR. **Curso de catalogação em MARC21, na prática**. 30 jan. 2012. Disponível em: <<http://informarrs.dominiotemporario.com/moodle/mod/resource/view.php?id=57>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

JOIA, Luiz Antonio; COSTA, Mário de Figueiredo Cunha da. Fatores-chave de sucesso no treinamento corporativo a distância via *web*. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 4, p. 607-637, jul./ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v41n4/a02v41n4.pdf>. Acesso em: 09 set. 2010.

JOVANOVIČH, Eliane M. S.; JESUZ, Vilma A. F. de. Novas competências e habilidades: EAD na formação continuada dos bibliotecários. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Trabalhos aprovados**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_008.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2010.

KUMAR, Satish. **DebugMode Wink**. c2010. Disponível em: <<http://www.debugmode.com/wink/>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

MOORE, Michel; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, c2007.

PAVÃO, Caterina Marta Groposo *et al.* Treinamento da equipe do SBU decorrente da migração de sistema de automação na UFRGS. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12., 2002, Recife. **Anais ...** Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/1411>>. Acesso em: 02 ago. 2010.

SAATKAMP, Carla Metzler *et al.* Modernização do sistema de automação de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11., 2000, Florianópolis. **Anais ...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/445>>. Acesso em: 16 out. 2010.

SCHREIBER, Deborah A. How to maximize use of technology and institutionalize distance learning efforts. In: DISTANCE LEARNING '98, 14., 1998, Madison, WI. **Proceedings ...** Madison: University of Wisconsin-Madison, 1998. Disponível em: <<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED422872>>. Acesso em: 05 nov. 2010.



SOUZA, Giandra Oliveira de. Um novo pedagogo na capacitação de profissionais em empresas. In: FARIA, Elaine Turk (Org.). **Educação presencial e virtual**: espaços complementares essenciais na escola e na empresa. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. **Noticias**: la licenciatura en bibliotecología de UDG Virtual es a nivel nacional la que registra a más estudiantes por ciclo. 26 Enero 2009. Disponível em: <<http://www.udgvirtual.udg.mx/articulo.php?id=494>>. Acesso em: 05 nov. 2010.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. **Maestría a distancia**. 2008. Disponível em: <<http://cuib.unam.mx/posgrado/disenho/lisa.htm>>. Acesso em: 05 nov. 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Atualização em AACR2 2002 e MARC 21: formato para dados bibliográficos - modalidade a distância**. [2011]. Disponível em: <<http://www.cursoseeventos.ufmg.br/CAE/DetailarCae.aspx?CAE=4967>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Pró-Reitoria de Recursos Humanos. **Programa de capacitação e aperfeiçoamento**: anexo à Decisão nº 047/2007 - CONSUN. Jan. 2007. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/prorh/capacitacao/capacitacao/Programa_Capacitacao_e_Aperfeiçoamento_CONSUN.doc>. Acesso em: 13 out. 2010.

ZURITA SÁNCHEZ, Juan Manuel. Bibliotecología en línea y a distancia. In: **El falso letrado [blog]**. 25 feb. 2009. Disponível em: <<http://juanzurita.wordpress.com/2009/02/25/bibliotecologia-en-linea-y-a-distancia/>>. Acesso em: 05 nov. 2010.



PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES: EXPERIÊNCIA DE TREINAMENTO EM AMBIENTE SÍNCRONO

Jane Rodrigues Guirado¹, Rejane Raffo Klaes²

¹ Bibliotecária Especialista em Gestão Estratégica da Informação, UFMG, Belo Horizonte, MG

² Bibliotecária Mestre em Biblioteconomia, UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

O trabalho relata a experiência referente a uma modalidade de treinamento, em ambiente síncrono, sobre o Portal de Periódicos da Capes, oferecido nos anos 2010-2011 para usuários das instituições participantes do Portal, em parceria com a Editora *Thomson Reuters* e a Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Essa experiência demonstrou ser um processo interativo de aprendizagem inovador, por permitir romper as barreiras geográficas, facilitar a oferta de treinamentos sistemáticos durante todo o ano, democratizar o acesso à informação, divulgar os recursos informacionais disponíveis na coleção do Portal e capacitar um maior número de usuários. Os resultados dessa experiência irão aprimorar os conhecimentos com relação às funcionalidades da interface e ao conteúdo do Portal.

Palavras-chave: Portal de Periódicos da Capes; Programa de Capacitação; Treinamento em ambiente síncrono.

Abstract

The paper reports the experience with a training mode, in a synchronous environment on the Portal de Periódicos da Capes offered in 2010-2011 for the users of the institutions participating in the Portal, in partnership with publisher Thomson Reuters and Capes (Coordination of Improvement of Higher Level Personnel). This experience proved to be an interactive process of innovative learning by allowing break geographical barriers and facilitate the provision of systematic training throughout the year, democratizing access to information and disseminate the information resources available in the collection of the Portal and enable a larger number of users. The results of this experience will enhance the knowledge regarding the Portal's interface and content.

Keywords: Portal de Periódicos da Capes; Training Program; Training synchronous environment.



1 Introdução

O período atual é considerado por Castells (2006) como a era da informação, caracterizada por uma revolução fundamentada nas tecnologias digitais da informação e comunicação. Com o advento da Internet e das Tecnologias da Informação e Comunicação ocorreu uma mudança de paradigma com relação ao acesso às fontes de informação científico-tecnológica.

Segundo Coutinho e Bottentuit Jr. (2010) a primeira geração da Internet abriu os horizontes para a aprendizagem eletrônica, por permitir acesso a uma variedade de fontes de informação. A rede também permitiu o rompimento das barreiras geográfica e temporal. Esses fatores trouxeram vários benefícios, principalmente para área da educação. Nesse contexto, a Internet tornou-se uma fonte de informação para todos os segmentos envolvidos com o ensino e aprendizagem, como também para toda a sociedade.

No Brasil, esta primeira fase da Internet, contou com a participação significativa do Governo Federal no final da década de 80, por meio da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), que possibilitou aos pesquisadores brasileiros compartilharem informações com outros pesquisadores estrangeiros nessa nova modalidade de comunicação.

Segundo Almeida (2006, p.28)

a comunicação científica é vital para o avanço e o desenvolvimento da ciência, pois é por seu intermédio que ocorre a disseminação, a interação da comunidade científica e a legitimação pelos pares, consolidando assim a geração de novos conhecimentos.

O objetivo deste trabalho é descrever a experiência de treinamento no Portal de Periódicos da Capes, no formato *online*, em ambiente síncrono, oferecido nos anos de 2010 e 2011 para usuários das instituições participantes do Portal, realizado em parceria da Editora *Thomson Reuters* com a Coordenação Geral do Portal de Periódicos da Capes.

2 O Portal de Periódicos da Capes

Em novembro de 2000 a Capes lançou um projeto inovador: a implantação do Portal de Periódicos, proporcionando acesso à informação científica e tecnológica disponível em formato eletrônico às instituições de ensino e pesquisa no País. O Portal de Periódicos da Capes é uma biblioteca virtual que disponibiliza acesso às principais publicações nacionais e estrangeiras, incluindo revistas, bases de dados referenciais, livros, patentes, estatísticas, em todas as áreas do conhecimento.

A utilização do Portal, por seus usuários, além de possibilitar sua permanente atualização, serviu como estímulo ao aumento da produção científica nacional e à promoção do crescimento da inclusão de trabalhos científicos brasileiros no cenário internacional, aumentando sua visibilidade.



A disponibilização deste Portal para as instituições participantes significou uma mudança de paradigma com relação ao acesso à informação técnico-científica, uma vez que essa informação encontra-se disponível no formato eletrônico e não apenas no formato impresso, ampliando não só a quantidade das coleções disponíveis, mas a quantidade das instituições com direito de acesso.

Diante dessa nova realidade, os usuários necessariamente tiveram que desenvolver novas habilidades que interferem nos seus processos cognitivos e criam novas demandas nas atividades ensino-aprendizagem. Os mediadores da informação, incluindo os bibliotecários das instituições, também precisaram adquirir novas habilidades e capacitação para alcançar objetivos de ensino-aprendizagem em ambientes virtuais. Neste sentido, Silva (2004, p.2) reforça que

as transformações que estão ocorrendo proporcionam uma profunda mudança no desenvolvimento das atividades e no modo de agir dos indivíduos; o uso do computador está incorporado aos processos e sendo-lhes imprescindível. Com isso, passam a demandar maiores qualificações e competências dos profissionais. As tecnologias de informação reclamam mais especialização e melhor capacitação do indivíduo, transformando a educação convencional e exigindo novas habilidades para o bom desempenho no mercado de trabalho.

A implantação do Portal de Periódicos da Capes promoveu uma mudança significativa com relação à utilização das fontes de informação técnico-científica e a Capes, desde então, vem investindo na capacitação dos seus usuários por meio de Programas de Treinamentos. Durante os onze anos de sua existência foram oferecidos vários formatos de treinamentos presenciais aos usuários das instituições participantes.

3 A Evolução dos Treinamentos no Portal de Periódicos da Capes

Em 2001 a CAPES iniciou um programa de treinamentos, denominado Jornadas de Treinamento, direcionadas para os bibliotecários vinculados às instituições participantes do Portal em todas as regiões brasileiras. Esses treinamentos foram realizados em laboratórios de informática e eram ministrados por um técnico da Capes e representantes das Editoras, com o objetivo de capacitar principalmente os profissionais da área da Ciência de Informação, para que atuassem como multiplicadores em suas instituições. Como esses treinamentos eram realizados nos laboratórios de informática o número de vagas era limitado por instituição, de acordo com a quantidade de máquinas disponíveis. Esse formato de treinamento permaneceu até a VI Jornada, que ocorreu em 2004.

Neste ano a Capes realizou várias reuniões internas com o objetivo de avaliar esses treinamentos, as quais contaram com a participação de representantes de algumas das Editoras. Decidiu-se pela adoção de uma nova política referente à capacitação dos usuários, resultando em um novo formato com redefinição da carga-horária, disponibilização de tutoriais utilizados nos treinamentos no site do Portal e com destaque para uma apresentação da estrutura do Portal por um técnico da Capes.



No ano de 2005 a então Coordenação de Acesso à Informação Científica e Tecnológica (CAC), ampliou a oferta dos treinamentos, passando a atender demandas pontuais para treinamentos institucionais, o que motivou uma nova alteração no formato dos treinamentos, possibilitando a participação não só de profissionais das bibliotecas, mas também dos demais usuários interessados.

Em 2006, novamente foi alterado o formato dos treinamentos institucionais, que deixaram de ser realizados em laboratórios de informática e passaram para locais mais amplos, alcançando um maior número de pessoas, com objetivo de possibilitar a integração entre bibliotecários e usuários das instituições, oportunizando aos bibliotecários interagirem e conhecerem dúvidas e expectativas dos usuários com relação ao Portal.

A experiência sobre as atividades de treinamento presencial e sua importância para a consolidação do Portal no meio acadêmico foram apresentadas ao 14º SNBU pela equipe do Portal de Periódicos da Capes (KLAES et al, 2006).

No ano de 2008 a Capes lança o Projeto de Formação de Multiplicadores do Portal de Periódicos - Pró-Multiplicar, voltado a um público específico, tendo como objetivo capacitar alunos bolsistas de mestrado e doutorado da Capes para atuarem como multiplicadores e monitores na instrução do Portal de Periódicos, em suas instituições. Esta modalidade de treinamento consiste em uma apresentação do Portal de Periódicos, por um técnico da Coordenação Geral do Portal de Periódicos da Capes (CGPP/DPB/Capes), seguida pela instrução de bases de dados pré-selecionadas, agrupadas por área do conhecimento, ministrada por representantes dos Editores.

Em dezembro de 2009, a Capes comemora o 9º aniversário do Portal com o lançamento de uma nova interface do Portal de Periódicos. O Novo Portal, como foi chamado, ofereceu todos os recursos da versão anterior e passou a disponibilizar novas funcionalidades, dentre elas, um metabuscador, e a possibilidade de criação um espaço virtual personalizado. Essa nova interface promoveu, novamente, mudança significativa com relação ao uso do Portal, como também alterou a metodologia utilizada nos treinamentos oferecidos.

4 Treinamentos *online*

Muito embora alguns editores já utilizassem a oferta de treinamentos via Internet de forma isolada, somente em 2010, o Portal de Periódicos da Capes foi apresentado neste tipo de ambiente.

Em janeiro de 2010, a instrutora da Editora *Thomson Reuters*, Mirta Guglielmoni, consultou bibliotecárias de instituições participantes do Portal, com experiência em treinamento em suas instituições, oferecendo um espaço para apresentarem um módulo referente ao Portal de Periódicos da Capes, atuando como instrutoras nos treinamentos *online* oferecido por essa Editora.



Com a aprovação da Coordenadora Geral do Portal de Periódicos, foi iniciada uma parceria que possibilitou, pela primeira vez, a oferta de treinamento no Portal de Periódicos da Capes, neste formato, a usuários de todo o Brasil, iniciando-se assim uma parceria com a *Thomson Reuters*.

A organização, coordenação e a divulgação desses treinamentos estão sob a responsabilidade da instrutora da *Thomson Reuters*. Como instrutoras do Portal atuaram inicialmente três bibliotecárias, também *help desks* do Portal, pertencentes a UFMG e a UFRGS.

Nesta modalidade de treinamento, foi disponibilizado, inicialmente, um período de trinta minutos para as instrutoras da Capes, com objetivo de realizar uma breve demonstração da então nova interface do Portal, seguindo-se a apresentação das bases de dados da *Thomson Reuters*.

5 Procedimentos Metodológicos

5.1 A Organização do Treinamento

O ambiente virtual utilizado é a plataforma WebEx da Cisco, a qual possibilita a realização de treinamentos em ambiente síncrono. Essa ferramenta permite não apenas o compartilhamento de informações em tempo real com todos os participantes, como também a interação direta entre o instrutor e os treinandos via *chat* ou microfone.

A programação e a divulgação do treinamento para as instituições participantes do Portal são feitas pela instrutora da *Thomson Reuters*, após a organização dos conteúdos terem sido discutidos em conjunto com as instrutoras da Capes.

Os usuários do Portal interessados no treinamento e as instrutoras da Capes realizam suas inscrições através de um *link* informado na divulgação. Após a realização das inscrições, automaticamente recebem via correio eletrônico a confirmação da inscrição com as orientações para o acesso ao treinamento nas datas e horários programados.

No início das sessões de treinamentos a instrutora da *Thomson Reuters* faz uma breve introdução aos conteúdos a serem abordados e passa o comando para as instrutoras da Capes, que compartilham seu *desktop* com todos os demais participantes. No decorrer da apresentação são realizadas pausas sistemáticas para esclarecimento das dúvidas.

Após o término da apresentação as instrutoras da Capes orientam os participantes quanto ao encaminhamento de dúvidas, informando que podem ser direcionadas aos *help desks* regionais, diretamente para a Capes, ou para o *e-mail* da instrutora do Portal. Dando continuidade, a instrutora da *Thomson Reuters* prossegue o treinamento apresentando os conteúdos das bases de dados desta editora.



5.2 Os Conteúdos Abordados

A elaboração da apresentação sobre o Portal é realizada em conjunto pelas instrutoras da Capes, com o objetivo de padronizar o conteúdo a ser abordado. Foi definido que o conteúdo dessa apresentação seria uma breve introdução ao Portal de Periódicos da Capes, justificada pela limitação de tempo. Devido a essa limitação, a apresentação não era realizada *online* no Portal e as instrutoras utilizaram, em um primeiro momento, o recurso do *PowerPoint* nas apresentações. O conteúdo abordado contemplou:

- a) o (então) novo Portal, com ênfase nas novas funcionalidades;
- b) a organização da Página Inicial com ênfase na Busca Integrada e na identificação do usuário;
- c) a modalidade de Busca Integrada da Página Inicial;
- d) as modalidades de Busca Avançada, Busca por Periódico e Busca por Base;
- e) as funcionalidades e as vantagens do uso do Meu Espaço.

A avaliação dos treinamentos oferecidos no primeiro semestre de 2010 foi realizada a partir dos comentários e sugestões recebidos dos participantes, formal e informalmente. Notou-se que o conteúdo abordado atendeu em parte às expectativas dos usuários do Portal, uma vez que as funcionalidades nova interface do Portal, disponibilizada para as instituições participantes em janeiro de 2010, ainda não eram conhecidas em sua plenitude pelos usuários.

No segundo semestre de 2010, após avaliação das instrutoras, foram promovidas algumas modificações na forma e no conteúdo do treinamento no módulo do Portal de Periódicos da Capes:

- a) o uso do *PowerPoint* ficou restrito à parte introdutória do Portal, e a apresentação das novas funcionalidades e da pesquisa passou a ser realizada *online*;
- b) houve ampliação do tempo disponibilizado para a apresentação do Módulo do Portal, que passou para quarenta minutos.

Com o decorrer das apresentações, e em função dos questionamentos recebidos, observou-se que os participantes tinham necessidade de obter informações mais detalhadas do Portal. Optou-se, então, pela divisão dos conteúdos do treinamento em quatro módulos, o que foi adotado nos meses de junho e julho de 2010. Esses módulos foram divididos da seguinte forma:

- a) Módulo I – Busca Integrada da Página Inicial/Simplificada;
- b) Módulo II – Busca Integrada/Avançada;
- c) Módulo III – Busca por Base;
- d) Módulo IV - Busca Periódico/Meu Espaço.

A divisão em módulos, apresentados em turnos e dias alternados, possibilitou a exploração com maior detalhamento todos os recursos oferecidos na nova



interface do Portal. Ao mesmo tempo, a avaliação relativa aos conteúdos abordados era realizada, continuamente, pelas instrutoras do Portal de acordo com as demandas dos participantes.

Percebeu-se que a funcionalidade do Meu Espaço demandava um tempo maior para mostrar todo o recurso adequadamente. Assim, o Módulo IV foi modificado, criando-se um novo módulo exclusivo para o Meu Espaço, delineando uma nova estrutura:

- a) Módulo I – Busca Integrada da Página Inicial/Simplificada;
- b) Módulo II – Busca Integrada/Avançada;
- c) Módulo III – Busca por Base;
- d) Módulo IV – Busca Periódico;
- e) Módulo V – Meu Espaço.

Neste momento foi dispensado o uso do *PowerPoint* durante as apresentações, demonstrando-se o Portal de Periódicos da Capes *online*. Este formato passou a ser utilizado desde então.

6 Avaliação

No segundo semestre de 2010 foi elaborado, pelas instrutoras da Capes, um questionário de avaliação em formato eletrônico, encaminhado por e-mail aos participantes dos treinamentos, o que possibilitou identificar e mapear suas categorias, suas expectativas e obter sugestões para ações futuras.

A análise de resultados mostrou que os treinamentos contaram com a participação de representantes de vários segmentos (bibliotecários, professores, alunos), sendo grande parte composta por bibliotecários. A maioria dos participantes relatou que os treinamentos atenderam suas expectativas e deixaram registradas sugestões como: ampliação do tempo, oferecimento de mais treinamentos em intervalos menores e gravação dos treinamentos para serem disponibilizados como tutoriais no sítio do Portal.

Embora as apresentações estejam estruturadas em módulos específicos, sempre é feita uma introdução ao Portal de Periódicos, bem como fornecidas orientações referentes a programas que devem estar instalados nos computadores para o perfeito desempenho das funcionalidades oferecidas pelo Portal.

Considerando as avaliações recebidas e a dinâmica do Portal, a apresentação voltou à estrutura de quatro módulos:

- a) Módulo I – Buscar Assunto;
- b) Módulo II – Buscar Base;
- c) Módulo III – Buscar Periódicos;
- d) Módulo IV – Meu Espaço.

A interação, em tempo real, das instrutoras com os usuários tem possibilitado



a coleta de questionamentos importantes sobre o funcionamento do Portal e a mediação junto a Capes no sentido de fornecer subsídios e sugestões para futuras melhorias na sua interface.

Essa atividade representou uma inovação, com relação às modalidades de treinamentos oferecidos pela Capes e possibilitou romper as barreiras geográficas, tanto para os participantes quanto para os instrutores. Os treinamentos *online* permitiram ampliar a oferta de treinamentos sistemáticos no decorrer do ano, colaborando para democratizar o acesso à informação e divulgar os recursos disponíveis na coleção do Portal de Periódicos da Capes. Para além de capacitar um grande número de usuários (1838 em 2010-2011), essa experiência contribui, de modo significativo, para aprimorar as habilidades das instrutoras.

Esse tipo de treinamento veio complementar os treinamentos oferecidos pela Capes. Ele mostrou-se bastante funcional e flexível, na medida em que permite ser estruturado em vários módulos atendendo a demandas pontuais. Permite, em um curto espaço de tempo, e sem os custos inerentes aos treinamentos presenciais, alcançar uma quantidade significativa de usuários dispersos geograficamente.

A modalidade de treinamento em ambiente síncrono demonstrou ser um valioso processo interativo de aprendizagem, além de representar uma inovação em relação aos treinamentos convencionais.

Do ponto de vista do usuário, os resultados dessa experiência aprimoram seus conhecimentos com relação aos conteúdos e ao funcionamento do Portal. Do ponto de vista das instrutoras, acredita-se que esses resultados podem subsidiar a Coordenação Geral do Portal de Periódicos da Capes no desenvolvimento de coleções e no aprimoramento das funcionalidades do Portal.

7 Considerações finais

Os treinamentos realizados em ambiente síncrono, facilitados pelo uso das tecnologias da informação e comunicação, levaram para os usuários do Portal, independente da sua localização geográfica, a capacitação na utilização das fontes de informação disponíveis nas coleções do Portal, sem a necessidade de deslocamentos físicos, e a oportunidade de interagirem com as instrutoras, recebendo atendimento personalizado com relação às funcionalidades do Portal.

Para as instrutoras da Capes esta experiência foi única, por permitir a interação com os usuários, o desenvolvimento de novas habilidades e o compartilhamento de informações em diferentes níveis, atendendo simultaneamente usuários pertencentes a vários segmentos e de várias instituições participantes do Portal.

Considerando que esta modalidade de treinamento, testada e aprovada, pode contribuir para propiciar um serviço de excelência a todos os usuários do Portal de Periódicos e um avanço no Programa de Treinamentos, as autoras propõem à Coordenação Geral do Portal de Periódicos da Capes que passe a oferecer, em



paralelo à agenda de treinamentos presenciais, treinamentos *on-line* de curta duração, utilizando recursos disponibilizados pela parceria com a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), como forma de ampliar a oferta e atender solicitações e demandas recebidas de várias instituições, agregando valor aos treinamentos oferecidos aos seus usuários.

Referências

ALMEIDA, Elenara Chaves Edler de. **O Portal de Periódicos da CAPES**: estudo sobre a sua evolução e utilização. 2006. 175 f. Dissertação (Mestrado) - Centro de Desenvolvimento Sustentável, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

CASTELLS, M. Inovação, liberdade e poder na era da informação. In: MORAES, D. (Org.). **Sociedade midiaticizada**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006. p. 225-231.

COUTINHO, Clara P.; BOTTENTUIT JUNIOR, João B. From Web to Web 2.0 and E-Learning 2.0. In: YANG, H. H.; YUEN, S. H. (Ed.). **Handbook of research and practices in E-learning**: issues and trends. Hershey, New York: IGI – Global, 2009. Chapter 2, p. 19-37. Disponível em:
< <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9982/1/Cap2.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2010.

KLAES, Rejane Raffo et al. A contribuição das atividades de treinamento na consolidação do Portal.periodicos.Capes. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 14., 2006. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 19 f. Disponível em:
<<http://hdl.handle.net/10183/7966>> Acesso em: 11 mar. 2012.

SILVA, T. E.; TOMAÉ, M. I. Fontes de informação na internet: a literatura em evidência. In: TOMAÉ, M. I.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2004.

Agradecimentos

As autoras agradecem a Thomson Reuters e à instrutora Mirta Guglielmoni pela oportunidade desta experiência e à Coordenação Geral do Portal de Periódicos da Capes pela anuência na participação nestes treinamentos compartilhados.

Contatos:

Jane Guirado: guiradojr@hotmail.com

Rejane Raffo Klaes: klaes@ufrgs.br

PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO NA BIBLIOTECA: PROJETO BIBLIOTECÁRIO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ – CAMPUS FLORIANO.

Andreina Alves de Sousa Ozório

Bibliotecária e Coordenadora da Biblioteca do IFPI – Campus Floriano

Resumo

Produção de Conhecimento na Biblioteca é um projeto bibliotecário anual realizado no IFPI – Campus Floriano. Tendo como principal objetivo incentivar a pesquisa e a construção de textos, sob o viés de temas transversais. A biblioteca nesta perspectiva funciona como o centro de pesquisa que integra alunos, dos três níveis de ensino da instituição (médio, técnico e superior); professores e outros profissionais do campus. O projeto também visa fomentar uma postura mais crítica dos envolvidos frente à realidade que os circundam. Proporcionando uma visão transformadora e discursiva no contexto social e cultural daqueles que desenvolvem e efetivam as produções realizadas.

Palavras-chave: Biblioteca e Pesquisa; Biblioteca – Temas transversais; Biblioteca – Aspectos sociais; Construção de conhecimentos.

Abstract

Production of Knowledge at the Library is an annual library project that takes place at IFPI – Campus Floriano. It has as a main objective to encourage research and writing, under transversal themes. The library, in this perspective, works as a research center which gathers students of the three levels of the institution (high school, technical, and college), teachers and other professionals of the campus. The project aims to foment a better critical stand of the people involved when facing their reality, proposing a discursive and transforming view of the cultural and social context of those who develop and actualize the productions.

Keywords: Library and Research; Library – Transversal Themes; Library – Social aspects; Construction of knowledge.

1 Introdução

Um dos maiores desafios do contexto educacional é possibilitar um ambiente que facilite a produção de conhecimento, e conseqüentemente uma postura crítica do discente frente a sua realidade. Pensando nisto, a biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI) – Campus Floriano formulou um programa anual de pesquisa intitulado “Produção de conhecimento na Biblioteca”, cujo objetivo é fomentar a pesquisa, a criatividade, a originalidade e a conscientização das problemáticas indicadas nos editais lançados anualmente, culminando na seleção e premiação das melhores produções de conhecimento inscritas no programa.

Neste contexto, a biblioteca é extremamente necessária para instigar as competências informacionais, assim como transformar estas competências em instrumentos e/ou ferramentas para mudar a realidade social, a qual a instituição de ensino está inserida. O incentivo à pesquisa, neste sentido, funciona como uma aprendizagem reconstrutiva, com gestão autônoma do sujeito, levando em consideração este sujeito que reproduz o conhecimento no qual é referência central, sem que haja a necessidade de usar a metodologia de cópia, aquela na qual a tendência é reproduzir os termos dispostos no referencial bibliográfico, deixando de acrescentar o fruto de seu entendimento (HILLEBRAND, 2004).

O trabalho com temáticas transversais possibilita uma abertura para discursos no ambiente acadêmico. Dispondo de ferramentas que rompem com as propostas fragmentadas da pedagogia tradicional, levando os envolvidos a participarem de uma interdisciplinaridade que colabore para que todos se tornem coparticipadores das mudanças sociais da realidade que os circundam.

Olhando por este viés, infere-se a quebra de paradigmas que envolvem a biblioteca. Um destes paradigmas é a visão inerte do espaço bibliotecário, ou seja, muitos veem a biblioteca apenas como um local de guarda de livros, afastam com isso o caráter social e educativo deste centro de informação. Mais do que romper os paradigmas que estigmatizam a biblioteca, o programa de produção de conhecimento visa conectar: acervo e o espaço biblioteconômico às múltiplas possibilidades de investigação que circundam o ato de pesquisar. Quebrando com isso, a tendência de caracterizar a biblioteca como guardião do conhecimento, e (re)vê-la como espaço extensivo ao ensino e pesquisa no âmbito educacional.

Assim sendo, o Programa anual de Produção de Conhecimento na Biblioteca, surge como uma ferramenta que articula pesquisa às possibilidades de mudanças na realidade e no modo de pensar dos indivíduos envolvidos, direta ou indiretamente neste processo.

2 Revisão de Literatura

No contexto atual, submetido aos parâmetros da Sociedade da Informação e do Conhecimento, a pesquisa funciona como catalisadora de saberes, impulsionando descobertas e mudanças no contexto social, econômico, político e intelectual de uma realidade. A este respeito Campello (2010, p. 29) menciona que “o processo de pesquisa consiste na concepção de ideias por meio de informações à medida que elas são localizadas, lidas e compreendidas”.

Neste cenário, onde a busca por saberes caracteriza a tipologia social vigente, a biblioteca deve ser um espaço de aprendizagem que proporciona e estimula conexões entre conhecimentos, funcionando como laboratório – não de equipamentos, mas de ideias. Esta perspectiva traz à tona a relevância da mediação da informação como ferramenta bibliotecária. Sobre isso Almeida Junior (2008, p.46) conceitua esta mediação como:

toda a ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. [...] a mediação não estaria restrita apenas a atividades relacionadas diretamente ao público atendido, mas em todas as ações do profissional bibliotecário, em todo fazer desse profissional.

Esta amplitude conceitual submete o espaço biblioteconômico, e o profissional que nele atua, a instâncias cada vez mais transversais do ensino-aprendizagem, e sobre isto, vale salientar que a proposta do programa no espaço da Biblioteca do IFPI – Campus Floriano, contempla as nuances transversais do ensino, anexando a este o parâmetro construtivista na aprendizagem, onde “o aluno constrói seu conhecimento e não mais é reconhecido como o sujeito passivo da educação; ou seja, aquele que só recebe o conhecimento” (CASAGRANDE; SANTOS; MORELLI, 2004. p. 185). A transversalidade, neste sentido, denota não só conhecimentos especificados, mas também cria cidadãos ativos na vida social. Por isso busca também educar o indivíduo para que ele seja capaz de eleger critérios de ação, assim adaptando-se a qualquer situação. A importância dos Temas Transversais é essencial, já que estes possibilitam discussões sobre assuntos que embora sejam tidos como rotineiros, fundamentam toda a sociedade. (CASAGRANDE; SANTOS; MORELLI, 2004).

3 Aspectos Metodológicos

O programa “Produção de conhecimento na Biblioteca” é proposto anualmente na Biblioteca, e contempla assuntos transversais da educação. O público a qual a atividade é direcionada contempla os mais diferentes níveis de ensino, haja vista o caráter vertical de ensino dos Institutos Federais. Isto significa a adesão de alunos do ensino médio, técnico e superior.

Outro aspecto importante para a implementação do projeto é a formação da equipe interdisciplinar de avaliação. Dependendo do tema a ser proposto via edital, formam-se as comissões de implementação e avaliação das produções de conhecimento. O último tema abordado, no ano de 2011, foi “Sexualidade”, para isso as implementações ocorreram de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 1 – Ações de implementação do Programa

Produção de Conhecimento na Biblioteca 2011 – Tema “Sexualidade”	
Formato escolhido para a Produção de Conhecimento: Informativo (Folder)	
IMPLEMENTAÇÕES	COMISSÕES
Elaboração do Edital	Bibliotecária
Avaliação do conteúdo	Equipe Médica (Médica, Enfermeira, Assistente Social e Psicóloga).
Avaliação dos parâmetros da língua portuguesa	Professores de Língua Portuguesa
Avaliação didática do assunto abordado nos folders	Pedagogos
Acompanhamento tutorial (para as equipes formadas por alunos do ensino médio)	Alunos dos cursos superiores

Fonte direta

Os prazos para elaboração, entrega e avaliação dos folders foram indicados através do Edital, assim como as premiações para as melhores produções em cada linha de pesquisa.

Os alunos puderam optar por seis linhas de pesquisa:

- LINHA 1:** Puberdade precoce;
- LINHA 2:** Orientação sexual;
- LINHA 3:** Métodos anticoncepcionais;
- LINHA 4:** Gravidez na Adolescência;
- LINHA 5:** Aborto
- LINHA 6:** Doenças Sexualmente Transmissíveis.

A inscrição foi feita a partir de um grupo de cinco integrantes, sendo obrigatória a inclusão de um tutor do curso de Licenciatura em Biologia. Dias antes do período estipulado para premiação foi feita uma pesquisa de campo pelos alunos

de Licenciatura em Matemática com objetivo de coletar e tabular dados sobre o conhecimento da temática entre o corpo discente do IFPI – Campus Floriano. Estes dados foram mostrados e discutidos por uma equipe multidisciplinar no dia da premiação.

A biblioteca neste panorama serve como ponte de apoio informacional junto às equipes inscritas no programa, disponibilizando os seguintes serviços: ajuda Bibliotecária (Serviço de Referência); Empréstimo de materiais de multimídia; Acesso a internet; Impressões para correções; Sala exclusiva para debates da equipe sobre a produção de conhecimento.

4 Resultados parciais

A ação interventiva e educativa da biblioteca do IFPI – Campus Floriano viabilizou uma série de mudanças, dentre elas podemos citar:

- Espaço bibliotecário visto como extensivo à sala de aula, viabilizando uma interferência positiva para o aproveitamento do ambiente biblioteconômico e de seus serviços;
- Maturidade científica aos envolvidos no processo de construção de conhecimento na biblioteca. Cada grupo de pesquisa vivenciou as etapas para viabilizar um produto informativo e científico;
- Parcerias estreitadas entre biblioteca e outros setores do IFPI, quebrando o paradigma de “isolamento” da biblioteca dos outros setores da instituição;
- Envolvimento proativo dos alunos na construção do conhecimento proposto pela temática “Sexualidade”;
- Postura crítica
- Devido à repercussão do programa, os alunos foram convidados para relatarem suas experiências no I Simpósio de Educação e Saúde da Universidade Estadual do Piauí (UESPI) – Campus Dra. Josefina Demes.

Para que mudanças como estas ocorram fez-se necessárias ações, que na perspectiva de Kuhlthau (1999, p. 12), são:

1. Colaboração - os estudantes podem ser distribuídos em pequenos grupos e reunirem-se várias vezes durante o processo de pesquisa para trocar ideias e levantar questões. É útil para eles pensar na pesquisa como algo que fazem em colaboração com outros e não isoladamente.
2. Continuidade - o estudante pode ser conscientizado dos estágios do processo de pesquisa e saber o que esperar e o que trabalhar em cada um deles. É útil para ele pensar na continuidade da pesquisa como um período de tempo durante o qual a sua forma de pensar modificar-se-á consideravelmente.
3. Escolha - pode-se mostrar ao estudante que a pesquisa envolve escolha de temas, de fontes, de informação: o que enfatizar, o que abandonar e o que é suficiente. É útil para ele pensar na pesquisa como uma série de escolhas a serem feitas e decisões a serem tomadas.
4. Diálogo - em cada estágio de sua pesquisa, pode-se dar ao estudante a oportunidade de falar sobre seu progresso em seu grupo de trabalho. É útil para ele pensar no diálogo como uma forma de desenvolver suas ideias.
5. Esquematização - pode-se levar o estudante a ilustrar suas ideias em forma de desenhos, gráficos ou tabelas. É útil para ele pensar em desenhar figuras e elaborar tabelas como uma forma de clarear seu pensamento, bem como de apresentar ideias.
6. Redação - durante o processo de pesquisa pode-se solicitar ao estudante que formule suas ideias, escrevendo pequenos textos, bem como redigindo uma narrativa mais longa ao final do projeto. É útil que ele pense na redação como um instrumento de reflexão e como um relatório final da pesquisa.

Assim, cabe visualizar aqui, algumas imagens do programa em seus vários momentos.

Figura 1 – Troféus aos melhores grupos de cada Linha de Pesquisa



Fonte Direta

Figura 2 – Premiação para as melhores produções (Troféu e Certificados)



Fonte Direta

Figura 3 - Licenciatura em Matemática com objetivo de averiguar as informações que os discentes tinham a respeito do tema sexualidade



Fonte Direta

Figura 4 – Exposição dos resultados da Pesquisa de Campo



Fonte Direta

Figura 5 – Estande dos alunos de Licenciatura em Biologia



Fonte Direta

Figura 6 – Teatro sobre sexualidade



Fonte Direta

Figura 7 – Palestras, vídeos e teatro no auditório.



Fonte Direta

Figura 8 – Alunos convidados para compartilharem suas experiências durante a produção de conhecimento no I Simpósio de Educação e Saúde da UESPI – Campus Dra. Josefina Demes em Floriano – PI.



Fonte Direta

5 Considerações Finais

O programa “Produção de conhecimento na biblioteca” viabiliza uma nova postura dos envolvidos frente às temáticas propostas. A biblioteca proporciona com isso, intercâmbio de ideias, valores, conhecimento e saberes, integrando alunos, professores e demais profissionais em um ciclo de investigação que instiga-os para valorizar a pesquisa.

Neste intento, pode-se inferir que diante do cenário que se forma, mediante a atuação proativa do setor bibliotecário, o papel da biblioteca e dos profissionais que nela atuam, modifica-se de maneira positiva frente às necessidades informacionais dos usuários, viabilizando uma visão criativa, social e educativa deste setor tão importante para uma instituição de ensino.

No entanto, esta dimensão positiva da biblioteca, acima mencionada, só é viável mediante integração com outros setores que agreguem valor a cada edição do programa. Ou seja, o setor de saúde do IFPI – Campus Floriano, cujas integrantes são: médica, enfermeira, assistente social e psicóloga, funcionou com suporte para que, além das avaliações das produções dos alunos, pudesse também disponibilizar palestras, rodas de diálogos e orientações sobre a temática “Sexualidade” proposta pelo edital de 2011. Isto significa que o programa bibliotecário “Produção de Conhecimento na Biblioteca” fundamenta-se em paradigmas interdisciplinares, paradigmas estes, que ressaltam ainda mais a implementação de temas transversais no programa.

Vale ressaltar que as edições previstas para 2013 e outros anos seguintes, já estão sendo articuladas. E os temas propostos são: DROGAS, EDUCAÇÃO NO TRÂNSITO, EDUCAÇÃO AMBIENTAL, dentre outros. Cada temática será trabalhada em parceria com outros setores do IFPI e/ou fora dele, como: ONGs, Departamento de Trânsito, Secretaria de Meio ambiente, e outros.

Por esta dimensão articuladora, social e educativa da biblioteca, podemos compreender que seu papel deve ir além de disponibilizar suportes informacionais, ou seja, a biblioteca e seus profissionais devem articular programas sócio-educativos; encorajar seus usuários a obterem posturas mais críticas e participativas frente à realidade que os circundam; educá-los para que os mesmos desenvolvam habilidades de encontrar fatos, a fim de criar seu próprio entendimento em nível mais profundo, ou seja, para educar esse estudante, é necessária uma abordagem diferente, que não se baseie no tradicional livro texto, mas em programas que ajudem a desenvolver uma aprendizagem baseada em questionamentos.

Referências

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.

CAMPELLO, Bernadete S. (Coord.). **Como orientar a pesquisa escolar: estratégias para o processo de aprendizagem**. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

CASAGRANDE, Eliane; SANTOS, Rogério S. dos; MORELLI, Sonia M. Dornellas. Transversalidade na escola. **Revista de Ciências Humanas da UNIPAR**. Umuarama, v. 12, n. 3, jul./set., 2004.

HILLEBRAND, Raquel. Chiara. Pesquisa Escolar, uma motivação ao ensino de qualidade. **Educere**. Umuarama. v. 4, n. 1, p.65-72, 2004.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte.



RECURSOS DE INFORMAÇÃO NA ÁREA DE SAÚDE: CONHECIMENTO DE RESIDENTES SOBRE FONTES NO MOMENTO DE INGRESSO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO/UFRJ

Eliana Rosa da Fonseca¹, Vanessa Souza Mendonça²

¹Mestranda em Ciência da Informação (PPGCI/UFF), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

²Especialista em Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Este trabalho pretende identificar o conhecimento de residentes de medicina e áreas multiprofissionais da saúde sobre fontes de informação especializada no momento de ingresso, ano de 2012, nos programas de residência da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Caracterizando-se como um estudo empírico e quantitativo elaborado pela Biblioteca em parceria com a Coordenação Geral de Residência Médica da Coordenação de Atividades Educacionais (CAE) do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF). Para o levantamento aplicou-se um questionário com 5 (cinco) perguntas, cujas respostas indicaram os principais recursos que utilizam, bem como a necessidade de esclarecimentos sobre as fontes, seus conceitos e métodos de busca. Os resultados nortearão a elaboração de produtos e serviços de informação e, sobretudo o desenvolvimento de cursos para capacitação em pesquisa bibliográfica na Internet.

Palavras-Chave:

Acesso à Informação; Serviços de Informação; Internato e Residência; Hospitais Universitários; Serviços de Biblioteca; Bibliotecas Hospitalares.

Abstract

This work aims to identify the knowledge of medical residents and multidisciplinary areas of health on sources of specialized information at the time of entry, 2012, in residency programs at the Federal University of Rio de Janeiro. Characterized as an empirical and quantitative review prepared by the Library in partnership with the General Coordination of Medical Residency of Coordination of Medical Education (CAE) of the University Hospital Clementino Fraga Filho (HUCFF). For the survey was applied to the freshmen a questionnaire with 5 (five) questions whose answers indicated the key features they use, and the need for explanation on the sources, concepts and methods of search. The results will guide the development of products and information services, and especially the development of courses for training in literature search on the Internet.

Keywords:

Access to Information; Information Services; Internship and Residency; Hospitals, University; Library Services; Libraries, Hospital.

1 Introdução

A Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) oferece anualmente, por



meio de suas unidades de saúde, processo seletivo para preenchimento das vagas oferecidas nos Programas de Residência. Estes devem ser credenciados pela Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM) e a instituição deve dispor de infraestrutura necessária para o cumprimento do seu objetivo de formação especializada e qualificada.

Existem dois tipos de Programa: o de Residência Médica “curso de pós-graduação, em nível de especialização, destinado a médicos, utilizando como principal procedimento de ensino o treinamento em serviço” (BRASIL, 1977). E em Áreas Multiprofissionais de Saúde, que abrange profissionais de Biomedicina, Ciências Biológicas, Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina Veterinária, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional, são dirigidas pelos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASILa, 2012).

A existência de uma biblioteca é uma das obrigаторiedades para o credenciamento de hospitais de ensino. Os Ministérios da Saúde (MS) e Educação (MEC) preconizam orientações e requisitos para avaliação da biblioteca. Dentre os itens para julgamento, está a existência de um “programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos e prevenção de acidentes” (BRASIL, 2002).

A Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) e Instituto de Doenças do Tórax (IDT) é uma unidade do Sistema de Bibliotecas e Informação (SIBI) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e está administrativamente vinculada a Coordenação de Atividades Educacionais (CAE) do Hospital.

De acordo, com as diretrizes de avaliação do MS e do MEC, a Coordenação Geral de Residência Médica (CGRM), departamento da CAE, institui a participação da Biblioteca no Programa para recepção dos novos residentes médicos e multiprofissionais do Hospital Universitário. Anualmente, no ingresso dos alunos, sob a coordenação da CGRM, as seções e serviços do Hospital se apresentam aos ingressantes com objetivo de expor suas unidades, serviços e rotinas.

Considerando o papel fundamental que a Biblioteca exerce para a formação profissional e especializada destes estudantes, a Coordenação disponibiliza o seu maior tempo de exposição para este setor. Esta parceria é essencial para a Biblioteca, que além de dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, consolida-se como um recurso que colabora tanto para a formação do aluno quanto para a qualificação dos programas de residência oferecidos pela Universidade.

Sabe-se que a oferta de múltiplas fontes especializadas, disponíveis na internet, é uma característica da área de saúde. Por isso, cabe aos profissionais da informação, principalmente ao bibliotecário, promover atividades que colaborem para a facilitação do acesso. Esta não é uma tarefa simples, pois implica em desenvolver nos interessados suas habilidades para realizar pesquisa bibliográfica na Internet. Conceituada como “busca sistemática, e muitas vezes exaustiva, das informações bibliográficas que se relacionam com um tema” (CUNHA, 2008, p.281).

A busca sistemática das informações na Internet envolve um conjunto de operações, cuja escolha definirá o resultado. A escolha das bases de dados, das palavras-chave, ou termos de busca; a utilização de operadores lógicos para cruzamento dos termos, e a seleção do material são alguns dos fatores que podem afetar um resultado final satisfatório ou não.

A interação com o profissional da saúde e a oferta de cursos de capacitação é uma forma de contribuição da biblioteca, pois as novas tecnologias e o desenvolvimento dos recursos, emergiu com grande oferta de bases de dados e portais de acesso público e controlado. Esta pesquisa pretende identificar quais fontes de informação, especializadas em saúde, os residentes ingressantes no ano de 2012 conhecem, e qual o impacto da participação da Biblioteca do Hospital Universitário, na sua recepção.

Segundo Maranhão (2010, p.3) na Biblioteca Universitária, a seção de referência caberia a função de mediadora:

de um aprendizado ao longo da vida, capacitando seus usuários, no período em que estão em formação, não só profissional, a aprender a aprender, a ser capaz de reconhecer a necessidade de informação, saber onde buscá-la, identificar fontes de informação potenciais, desenvolver estratégias para pesquisa, acessar essas fontes, avaliar essas informações, organizá-las e integrá-las em um corpo de conhecimento previamente existente.

Dessa forma, este trabalho expõe como a Biblioteca HUCFF/IDT idealizou sua participação no Programa para Recepção da Residência Médica e Multiprofissional do Hospital Universitário, em 2012, visando aplicar seus resultados tanto no planejamento e aperfeiçoamento de seus serviços e produtos, quanto na constituição e oferta de um Curso de Pesquisa Bibliográfica na Internet, favorecendo a divulgação e o conhecimento dos principais recursos de informação da área de saúde, que atendam efetivamente as necessidades informacionais dos residentes, docentes e funcionários da instituição.

2 Revisão de Literatura

A Internet e as tecnologias de comunicação e informação alteraram significativamente os serviços de bibliotecas, tanto pelo aumento de dados, quanto pelo surgimento de novos e complexos serviços de recuperação da informação. Os papéis do profissional de informação e do usuário final foram afetados, por isso ambos devem desenvolver novas habilidades e competências.

Como conseqüência dessas mudanças, o usuário passa a ter maior grau de dificuldade para manipular fontes e recuperar informações. Segundo Mueller (2000) as fontes de informação podem ser:

Primárias que disseminam informações originais, exatamente na forma como são produzidas; Secundárias apresentam a informação filtrada e organizada de acordo com um arranjo definido, facilitam o uso do conhecimento disperso nas fontes primárias; Terciárias organizam e facilitam o acesso à literatura primária e secundária.

As autoras Tomaél, Alcará e Silva (2008, p.6) sinalizam que a qualidade de uma fonte de informação “está relacionada ao seu uso, ou seja, ao usuário que dela necessita. Para que uma fonte seja de qualidade, deve atender a propósitos específicos de uma comunidade de usuários e isso requer avaliação”, atividade concernente ao profissional bibliotecário e que se antecede a indicação e orientação das fontes.

Cabe colocar também o conceito de recursos informacionais, “conjunto dos meios utilizados na transferência de documentos, informações, ou dados científicos e técnicos, dos produtores aos utilizadores ou, usuários desses documentos, informações e dados” (CUNHA, 2008, p.308).

A Área de Ciências da Saúde é caracterizada pela existência de grande volume de informações, sendo boa parte, descrita e indexada em recursos informacionais reconhecidos e consolidados. Destacam-se alguns dos principais recursos utilizados na Universidade.

Portal de Periódicos da Capes - oferece acesso a artigos científicos, bases referenciais e de resumos, bibliotecas digitais de teses e dissertações e outras fontes, em todas as áreas do conhecimento. É um recurso essencial para a pesquisa científica no Brasil, somente instituições participantes utilizam o Portal. É de responsabilidade da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES (BRASILb, 2012).



Figura 1 – Página do Portal de Periódicos da Capes

Fonte: PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES. Site. 2012. Disponível em: <www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 23 mar. 2012.

A utilização do Portal é complexa, pois integra bases de dados nacionais e internacionais com diferentes interfaces de busca, formas de recuperação, por descritores ou indexação automática. A disponibilidade das coleções também deve ser observada, já que nem todo o acervo está acessível para recuperação do texto completo, se não for observado pelo pesquisador, este poderá considerar que existem falhas no portal ou na estratégia.

Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) - desenvolvida pelo Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), instituição componente da Organização Pan-americana da Saúde (OPAS).



Figura 2 – Página inicial da Biblioteca Virtual em Saúde

Fonte: BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Site. 2012. Disponível em: <<http://regional.bvsalud.org/php/index.php>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

A BVS é um serviço cooperativo e disponibiliza bibliotecas virtuais temáticas, fontes especializadas diversas, terminologia em saúde e outros serviços. Tem como missão “contribuir para o desenvolvimento da saúde nos países da América Latina e Caribe por meio da democratização do acesso, publicação e uso de informação, conhecimento e evidência científica” (BIREME, 2012).

Pode-se destacar dentre as BVS temáticas, a BVS de Saúde Pública Brasil, de responsabilidade do Ministério da Saúde e desenvolvida em parceria com diversos órgãos do próprio Ministério e de instituições afins. Outros recursos especializados estão acessíveis na BVS, cabendo ao usuário sua exploração e acesso.



Figura 3 – Página inicial da BVS temática em Saúde Pública Brasil

Fonte: BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Site. 2012. Disponível em: <<http://regional.bvsalud.org/php/index.php>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

Estão disponíveis também, os Descritores em Ciências da Saúde (DECS) - terminologia em saúde, traduzida do *Medical Subject Headings (MESH)*, com acréscimo das áreas específicas: Saúde Pública, Homeopatia, Ciência e Saúde e Vigilância Sanitária (BIREME, 2012).

É o principal vocabulário controlado utilizado para indexação de documentos na área de saúde, tanto para o bibliotecário na padronização dos assuntos, na entrada de documentos nas bases de dados, quanto para o usuário na recuperação da informação, no momento da elaboração de estratégias de busca, sua utilização significa a obtenção de resultados mais precisos.



Figura 5 – Página principal do DECS

Fonte: DESCRITORES EM CIÊNCIA DA SAÚDE. Site. 2012. Disponível em: <<http://decs.bvs.br>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

O Medical Subject Headings (MESH), que deu origem ao DeCS, representa termos médicos originais, sendo de responsabilidade da *U.S. National Library of Medicine (NLM)*. Podem ser utilizados nas estratégias realizadas no *Pubmed*.

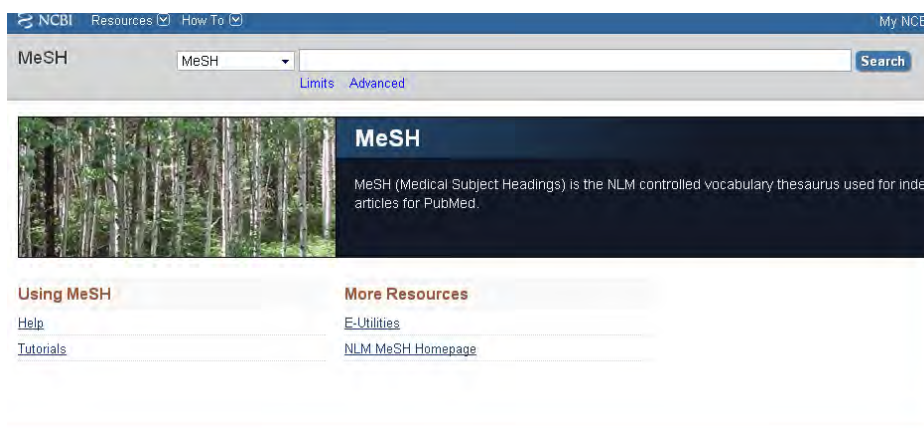


Figura 6 – Página principal do MESH

Fonte: MEDICAL SUBJECT HEADINGS. Site. 2012. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

Outro recurso consagrado é o Medline - desenvolvido pela *National Center for Biotechnology Information (NCBI)* e mantido pela *National Library of Medicine (NLM)*. É o maior componente do *Pubmed* e está acessível também pela Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME.

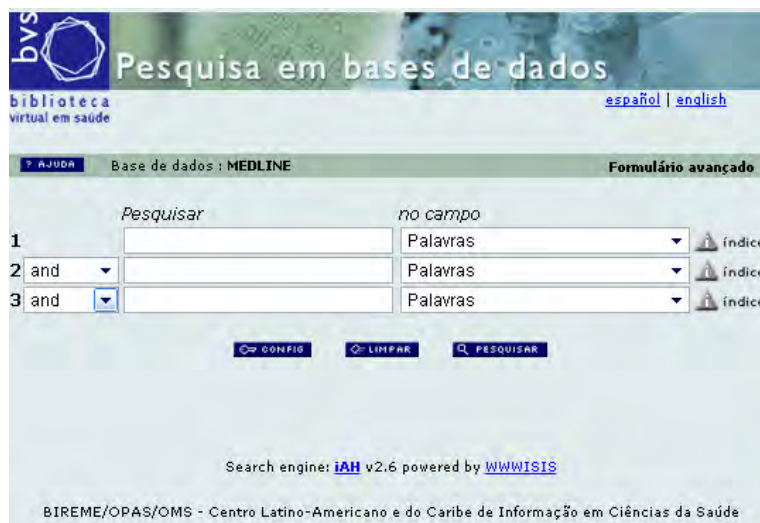


Figura 7 – Página da base de dados Medline na BVS

Fonte: BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Site. 2012. Disponível em: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&base=MEDLINE&lang=p>. Acesso em: 23 mar. 2012.

Pubmed - base de dados, de acesso público, da literatura internacional especializada em ciências biológicas, medicina, enfermagem, odontologia, medicina veterinária e saúde pública. Compõe-se de diversos índices e bancos de dados especializados. (PUBMED, 2012)

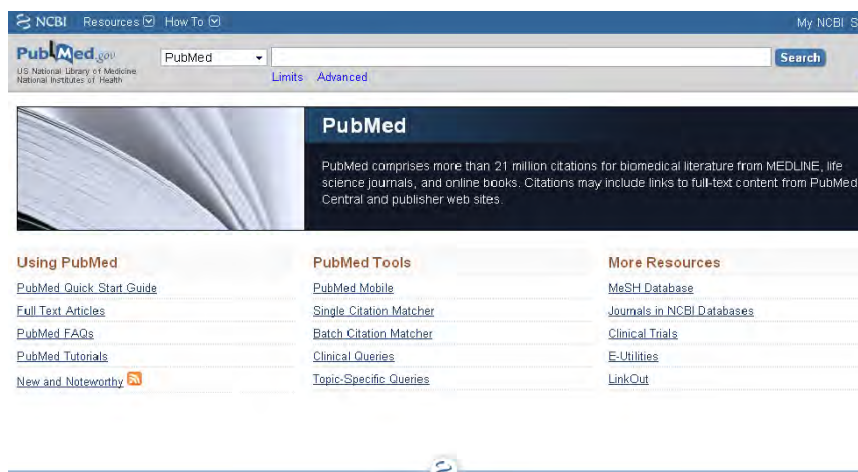


Figura 8 – Página do Pubmed

Fonte: PUBMED Site. 2012. Disponível em: www.ncbi.nlm.nih.gov. Acesso em: 23 mar. 2012.

Outro recurso informacional é a Uptodate - fonte de informação na área da saúde que responde a questões básicas da prática clínica, de acordo com os princípios da Medicina baseada em Evidência. Abrange as especialidades de Clínica Médica, Obstetrícia e Ginecologia, Cardiologia, Nefrologia, Pediatria, Oncologia, Pneumologia, dentre outras (UPTODATE, 2012).



Figura 9 – Página da Uptodate

Fonte: UPTODATE. 2012. Disponível em: <<http://www.uptodate.com/contents/search>>. Acesso em: 23 mar. 2012

Segundo Le Coadic (2004, p.138), “utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação”.

O objetivo final de um produto de informação ou de um sistema de informação deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos usuários. A função mais importante do produto ou do sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessas atividades. Por causa disso, devem ser “orientadas para o usuário”.

Como condição fundamental para promover o acesso, o bibliotecário tem que valer-se das características de seus usuários e de seu perfil. A residência prepara o médico para a prática especializada, e as áreas multiprofissionais para cumprir com os princípios e diretrizes do SUS. A biblioteca deve atender as diferentes necessidades dos residentes, promovendo treinamentos que favorecerão o conhecimento, o aperfeiçoamento e o uso dos recursos de informação na área de saúde disponíveis na Internet. Assim, atuará de forma mais participativa na formação dos residentes e *staff* hospitalar, bem como na fundamentação teórica das questões e decisões clínicas.

3. Materiais e Métodos

O Programa para Recepção da Residência Médica e de Áreas Multiprofissionais da Saúde do HUCFF tem início, no mês de Janeiro de cada ano. A apresentação para participação da Biblioteca foi preparada pelas bibliotecárias da unidade e finalizada com o Coordenador Geral da Residência Médica.

Constaram dos *slides*, as seguintes informações: recursos institucionais da UFRJ, da Biblioteca do HUCFF, recursos eletrônicos e orientação para acesso remoto ao Portal de Periódicos Capes. Foram listados alguns endereços eletrônicos, organizados por categoria e para finalizar orientou-se sobre a oferta e solicitação de

treinamento para pesquisa bibliográfica individual e/ou em grupo. No último slide, foram registrados os dados da equipe e contatos. O material constituiu-se como um recurso didático, e foi enviado por e-mail para os participantes. O tempo destinado foi de quarenta e cinco minutos, sendo o maior tempo destinado aos setores envolvidos.



Figura 10 – Slide 1 da apresentação da Biblioteca do HUCFF

Fonte: BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E DO INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX, 2012.

Para o levantamento de informações, utilizou-se um questionário com uma pergunta aberta e quatro fechadas. Estas questões tinham como objetivo identificar as fontes de informação que os residentes ingressantes utilizavam; se conheciam o Portal de Periódicos Capes; recuperavam os artigos na íntegra com facilidade; empregavam os operadores booleanos (AND, OR, NOT) durante a pesquisa e, se registram os termos pesquisados nas estratégias de busca.

O questionário requeria o preenchimento dos dados pessoais e a autorização para o envio de *e-mails* informativos.

Como forma de avaliar o impacto da apresentação foi levantado o número total, até o momento, de novos cadastrados, fluxo de usuários, solicitação de treinamentos e serviço de pesquisa bibliográficas. Os pedidos encaminhados por e-mail também foram considerados.

4 Resultados Parciais/Finais

Após a tabulação dos dados, foi possível perceber que na Residência Médica predominou a área de Clínica Médica e na Multiprofissional, a área de Enfermagem. Está é uma constatação que se relaciona com o total de vagas e ingressantes para estas áreas. A totalidade dos resultados representa igualmente esta distribuição.

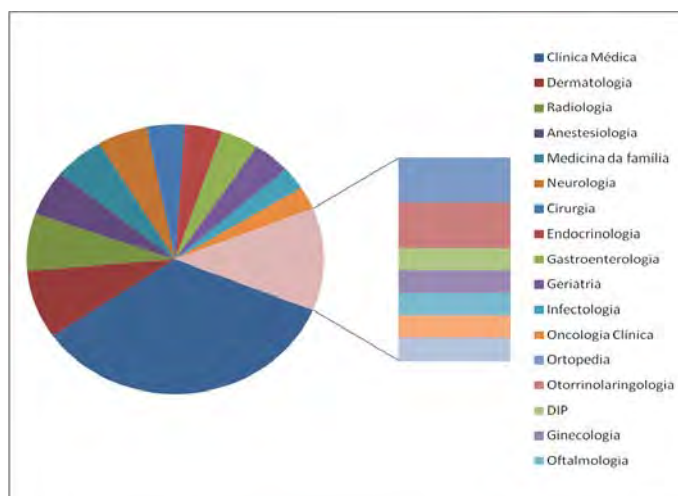


Gráfico 1 – Residência Médica

Fonte: BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E DO INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX, 2012.

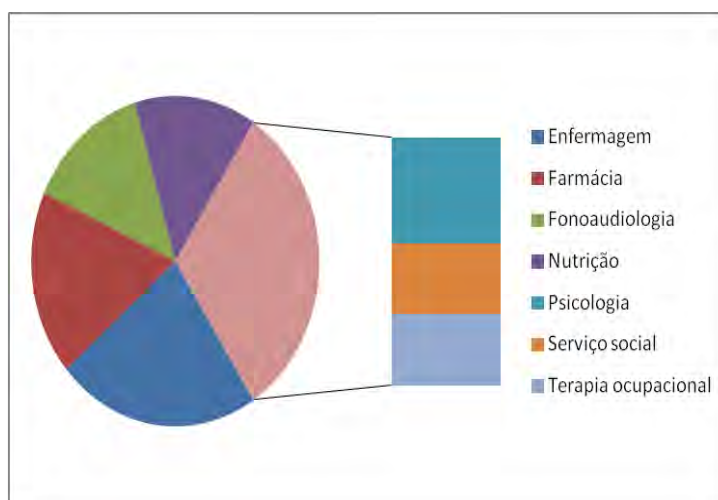


Gráfico 2 – Residência Multiprofissional

Fonte: BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E DO INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX, 2012.

Com relação à primeira pergunta “*Quais bases de dados você utiliza para fazer pesquisas?*”. As maiores indicações foram respectivamente: Pubmed, Uptodate, LILACS e, BVS.

Tabela 1 – Quais bases de dados você utiliza para fazer pesquisa?

Bases de dados	Total
Pubmed	47
UptoDate	36
Lilacs	26



Biblioteca Virtual	22
Portal Capes	9
Periódicos	6
Catálogo	6
Outros	5

Fonte: BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E DO INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX, 2012.

A indicação da BVS sugere o desconhecimento com relação ao que é base de dados e biblioteca virtual. Provavelmente, a citação da BVS seria para sinalizar o uso do MEDLINE, da LILACS ou da SCIELO. Ou ainda, a pesquisa pelo método integrado disponível na página principal do portal.

A pouca sinalização do Portal de Periódicos da Capes se deve a natureza da pergunta, aberta para enumeração do respondente. Na pergunta de número 3: “Você conhece o Portal de Periódicos Capes?”, a maioria respondeu que, sim, conhece. O Portal é uma fonte presente em todas as universidades públicas brasileiras, e, inclui algumas universidades particulares. Atualmente é o maior portal de fontes de informações técnicas e científicas disponível, sendo um recurso pago pelo Ministério da Educação para apoio ao ensino e a pesquisa no Brasil.

Tabela 2 – Perguntas fechadas - número 2 ao 5

Perguntas	Sim	Não
Utiliza operadores booleanos (AND, OR e NOT)	25	61
Conhece o Portal de Periódicos Capes	70	25
Tem dificuldade para recuperar artigos na íntegra	68	24
Costuma anotar os termos utilizados nas buscas em bases de dados	20	72

Fonte: BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E DO INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX, 2012.

As perguntas de dois a cinco intencionavam identificar o conhecimento com relação à elaboração de estratégias de busca, utilizando operadores *booleanos* ou lógicos de pesquisa. Questionamos também sobre os registros dos termos, a fim de perceber se evitam a repetição das estratégias. Foi possível constatar que grande parte dos respondentes não realizavam estratégias de busca e de uma forma geral conseguiam o documento na íntegra para leitura.

A maioria dos participantes autorizou o envio da apresentação e de notícias por e-mail.

5 Considerações Parciais/Finais

Os dados levantados constituem-se indicadores concretos de uma realidade observada nos usuários da Biblioteca HUCFF/IDT. É um primeiro estudo e deve ser



continuado com mais profundidade. Estes resultados já dão conta de subsidiar ações futuras, como o desenvolvimento de novos produtos de informação. E a consolidação de cursos de capacitação para conhecimento dos recursos informacionais, bem como a promoção de seu acesso e uso.

O Portal de Periódicos da Capes, por exemplo, é um recurso que precisa de incentivo para maximizar o uso das fontes que disponibiliza. Os programas de graduação, pós-graduação, pesquisadores e toda comunidade de funcionários das universidades devem se apropriar do Portal, como forma de qualificação e fundamentação de suas atividades de pesquisa.

Foi possível verificar, por meio dos dados estatísticos, que a participação da biblioteca na recepção dos residentes ingressantes em 2012, impactou positivamente aumentando o fluxo de acesso e uso dos serviços.

6 Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto nº 80.281/77, de 05 de setembro de 1977. Regulamenta a Residência Médica, cria a Comissão Nacional de Residência Médica e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, 06 set. 1977. Seção 1, p. 11787.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual brasileiro de acreditação hospitalar**. Brasília: MS, 2002. 108 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos, n. 117).

BRASILa. Ministério da Educação. **Residência médica / Residência multiprofissional**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12263&Itemid=507>. Acesso em: 26 mar. 2012.

BRASILb. Ministério de Ciência e Tecnologia. **Portal de periódicos CAPES**. Disponível em: <www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em 10 abr. 2012.

CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE (BIREME). **Biblioteca Virtual em Saúde**. Disponível em: <www.bvs.br>. Acesso em: 25 mar. 2012.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet Lemos, 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124p.

MARANHÃO, Ana M. N. et. al. A capacitação de usuário no Sistema de Biblioteca da PUC-RIO. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <<http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/traba>>. Acesso em: 23 mar. 2012.



MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. (Org.) **Fontes de Informação para Pesquisadores e Profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 21-34.

PUBMED. Disponível em: < <http://www.pubmed.com/index>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

TOMAÉL, Maria Inês, ALCARÁ, Adriana Rosecler, SILVA, Terezinha, Elizabeth da Silva. Fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, Maria Inês (org.). **Fontes de Informação na Internet**. Londrina: EDUEL, 2008. p.3-28.

UPTODATE. Disponível em: < <http://www.uptodate.com/index>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

A SUSTENTABILIDADE NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVALI

Cristiani Regina Andretti¹, Edina Maria Calegari², Marli Machado³

¹Bibliotecária, UNIVALI, Itajaí, SC

²Auxiliar de Biblioteca, UNIVALI, Itajaí, SC

³Bibliotecária, UNIVALI, Balneário Camboriú, SC

Resumo

A sustentabilidade diz respeito as relação das pessoas com o meio onde estão inseridas e com a capacidade de não impactar violentamente esse meio. Por isso a necessidade da adoção de práticas sustentáveis em todos os setores das atividades humanas, envolvendo aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais da sociedade. Diante desse cenário, o presente artigo tem como objetivo divulgar o projeto Sustentabiblio que visa conscientizar colaboradores e usuários das bibliotecas do SIBIUN a mudar seus comportamentos em relação ao desperdício e consumo excessivos, desenvolvendo ações que incentivam a economizar água, papel, energia elétrica, promover palestras e workshops sobre o assunto além de apresentar a Biblioteca Sustentável da UNIVALI Balneário Camboriú, um dos primeiros edifícios do Brasil a ter um projeto certificado pelo INMETRO-PROCEL, com nível de classificação A, recebendo etiqueta nacional de conservação de energia para edifícios. Conclui-se que a sustentabilidade é de fundamental importância em uma sociedade, podendo qualquer nível de organização, como: famílias, escolas, universidades, empresas, indústrias, fábricas, hospitais, incluindo também as bibliotecas e o profissional bibliotecário, que tem à sua disposição diferentes caminhos que apoiam práticas de sustentabilidade.

Palavras chave:

Sistema Integrado de Bibliotecas da UNIVALI (SIBIUN); Sustentabilidade – Bibliotecas; Encanto dos jogos; Biblioteca Sustentável.

Abstract

Sustainability concerns the relationship between people and the environment where they operate and the ability to not violently impact the environment. Hence the need to adopt sustainable practices in all sectors of human activities, involving economic, social, cultural and environmental society. Against this backdrop, this paper aims to disseminate the project which aims to raise awareness Sustentabiblio developers and users of libraries SIBIUN to change their behavior in relation to waste and excessive consumption, developing activities that encourage water conservation, paper, electricity, promote lectures and workshops on the subject and presents the Library's Sustainable UNIVALI Balneário Camboriú, one of the first buildings in Brazil to have a design-certified by INMETRO PROCEL with the classification level A, receiving label national energy conservation for buildings. It is concluded that sustainability is of paramount importance in a society, can any level of organization, such as families, schools, universities, businesses, industries, factories, hospitals,

libraries, and also including librarians, who have at their disposal different ways that support sustainable practices.

Keywords:

Integrated Library System UNIVALI (SIBIUN); Sustainability – Libraries; Charming games; Sustainable library.

1 Introdução

A sustentabilidade como conceito é recente e diz respeito às relações que as pessoas têm com o meio onde estão inseridas. É compreendida como a habilidade de manter-se inserido em um ambiente sendo capaz de não impactar violentamente esse meio. A adoção de práticas sustentáveis é necessária em todos os setores das atividades humanas, pois envolve os aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais da sociedade.

As discussões sobre sustentabilidade e desenvolvimento sustentável tem chamado atenção nos últimos anos de vários órgãos, como governos, empresas e universidades. Essas organizações estão percebendo que a sustentabilidade não é um modismo empresarial ou um conjunto de ações isoladas que tem como objetivo melhor sua reputação. Ao contrário, estão tomando consciência de que a sustentabilidade é uma necessidade imposta pela sociedade, e vêm incorporando os seus conceitos e princípios na gestão de suas operações, permeando a maioria dos seus processos de negócios (PEDROSO, 2012).

Através da sustentabilidade é possível uma sociedade de qualquer nível de organização, seja ela uma pequena ou um planeta inteiro, produzir economicamente atendendo às necessidades do presente, preservando a biodiversidade e ecossistemas naturais, permitindo que as gerações futuras também possam produzir e usufruir os mesmos recursos presentes.

A sustentabilidade possui três fatores básicos: o primeiro, ecológico, diz respeito à manutenção do ecossistema em longo prazo. O segundo, econômico, trata da obtenção de renda suficiente para o custeio da vida em sociedade. E o terceiro, social, aborda o respeito aos valores sociais e culturais e a justiça na distribuição de custos e benefícios. Esses três fatores, em equilíbrio, como num triângulo compoem cada um dos três lados, formam o ideal de sustentabilidade para uma população, manifestando preocupação tanto com questões ambientais, como econômicas e sociais. Ou seja, as ações das pessoas e a vida em sociedade, para serem sustentáveis, devem atender igualmente aos três lados do triângulo da sustentabilidade. Sem essa mudança de consciência nosso futuro estará comprometido.

A questão ambiental é, talvez, uma das esferas da vida social que hoje mais reúne esperanças e apostas na possibilidade de mudanças tanto em termos coletivos – sociais e até planetários – quanto em termos de estilo de vida e de transformações na vida pessoal (CARVALHO, 2006, p. 69).

A conservação ambiental envolve a harmonização do desenvolvimento econômico, o planejamento e reconhecimento de que os recursos naturais são finitos, sugere qualidade em vez de quantidade, apontando para a redução de uso

da matéria-prima e produtos da reutilização e da reciclagem. É necessário discutir a sustentabilidade nos aspectos: econômico, social, cultural e educação ambiental. Que esta educação ambiental possa promover mudanças na forma de pensar e agir do ser humano aos problemas ambientais existentes.

Outro passo é reconhecer a interdependência que há entre o ato de pensar e o agir humano. Num ato concomitante, o ser humano pensa, planeja, administra e age. A ação é uma decorrência do que foi pensado, planejado e administrado, tanto melhor será a qualidade da ação praticada. Isso indica a necessidade de o pensamento manter-se num estado de permanente movimento, reorganizando-se continuamente e determinado a qualidade das ações praticadas (JUNGLAUS, 2003, p.63).

Para uma empresa ser classificada como sustentável, a mesma deve ser **capaz de manter sua lucratividade e sua saúde financeira** mesmo atuando positivamente em prol da comunidade e preocupando-se em eliminar, reduzir ou minimizar os danos que possa estar provocando no meio ambiente durante o seu processo de produção ou de prestação de serviços. **Ser uma empresa sustentável** significa aplicar uma série de ações ou planejar novas formas de agir que enquadrem a empresa como sustentável. E isso é plenamente acessível a qualquer instituição; por menor que seja o seu porte (APARTAMENTOS, 2010).

As bibliotecas, mais do que nunca, estão desafiadas a vincular-se a este assunto tão expressivo e que provoca inquietação em sua gestão, pois requer uma nova leitura, transformação e mudança. Sabemos que mudança é uma palavra muito constante nas Bibliotecas, habituadas a lidarem com uma variedade de informações, tecnologias e inovação em tão pouco tempo. Mas atualmente novos papéis são assumidos por elas incluindo a sustentabilidade, direcionando-as para um processo de transformação, do qual se prevê o compromisso com o usuário como leitor; leitor de produtos escritos e do mundo e da realidade, atuando na promoção e na construção da cidadania, evidenciando a possibilidade de viver melhor e com bem-estar.

Desse ponto de partida, poderíamos dizer que o ambiente que nos cerca está sendo constantemente lido e relido por nós. Essa leitura é determinada em grande parte pelas condições históricas e culturais, ou seja, pelo contexto, que vai situar o sujeito e ao mesmo tempo disponibilizar sentidos para que a leitura se torne possível e plausível. Se examinarmos atentamente, constataremos que lemos e interpretamos o mundo e a nós mesmos todo o tempo, seja quando observamos o nosso entorno já conhecido, seja quando deparamos com uma nova paisagem, seja ainda quando algo se altera em nosso ambiente (CARVALHO, 2006, p.75)

E para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UNIVALI - SIBIUN isto não foi diferente, a sustentabilidade faz parte de sua gestão, incluída no planejamento estratégico. O SIBIUN é composto por 11 bibliotecas: uma central, uma setorial, duas de núcleo e sete bibliotecas de campi distribuídas pelos municípios onde a UNIVALI possui suas unidades: Itajaí, Piçarras, Balneário Camboriú, Tijucas, Biguaçu, São José e Florianópolis.

Com essa estrutura, o SIBIUN tem a preocupação de proporcionar maior cooperação entre as suas bibliotecas, unindo competências e recursos, a fim de prestar serviços de qualidade com apoio ao ensino, pesquisa e extensão; facilitando a busca e recuperação da informação a toda comunidade universitária.

Todas as Bibliotecas do SIBIUN estão abertas à comunidade universitária e a comunidade em geral. Alunos, professores, funcionários, da Univali bem como, professores e servidores da Prefeitura do Município de Itajaí e professores da Rede Municipal de Balneário Camboriú, podem retirar para empréstimos as obras do acervo.

Este trabalho apresenta ações referentes ao Programa de Sustentabilidade implantado em 2006 e que se estende até a presente data, tendo como objetivo principal conscientizar os colaboradores e usuários das bibliotecas do SIBIUN para a necessidade de mudanças de comportamento com relação aos efeitos do consumo e desperdício excessivos de materiais e recursos, estimulando a prática dos 4Rs (reduzir, reutilizar, reciclar e repensar), como também a construção de uma Biblioteca Sustentável no campus de Balneário Camboriú, no intuito de tornar o espaço mais humanizado, agregando outros valores, promovendo a melhoria na qualidade de vida e de trabalho, visando à construção de relações mais harmoniosas, focalizando o desenvolvimento e o crescimento das pessoas e buscando a eliminação de desequilíbrios ecológicos, e apoio a atividades comunitárias.

2 Materiais e Métodos

A fim de obter resultados sobre a promoção do desenvolvimento de uma consciência ambiental e cidadania responsável com os colaboradores do SIBIUN pensou-se em várias ações a serem planejadas e implantadas em suas bibliotecas, desde ações simples, passando por projetos ligados a Ação Cultural, até a construção de uma biblioteca sustentável.

No planejamento foram previstas iniciativas de conscientização dos colaboradores e mudanças no comportamento cultural sobre a importância da preservação ambiental e gestão sustentável. Despertando neles necessidade de contribuir e participar ativamente em ações cujas finalidades sejam a de preservar o meio ambiente e melhorar a qualidade de vida.

Outros objetivos foram pensados como seguem:

- a) Elaborar um diagnóstico situacional primeiramente na Biblioteca Central e seguidamente nas demais bibliotecas;
- b) Desenvolver postura de atenção permanente com relação ao desperdício;
- c) Pensamento voltado para a aplicação dos 4R: reduzir, reutilizar, reciclar e repensar;
- d) Implantar o programa de 5S;
- e) Promover o desenvolvimento de uma consciência ambiental e de cidadania responsável,
- f) Construção de uma biblioteca sustentável.

Desta forma, entendemos que mudar a consciência de colaboradores e usuários sobre a utilização de recursos é o primeiro passo para colaborar com a construção de uma vida mais saudável e de melhor qualidade.

As metodologias adotadas para a implantação do programa de sustentabilidade e destinadas principalmente aos colaboradores do SIBIUN foram as seguintes:

- a) Campanhas de esclarecimento com utilização de material escrito;
- b) Vivências e dinâmicas de grupos;
- c) Benchmarking de empresas que praticam a sustentabilidade;
- d) Trilhas ecológicas e educacionais;
- e) Exposições temáticas;
- f) Atividades interativas sobre o tema;
- g) Promoção de ações que incentivam as pessoas a economizar e não desperdiçar água, energia elétrica, papel, produtos de limpeza e demais materiais de consumo.

3 Resultados Parciais/Finais

Abaixo apresentamos os resultados do programa de sustentabilidade ao longo dos anos desde a sua concepção em 2006 até o presente momento:

- a) Incentivo do uso de canecas em substituição ao uso de copos plásticos;
- b) Realização de campanhas para a promoção de economia de energia elétrica (desligamento de lâmpadas, computadores e ar-condicionado, limpeza de lâmpadas fluorescentes e filtro de ar-condicionado em intervalos programados, retirada das tomadas de micro-ondas, bebedouro entre outros eletrodomésticos da Biblioteca quando não usados);
- c) Arrecadação de papéis para reciclagem. O valor acumulado é destinado para compra de jogos educativos e pufes;
- d) Uso da ecofont, fonte para impressão de documentos, visando economia de tinta e tempo;
- e) Uso frente e verso de papel para impressão;
- f) Utilização de papéis que não servem mais como rascunho;
- g) Utilização de folhetos, guias, folders e convites eletrônicos em arquivo PDF;
- h) Troca de pilhas comuns pelas recarregáveis;
- i) Incentivo a economia de ligações telefônicas, adotando o máximo de e-mails;
- j) Incentivo a participação de ações ambientais ligadas a UNIVALI e a comunidade;
- k) Implantação do Programa 5S;
- l) Implantação do Encanto dos Jogos;
- m) Biblioteca Comunitária de Balneário Camboriú.

Os projetos abaixo estão vinculados ao programa de sustentabilidade, e como exigiram maiores complexidades, como leituras, estudos e uma série de reuniões; procuramos relatá-los separadamente.

3.1 Encanto dos Jogos

O Encanto dos Jogos é uma ação que agrega lazer, responsabilidade social e ambiental, aproximando a biblioteca e os usuários, enriquecendo seu capital cultural e intelectual. Teve início em julho de 2009, com o lançamento primeiramente na Biblioteca Central, em Itajaí, a partir de uma campanha de arrecadação de papéis

usados para doação em troca da compra de jogos educativos em madeira reaproveitáveis. No mesmo ano, o Encanto dos Jogos passou a estar presente na Biblioteca do campus de Biguaçu, outro município de Santa Catarina, na qual a UNIVALI também está inserida. Atualmente está presente nas bibliotecas em Florianópolis e Tijucas. Nas demais bibliotecas do SIBIUN o Encanto dos Jogos ocorre de forma itinerante.

A Biblioteca continua com a campanha de venda de papéis usados para a compra dos jogos educativos, ação esta vinculada a gestão sustentável da Biblioteca Central, local onde o posto de arrecadação recebe diariamente, doações que são encaminhados para triagem para futura venda e conseqüentemente compra de novos jogos educativos.

Destacamos a evolução do projeto com a parceria dos cursos de Educação Física de Itajaí e de Biguaçu, havendo uma integração entre professores e alunos, valorizando ainda mais o projeto, contribuindo com a função pedagógica, social, comunitária e formadora dos jogos. Estes ambientes estão inseridos nas bibliotecas com livre acesso, tanto em grupo como individual, com tapetes, almofadas e pufes a disposição dos usuários, tornando o espaço descontraído e confortável.

Objetivando um melhor atendimento do usuário, quanto ao uso dos jogos, os colaboradores das bibliotecas foram capacitados por professor do Curso de Educação Física, numa ação facilitadora de compreensão das regras de cada jogo. Enquanto que em Biguaçu, a proposta encontrada foi diferente, o professor realizou a capacitação para alunos e a Biblioteca possui o apoio de um acadêmico do Curso de Educação Física, diariamente, no espaço do Encanto dos Jogos, para auxiliar os usuários no que for preciso.

A parceria firmada com o curso de Educação Física, de Biguaçu, por exemplo, tomou uma nova proporção. Atualmente, o Encanto dos Jogos é levado, por alunos e professores do Curso, para praças públicas, eventos, empresas e organizações, divulgando ações do Curso de Educação Física e da Biblioteca, bem como, novas possibilidades de acesso a informação.

O Encanto dos Jogos deseja incentivar o uso do espaço da biblioteca e tê-lo também como espaço de lazer, com busca no incentivo da leitura, revitalizando ou criando um novo conceito de biblioteca universitária, mais dinâmico e interativo oportunizando diálogo com a comunidade. O Encanto dos Jogos iniciou com 13 jogos educativos e ultrapassa hoje uma coleção de 100 jogos, selecionados conforme interesses dos usuários.

Atualmente contamos em nossas bibliotecas com os seguintes jogos educativos: Resta 01, Raposa e os Gansos, Assalto, GNU, Problema Móvel, X, Cruzeta pinada, Cubo, Tangran, Tomada, Elo, Haste, Pirâmide, Torre de Hanoi, Dama, Trilha, Ludo, Xadrez, Queóps, Equilíbrio, Paradoxo, Senet, Quarto, Capitão Cook, Caixa de Pandora, Oware, Vikings, Xo Dou Qi, Mancala, Zohn Ahl, Arranha Céu, Bagha Chall, Floresta Amazônica, Bezette, Pub, Bloqueio, Chung Toi, Cidade Medieval, Dama Chinesa, Faraó, Da Onça, Tic Tac Joe 3d, Tio Peixe, Quadro T, Piramide Filandesa, Chung Toi, Vikings, Inversão, Pirâmide e Reversi.

O Encanto dos Jogos apresenta também um link na homepage da biblioteca, onde a história dos jogos é narrada, a sua evolução pelo mundo, uma apresentação dos jogos educativos que as bibliotecas do SIBIUN possuem, bem como uma relação de livros e artigos de periódicos sobre o tema, servindo como apoio e fonte de pesquisa e leitura para alunos e professores.



Figura 1 – Alunos da comunidade jogando

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca da UNIVALI Campus Biguaçu



Figura 2 – Espaço do encanto dos jogos na biblioteca de Biguaçu

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca da UNIVALI Campus Biguaçu



Figura 3 – Jogo de Dama e Xadrez

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca da UNIVALI Campus Biguaçu



Figura 4 – Jogo Quarto

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca da UNIVALI Campus Biguaçu



Figura 5 – Alunos jogando

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca Central da UNIVALI Campus Itajaí



Figura 6– Espaço do Encanto dos Jogos na Biblioteca Central de Itajaí

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca Central da UNIVALI Campus Itajaí



Figura 7 – Jogo de Equilíbrio

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca Central da UNIVALI Campus Itajaí



Figura 8 – Jogo de Oware

Fonte: Imagens do arquivo da Biblioteca Central da UNIVALI Campus Itajaí

3.1 Biblioteca Sustentável

Alicerçada em avançar na qualidade da prestação de serviços, adotando a sustentabilidade foi possível sonhar com o projeto de uma biblioteca sustentável, com um conceito novo desde a sua construção, sua instalação e mobiliário, empenhando-se em encontrar melhores resultados também em sua comunicação visual, visando qualidade na prestação de serviço. Inaugurada em agosto de 2011, seguindo critérios de sustentabilidade e eficiência energética. É um dos primeiros

edifícios do Brasil a ter um projeto certificado pelo INMETRO-PROCEL, com nível de classificação A, recebendo etiqueta nacional de conservação de energia para edifícios. Mudanças conscientes foram implantadas nesta biblioteca como: emprego de dispositivos de proteção solar, uso de cores claras nas paredes e pilares, paredes com isolamento térmico, aproveitamento da água de chuva atendendo 75% do consumo, iluminação natural, sistemas eficientes de climatização, processos de construção industrializados causando pouco impacto ambiental, sistema envoltório que separa a construção do meio externo, como a fachada e cobertura.

A Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú, é uma biblioteca integrante do SIBIUN e atua em conjunto com as demais bibliotecas do Sistema, servindo principalmente como fonte de referência especializada em assuntos ligados a Arquitetura e Urbanismo, Turismo e Hotelaria, Gastronomia, Relações Internacionais, Direito, Administração, Design de Interiores, Industrial, Gráfico, Jogos e entretenimento Digital e Moda, atendendo diretamente aos cursos de graduação, pós-graduação, extensão, comunidade interna e externa a Universidade.

O prédio da biblioteca é composto por dois pavimentos, compreendendo 900m². A biblioteca também possui uma Modateca em seu espaço, promovendo e apoiando estudos e pesquisas na área de moda.



Figura 9 – Vista externa da Biblioteca

Fonte: Arquivo de imagens da Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú



Figura 10 – Estar no 2º pavimento

Fonte: Arquivo de imagens da Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú



Figura 10 – Salas de Estudos em Grupo

Fonte: Arquivo de imagens da Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú



Figura 11 – Terminal de Consulta e acervo

Fonte: Arquivo de imagens da Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú



Figura 12 – Modateca

Fonte: Arquivo de imagens da Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú



Figura 13 – Estar 1º Pavimento

Fonte: Arquivo de imagens da Biblioteca Comunitária Balneário Camboriú

Com esta nova estrutura registrou-se um aumento no número de usuários frequentadores, tanto da comunidade interna quanto externa, pois o ambiente agradável, aconchegante, confortável, e o acervo atualizado são fatores atrativos.

4 Considerações Parciais/Finais

Considera-se que a sustentabilidade é de fundamental importância numa sociedade e nela atingindo qualquer nível de organização, como: famílias, escolas, universidades, empresas, indústrias, fábricas, hospitais, incluindo também as bibliotecas e o profissional bibliotecário, que tem à sua disposição diferentes caminhos que apoiam práticas de sustentabilidade.

A biblioteca universitária deve ser o local onde o novo é apresentado, oportunizando a comunidade a pensar, a criar acessos com a realidade e estabelecer novas relações com o mundo.

A sustentabilidade trouxe um novo desafio para as bibliotecas, que requer transformação e mudança. Mudança no pensar e no conviver, saindo do convencional e elevando a biblioteca a um espaço destinado fortemente à relação humana bem como estabelecer compromisso social com a comunidade na qual está inserida.

O SIBIUN é prova de que as práticas relacionadas à sustentabilidade são possíveis de serem aplicadas e continuadas; tendo compromisso com o programa, planejamento estratégico, educação e conscientização de seus colaboradores. Percebemos que nestes seis anos do Programa de Sustentabilidade mudanças de comportamento com relação aos efeitos do consumo e desperdício excessivos de materiais e recursos, foram percebidos colaborando também com a sustentabilidade financeira da Universidade. O estímulo a prática dos 4Rs (reduzir, reutilizar, reciclar e repensar), o Programa de 5S são imprescindíveis para que a sustentabilidade se mantenha, pois estão agregados a melhoria na qualidade de vida e de trabalho.

A construção de uma Biblioteca Sustentável no campus de Balneário Camboriú amplia a importância do respeito aos valores ambientais, sociais e culturais. A biblioteca com o seu espaço humanizado, garante a melhoria na



qualidade de vida e de trabalho, visando uma convivialidade harmoniosa entre colaboradores e usuários.

5 Referências

APARTAMENTOS Sustentáveis. **Ser uma empresa sustentável não é só para grandes corporações**. 20 jan. 2010. Disponível em:

<<http://www.apartamentossustentaveis.com.br/empresas-sustentaveis/empresa-sustentavel-nao-so-para-grandes-corporacoes/>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

CARVALHO, Isabel Cristina de Moura. **Educação ambiental**: a formação do sujeito ecológico. São Paulo: Cortez, 2006. 256 p.

JUNGLHAUS, José Mauro. Sustentabilidade: desenvolvimento econômico sustentável e educação ambiental. **Contrapontos**. Itajaí, v. 3, n. 1, p. 55-68, jan./abr. 2003.

PEDROSO, Marcelo Caldeira. **Casos sustentáveis**. Disponível em: <http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/Casos_Sustentaveis.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2012.



O USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO APLICADAS NA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS UNESP

Maria Irani Coito¹, Rodrigo Gustavo Silvestre²

¹ Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas, Faculdade de Ciências Farmacêuticas UNESP, Araraquara, SP, Brasil. irani@fctfar.unesp.br

² Mestrando em Engenharia de Software, UFSCAR, São Carlos, SP, Brasil. Técnico de Informática, Faculdade de Ciências Farmacêuticas UNESP, Araraquara, SP, Brasil. rodrigogs@fctfar.unesp.br

Resumo

Este trabalho tem como objetivo fornecer subsídios para promoção de serviços que atendam as expectativas de seus usuários. A avaliação da satisfação dos usuários visa orientar a biblioteca para reestruturar serviços de qualidade com ênfase em resultados. Em pouco mais de 15 anos, as transformações ocorridas na sociedade e à maneira como tratamos as informações foi completamente alterada em vista dos novos recursos tecnológicos dos quais dispomos. Um dos locais que mais sofreu o impacto dessas mudanças é a biblioteca. É muito comum, hoje em dia, o catálogo de materiais das bibliotecas estarem disponíveis de forma digital com acesso livre pela internet. Os usuários já se acostumaram a reservar livros e outros materiais que necessitam diretamente de suas casas, sem a necessidade de irem até a biblioteca para isso. Mas as mudanças não param por aí, mesmo entre as bibliotecas, a internet está alterando o jeito de como os processos funcionam. Um exemplo é o uso cada vez mais frequente das ferramentas de tecnologia de informação e comunicação alterando drasticamente a forma como os usuários interagem com as bibliotecas, e como essas estão respondendo às novas demandas de serviços. Os resultados apresentados mostraram que os serviços bibliotecários devem ser avaliados constantemente.

Palavras-Chave:

Biblioteca, Satisfação dos Usuários, Sistema de Informação, Usos de Tecnologia de Informação e Comunicação.

Abstract

This work aims to provide subsidies to promote services that meet the expectations of its users. The assessment of user satisfaction aims to guide the library to restructure quality services with emphasis on results. In just over 15 years, the changes occurring in society and how we treat the information was completely changed in light of new technological resources of which we have. One of the places that suffered the impact of these changes is the library. It is very common nowadays, the catalog of the library materials are available in digital form with free access to the Internet. Users have become accustomed to reserve books and other materials they need from their homes, without having to go to the library for this. But the changes do



not stop there, even among the libraries; the Internet is changing the way how the processes work. An example is the increasingly frequent use of the tools of information technology and communication dramatically changing the way users interact with libraries, and how these are responding to new demands for services. The results showed that library services should be evaluated constantly.

Keywords:

Library, User's satisfaction, Information system, Uses of Information Technology and Communication.

1 Introdução

A internet passou a ser utilizada comercialmente no Brasil a partir de 1995, com a criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR, 2012). De lá para cá se passaram pouco mais de 15 anos, entretanto, é praticamente impossível conseguirmos imaginar nossas vidas sem esse meio de comunicação.

É estimado que no Brasil cerca de 80% da população tenha acesso à internet. Isso causa um profundo impacto na forma como esses usuários interagem com os produtos e serviços que já existiam antes da internet (IBGE, 2009). As Bibliotecas Universitárias não ficaram isentas dos impactos sociais, culturais e tecnológicos. Pelo contrário, ela tornou-se um ambiente em constante mudança tendo para isso, a necessidade de reestruturar seus espaços, sua missão visando atender as necessidades de seus usuários (ALVES & ALVES, 2011). Dessa forma, os usuários passaram a se acostumar com certas comodidades, fazendo com que sejam mais exigentes no uso de outros serviços, como por exemplo, na utilização da biblioteca.

O Século 21 trouxe consigo usuários com novos olhares a respeito das Tecnologias de Comunicação e Informação – TIC. Novos serviços foram criados baseados na velocidade da troca de informações que a internet possibilita. De forma geral, passamos a utilizar cada vez mais a internet para nos comunicarmos com quem está distante, como por exemplo, em nossa vida social para conhecer lugares que jamais fomos para acessar informações que estejam em outros continentes, pois as tecnologias estão integrando o mundo em redes globais de comunicação interagindo com tudo e com todos (SILVA & LOPES, 2011).

Com o acesso à informação em tempo real e o aumento da conectividade diminui a distância e o espaço entre os indivíduos com as tecnologias de comunicações proporcionando o acesso de qualquer lugar e a qualquer hora de forma instantânea (SILVA & LOPES, 2011).

Entretanto, justifica-se avaliar a Biblioteca enquanto organização prestadora de serviços para compreender melhor como se dá seu funcionamento e, como este, influi nas decisões dos usuários em desenvolverem competências e habilidades para o uso dos recursos bibliográficos em apoio ao ensino e pesquisa. Nesse sentido,



avaliar os serviços da biblioteca sob os olhares de seus usuários pode-se obter um diagnóstico da biblioteca e com isso, problematizar melhor uma metodologia na execução de suas atividades em função dos interesses de seus usuários e, dessa forma, estabelecer projetos de serviços em apoio ao ensino e pesquisa em uma relação Biblioteca e Faculdade de Ciências Farmacêuticas.

A questão e o problema desta pesquisa apontam para a necessidade dos profissionais bibliotecários e os assistentes de bibliotecas estarem preparados para a sociedade globalizada. Temos por um lado, a ciência buscando respostas para os problemas sociais, culturais e científicos através de pesquisas com a produção de trabalhos, inovações e desenvolvimento de ferramentas tecnológicas aumentando com isso, o volume de informações e documentos. Por outro, o lançamento de um grande volume de publicações em todas as áreas do conhecimento humano com a inserção de ferramentas tecnológicas em benefício do uso e operacionalização da organização do conhecimento requerendo aprendizagem e competências dos profissionais de informação (BORGES, 2000; COL & BELLUZZO, 2011).

Nesse artigo, são relatados alguns serviços que foram profundamente alterados por causa do uso da internet e outras Tecnologias de Informação e Comunicação com o objetivo de tornar a biblioteca mais assertiva em seu planejamento. Por fim é feita uma discussão do impacto dessas tecnologias no dia-a-dia da biblioteca e na forma com a qual ela responde a essas novas exigências de seus usuários.

2 Revisão de Literatura

A introdução do virtual no processo educacional com a aplicação e utilização adequada das TIC proporcionam um ambiente de interação em que o usuário além de ser instruído e motivado a construir seu próprio conhecimento, ele torna-se de certa forma, produtor e consumidor de conteúdos interativos. Este novo perfil de usuário pode influir no processo de comunicação com a participação em ambientes colaborativos e nos de relacionamentos, compartilhando com outros indivíduos os mesmos interesses e necessidades (BORGES, 2000; COL & BELLUZZO, 2011; MANESS, 2007).

Além dos serviços tradicionais consolidados no formato online como o Comut, EEB, acervo informatizado, biblioteca digital de teses, dissertações, acesso aos Bancos de dados Bibliográficos de resumos e textos completos, serviços de reservas e renovação de livros online, empréstimos de netbooks para os alunos, a biblioteca também foi impactada com a inserção de novas tecnologias de informação e comunicação. Ceynowa (2011), afirma que as bibliotecas devem produzir serviços e produtos de qualidade visando atingir os interesses e necessidades de sua comunidade acadêmica, realizando a cada dia, serviços de acesso e de entrega de informação e documentos utilizando diversas plataformas de serviços de acordo com tipos e categorias de usuários.



Além da mídia de comunicação TV indoor e TV digital, a biblioteca deve também oferecer serviços de alertas utilizando plataforma móvel na distribuição de serviços de informação considerando que grande quantidade de usuários aderiram a esses elementos entrantes no espaço da Internet móvel, como os Iphone, Smartphone, Tablet, entre outros. (COL & BELLUZZO, 2011; PELLANDA, 2010; ROSSETO, 2008).

3 Materiais e Métodos

Para cumprir com os objetivos de atender uma demanda de serviços e produtos para os usuários da Biblioteca foi realizada uma pesquisa com aplicação de entrevista com os alunos que adentraram a biblioteca da Faculdade de Ciências Farmacêuticas, UNESP, no mês de março de 2011.

O objetivo principal foi saber quais os interesses dos alunos em utilizar as ferramentas de tecnologias aplicadas nos serviços e produtos que a biblioteca oferece. Não foram estudadas neste trabalho, as características distintas referentes à Instituição e aos alunos.

Como instrumento de pesquisa e coleta de dados foi elaborado um questionário com aplicação na forma de entrevista contendo dois tópicos: o primeiro contendo subitens sobre Treinamentos em recursos informacionais Bases de Dados; Normalização; Softwares Aplicativos; Tutoriais de acesso à Informação; Informativo da Biblioteca; e Eventos na Biblioteca, e o segundo contendo Interesse no uso de Redes Sociais Blog; Twitter; Facebook; Orkut; LinkedIn (ANEXO 1).

De acordo com os que adentraram a biblioteca, com o esquema de aplicação da entrevista, obteve-se 48 alunos do curso de Farmácia-Bioquímica no qual responderam ao questionário. Assim, este trabalho apresenta um estudo sobre os interesses dos usuários em utilizar os serviços e produtos de informação oferecidos pela Biblioteca.

4 Resultados Parciais/Finais

4.1 Treinamentos Serviços e Recursos Informacionais

Em análise aos resultados, constatou-se que dos 48 usuários entrevistados, 40% (19) dos alunos responderam que tinham maior interesse nos treinamentos destacando as seguintes bases de dados: PUBMED (Medline), o PUBMED CENTRAL da NLM de como encontrar os artigos com textos completos, a BIREME, o SCIELO, o Portal de Periódicos CAPES em que muitas vezes encontravam dificuldades em baixar o texto completo dos periódicos por eles selecionados, o Scifinder, a base Reaxys e os Índices de impactos.

A segunda questão normalização, 38% (18) dos alunos mostraram interesse em resolver suas dúvidas na elaboração dos seus trabalhos acadêmicos uma vez, que cada Instituição, mesmo se orientado pela ABNT, há sempre algum tipo de divergência na normalização quando da elaboração de seus trabalhos acadêmicos e normalização de originais para publicação em periódicos científicos.

A questão sobre o uso dos softwares aplicativos não despertou muito interesse nos usuários entrevistados, no qual apenas 12% (6) dos alunos mostraram interesse em aprender como configurar o “ENDNOTE”, o “VPN”, a utilizar o “Turnitin” e o software “Publish or Perish” para encontrar o índice de impacto no Google Acadêmico na Internet.

A última questão “tutoriais de acesso aos serviços e bases de dados”, também não despertou interesse nos usuários entrevistados. Apenas 10% (5) dos alunos mostraram interesse nesses arquivos para consulta e resolver problemas de dúvidas em seus estudos. Os entrevistados reportaram que quando encontram dificuldades com suas pesquisas, procuram no Google a solução para suas dúvidas.

Referentes às questões: “Informativo Biblioteca” e “Eventos Biblioteca”, estas foram descaracterizadas por conterem valores nulos conforme demonstrado na Figura 1.

No momento da entrevista, os usuários consideraram importantes, porém, justificaram que estas questões possuíam caráter cultural e informativo e que naquele momento estavam considerando apenas as questões pertinentes às atividades acadêmicas do curso.

Após um pouco mais de um ano em que realizamos esta pesquisa de satisfação dos usuários observamos mudanças em seus comportamentos em relação à Biblioteca. Os métodos de prestação de serviços foram reestruturados com a aquisição de equipamentos novos, aquisição de mais exemplares de livros da bibliografia básica, aumento na quantidade de empréstimo de itens para as categorias graduação e pós-graduação e divulgação de serviços e produtos através da mídia indoor.

A Biblioteca adquiriu em projeto com a Coordenadoria de Bibliotecas, cinco Netbooks para empréstimo aos usuários com uso exclusivo na Biblioteca e uma TV mídia indoor disponibilizando diariamente informações pertinentes aos interesses dos usuários. Com essas ações os alunos no qual frequentam a Biblioteca passaram a observar as informações e a se interessarem pelos informativos utilizando mais os serviços da biblioteca.

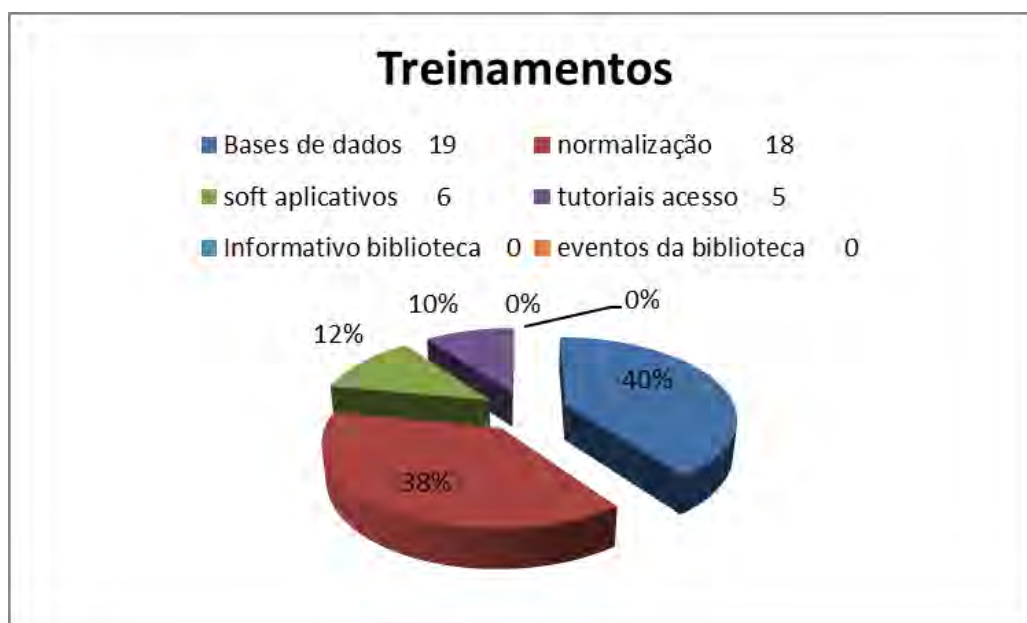


Figura 1 – Interesse no uso dos recursos informacionais
Fonte: Dados da pesquisa elaborada pelos autores

4.2 Interesses quanto ao Uso de Redes de Relacionamentos

Dentre os usuários abordados na entrevista, a maioria optou pelos serviços das tecnologias aplicadas a biblioteca como recurso de apoio ao ensino de graduação e de pós-graduação.

Quanto ao usarem sites de relacionamento na socialização entre biblioteca e usuários, naquele momento consideraram não oportuno pelo fato do curso de Farmácia-Bioquímica ser oferecido em período integral e noturno. Com isso, exige grande parte do tempo dos alunos em salas de aula, em laboratórios, participação em projetos com os Docentes como iniciação científica, trabalhos de campo, estudos das disciplinas e uso de material da e na Biblioteca como mostra a Figura 2.

Os entrevistados no qual manifestaram interesse no uso de Redes de Relacionamento foram 13% (6) dos alunos preferiam o “Blog”, 8% (4) alunos preferiam o “Twitter”, 8% (4) dos alunos preferiam o “Facebook”. O subitem “Linkedin” foi descaracterizado por não conter adesão dos alunos. Em forma de teste a Biblioteca configurou uma conta no Twitter e divulgou aos seus alunos.

A única adesão e uma única vez, o acesso foi referente o Centro Acadêmico, porém, em nossas contas particulares “Facebook” e “Linkedin” temos contatos diretos com alguns de nossos usuários. Preferiram ficar com o uso das redes sociais das quais participam para relacionamento entre suas próprias comunidades.

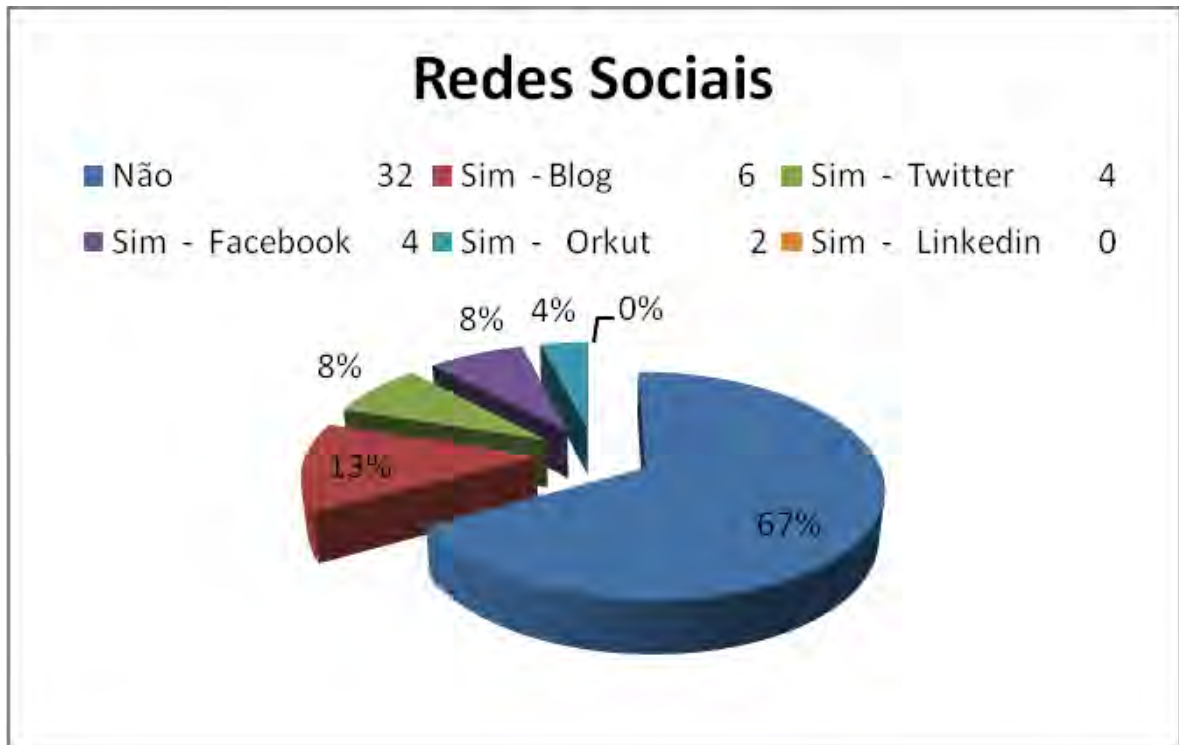


Figura 2 - Interesse no uso de Redes Sociais
Fonte: Dados da pesquisa elaborada pelos autores

4.3 Treinamentos com os Usuários: Serviços Utilizados Através da Internet

Durante todo o ano é oferecido treinamentos aos usuários sobre as mais diversas tecnologias e serviços que possam ser úteis para ajudá-los em suas respectivas pesquisas como o acesso ao P@rthenon UNESP, EndNote, Turnitin, Boletim Informativo e Bases de dados Científicas online e também alguns sites de relacionamentos como Blog, Twitter, Facebook e LinkedIn.

Alguns dos treinamentos utilizando as ferramentas tecnológicas ministradas na Biblioteca da Faculdade de Ciências Farmacêuticas da UNESP de Araraquara são:

- a) Acessando as bases de dados científicas em casa pelo VPN;
- b) Google Academic e Google Books;
- c) Turn It In - detectando plágio em trabalhos científicos;
- d) Nova ortografia e erros comuns em artigos científicos;
- e) Regras ABNT;
- f) Periódicos Científicos, Fatores de Impacto e Índice H;
- g) Software Publish or Perish;
- h) Ferramenta Scirus;
- i) EndNote Web;
- k) SciFinder;
- l) Scielo;



m)DOAJ: (Directory of Open Access Journals - Diretório de Revistas Científicas de Acesso Livre).

Todos os materiais gerados são distribuídos livremente para a comunidade através do site da biblioteca em <http://www2.fcfar.unesp.br/#14,14>.

4.3.1 O PLUS como suporte à competência informacional

Desenvolvido por James Herring, o modelo PLUS divide as habilidades de pesquisa em 4 partes principais: Purpose (Proposta), Location (Localização), Use (Uso), Self-evaluation (Auto-avaliação) (HERRING, 2012).

O PLUS foi escolhido por ter breve descrição e ser de fácil entendimento pelos alunos. É utilizado para treinar os alunos de graduação e os de iniciação científica a adquirirem as competências e habilidades para realizar pesquisa bibliográfica tanto no acervo da biblioteca quanto nas bases de dados científicas da área.

Purpose

- Identificar a informação necessária
- Formular perguntas de pesquisa realistas
- Identificar palavras-chave

Location

- Selecionar os tipos de informações adequadas
- Localizar as informações utilizando catálogos de biblioteca, índices, base de dados, CD-ROMs ou mecanismos de buscas

Use

- Avaliar a relevância das informações obtidas
- Tomar notas
- Apresentar e comunicar as informações
- Escrever a bibliografia

Self-Evaluation

- Refletir sobre o que foi encontrado e ser capaz de chegar a uma conclusão baseada nas informações encontradas
- Se autoavaliar nas habilidades de pesquisa
- Identificar estratégias de sucesso ao pesquisar

Além deste, existem vários modelos teóricos que apresentam grupos de habilidades e competências no manejo da informação, como por exemplo, os descritos no site de "Eduteka:

<http://www.eduteka.org/modulos.php?catx=1&idSubX=149>",

Como segue:

- El de la Asociación de Bibliotecas Escolares de Ontario, Canadá: (OSLA);
- "Big 6" creado por Eisenberg and Berkowitz (1990);
- "Ciclo de Investigación" creado por Jaime Mckenzie;
- "Modelo de Proceso para Búsqueda de Información (ISP)" creado por Carol Kuhlthau;



- e) El Modelo de Irving para Competencias para el Manejo de la Información (Reino Unido- UK);
- f) El Modelo de Stripling y Pitts del Proceso de Investigación (Estados Unidos);
- g) El Modelo Gavilán de la Fundación Gabriel Piedrahita Uribe (Colombia)”.

4.3.2 P@rthenon UNESP

O P@rthenon é um projeto da Coordenadoria de Bibliotecas da rede UNESP que visa integrar diversas bases de dados em um único hub digital de informações (UNESP INFORMA, 2011).

Ele é composto de bases de dados já existentes dentro da própria UNESP, como o Athena, C@thedra e C@pelo, juntando em um único lugar livros, artigos, bases científicas, dissertações, teses e TCCs.

Uma vantagem dessa ferramenta é a utilização de um sistema de ranqueamento que prioriza os resultados mais importantes para a pesquisa do usuário. Outra vantagem é que o usuário pode fazer a reserva de materiais pelo próprio P@rthenon, sem a necessidade de acessar outros sistemas.

4.3.3 Turnitin

O Turnitin é uma ferramenta que confere a originalidade de um documento para a identificação de plágios. Além disso, ele conta com outras ferramentas que visam auxiliar estudantes no processo de escrita de textos científicos. É também considerado como uma Tecnologia inovadora no qual identifica a reutilização de material original traduzido do inglês (TURNITIN, 2012).

Para checar a originalidade de um texto, o Turnitin compara o documento a ser verificado com outros trabalhos armazenados em sua base de dados.

Além do português e do inglês, o Turnitin também está disponível em outras línguas, como: o espanhol, alemão, francês, chinês, japonês, coreano, turco e holandês (TURNITIN, 2012).

Na biblioteca da Faculdade de Ciências Farmacêuticas, além dos docentes e alunos que usam o Turnitin, bibliotecários e o Técnico de Informática oferecem instrução sobre cadastro e uso da ferramenta. A biblioteca também oferece instruções de como utilizar o software para os docentes e alunos.

4.3.4 Publish or Perish

O Publish or Perish é um software que obtém e analisa citações acadêmicas. Ele usa o Google Scholar como fonte de citações, então analisa e calcula uma série de indicadores de citações (HARZING, 2007). Os resultados são mostrados na tela, mas também podem ser copiados para outros programas ou ser salvo em arquivos texto.

Analisa as citações acadêmicas e o impacto do autor e das revistas



(<<http://www.harzing.com/pop.htm>>;
<<http://www.fcfar.unesp.br/portalbiblioteca/br/pop.pdf>>).

A biblioteca oferece treinamento para todos os usuários interessados na pesquisa de impactos nas citações de autores com seus índices H, utilizando este software.

4.3.5 Google Acadêmico

O Google Acadêmico permite a pesquisa em diversas fontes de dados em um único lugar. Ele é capaz de pesquisar informações em artigos, revistas, livros, teses e websites (GOOGLE SCHOLAR, 2011).

Ele possui um poderoso sistema de ranqueamento de artigos, baseado em 3 grandes pilares: aonde o artigo foi publicado, a influência e importância do autor, e se o artigo teve citações recentes. O uso concomitante do software Publish or Perish com o Google Acadêmico fornece indicadores Bibliométrico com vários índices de impacto como, por exemplo, Índice H, Índice G, etc.

4.3.6 Display's Informativos

O uso de cartazes para dar algum aviso aos usuários é uma prática comum e que já é feita há muito tempo na biblioteca de Ciências Farmacêuticas de forma impressa e pelo correio eletrônico (e-mail). Entretanto, a elaboração do material e a impressão dos mesmos são dispendiosas tanto em tempo quanto em dinheiro, além de não ser mais um método atrativo para motivar e despertar a atenção dos usuários para as informações da biblioteca.

Nos últimos anos, as bibliotecas da rede UNESP estão utilizando a mídia indoor: televisores para alertar e informar os usuários sobre os serviços oferecidos, tutoriais para usos das principais ferramentas tecnológicas de pesquisa em bases de dados, mudanças no horário de funcionamento da biblioteca, divulgação de eventos da biblioteca e da própria instituição (jornadas, meeting), fotos de eventos da biblioteca, Festa Junina da biblioteca para os alunos, entre outras aplicações.

Uma das vantagens da utilização desses televisores é que não existe mais a necessidade da impressão do material e, em geral, eles chamam mais a atenção dos usuários do que cartazes tradicionais.



Figura 3 - Televisor sendo usado para instruir usuários
Fonte: Dados da pesquisa elaborada pelos autores.

5 Considerações Finais

Com base nos resultados obtidos constata-se que os estudos de usuários são primordiais para o bom funcionamento da biblioteca. Eles demonstram a visão que os usuários têm da biblioteca e como eles percebem a qualidade e a eficácia dos serviços que lhes são oferecidos.

Esta pesquisa possibilitou o conhecimento de aspectos inerentes às necessidades de informação que os afligia naquele momento da pesquisa. As necessidades por eles expressa em determinados serviços da biblioteca permitiu maior interação entre suas dúvidas e o sistema de informação. É fundamental que a biblioteca esteja atenta para as inquietudes de seus usuários em suas questões acadêmicas, especialmente, averiguando se os serviços oferecidos atendem à satisfação dos alunos (ALBUQUERQUE et al., 2009; CARMO et al., 2011).

O atendimento a este quesito faz surtir efeitos significativos e valiosos para o desenvolvimento de atividades ou para a vida dos indivíduos. Assim, os resultados deste estudo sugere uma nova pesquisa para avaliação dos serviços que estão sendo oferecidos e quais as necessidades de se propor novos métodos de trabalho para desenvolver um instrumento de gestão da biblioteca com decisões mais assertivas.



6 Referências

ALBUQUERQUE, E. M.; OLIVEIRA, D. F. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades e usos de informação: um estudo com os médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa – PB. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.19, n.2, p. 119-134, maio/ago. 2009.

ALVES, T. L.; ALVES, S. M. R. A. Como se encontra o nível de satisfação dos usuários na biblioteca do Campus Petrolina, Zona Rural do IF Sertão Pernambucano? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió, **Anais...** Maceió: Universidade Federal do Ceará, 2011.

BORGES, M. A. G. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.

CARMO, N. L. et al. Estudo de usuários: visão sobre a Biblioteca Comunitária Professora Cícera Germano Correia - CEJA em Juazeiro do Norte – CE. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, Maranhão. **Anais eletrônicos...** Maranhão: Universidade Federal do Maranhão, 2011.

CEYNOWA, K. **“Parsifal” no smartphone**: as bibliotecas e a internet móvel. Tradução de Renata Ribeiro da Silva. 2011. Disponível em: <<http://www.goethe.de/ins/br/lp/kul/dub/bib/pt7918021.htm>>. Acesso em: 28 fev. 2012.

CGI.BR - Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Quem somos**. 2012. Disponível em: <http://www.cgi.br/sobre-cg/definicao.htm>. Acesso em: 11 fev. 2012.

COL, A. F. S.; BELLUZZO, R. B. Competências em informação: um fator crítico para a comunicação na atualidade. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.21, n.1, p. 13-25, jan./abr. 2011.

GOOGLE Scholar. About Google Scholar. 2011. Disponível em: <http://scholar.google.com/intl/en/scholar/about.html>. Acesso em: 10 mar. 2012.

HARZING, A. W. **Publish or Perish**. 2007. Disponível em: <http://www.harzing.com/pop.htm>. Acesso em: 16 mar. 2012.

HERRING, J. **James Herring's PLUS Model**: Purpose, Location, Use, Self-evaluation. Disponível em: <http://farrer.csu.edu.au/PLUS/>. Acesso em: 16 mar. 2012.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **De 2005 para 2008, acesso à Internet aumenta 75,3%**. 2009. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=15



17. Acesso em: 09 fev. 2012.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 17, n.1, p.43-51, jan./ abr., 2007.

PELLANDA, E. C., (Org.). **Locast civic media**: Internet móvel, cidadania e informação hiperlocal. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010. Disponível em: <<http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/locastcivicmedia.pdf>>. Acesso em: 28 fev. 2012.

ROSSETO, M. Bibliotecas digitais: cenários e perspectivas. **Rev. Bras. Bibliotecon. Doc.**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 101-130, jan./jun.. 2008.

SILVA, E. L.; LOPES, M. I. A Internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramZero**, v. 12, n. 2, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

TURNITIN. **About Us**: Our Company. 2012. Disponível em: http://turnitin.com/en_us/about-us/our-company. Acesso em: 11 fev. 2012.

UNESP Informa. **Unesp lança novo sistema de busca bibliográfica**. 2011. Disponível em: http://www.unesp.br/aci_ses/unespinforma/acervo/21/novo-sistema-de-busca-bibliografica. Acesso em: 15 mar. 2012.



ANEXO 1

QUESTIONÁRIO

Este questionário com aplicação na forma de entrevista tem como objetivo levantar e estudar o interesse dos alunos da FCF no uso Tecnologias de Informação Aplicadas a Biblioteca no acesso a informação e quanto ao uso das Redes Sociais na Biblioteca.

Tecnologias de Informação Aplicadas a Biblioteca

Sim coloque (S) e para Não (N)

Tipos de informações e Treinamentos

Bases de dados científicas () Normalização ()
Informativo da Biblioteca () Softwares aplicativos ()
Tutoriais de uso dos recursos da Biblioteca ()
Novidades na biblioteca () Eventos biblioteca ()
Funcionamento da biblioteca ()

Gostaria de se relacionar com a Biblioteca por sites de relacionamentos?

Não ()

Sim ()

Se Sim quais?

Blog () Twitter () Facebook () Orkut () LinkedIn ()



AÇÕES DE EXTENSÃO EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: PROMOVENDO A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E A PESQUISA ESCOLAR EM ESCOLAS PÚBLICAS

Cristiane Beserra Andrade¹, Kleber Lima dos Santos², Maria do Livramento Ribeiro³, Marina Alves Mendonça⁴, Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos⁵

¹Graduanda em Biblioteconomia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

²Bibliotecário, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

³Graduanda em Biblioteconomia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

⁴Especialista em Teorias da Comunicação e da Imagem, Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

⁵Mestrando em Ciência da Informação (UFPB), Bibliotecário, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

Resumo

Apresenta o Projeto de Extensão Literacia: competência informacional nas escolas, que está sendo desenvolvido pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, com o foco na ação de extensão desenvolvida em 2011: Curso de Pesquisa Escolar. O Projeto Literacia objetiva demonstrar como o desenvolvimento educacional está relacionado com os processos de criação, coleta, disseminação e gestão da informação, contribuindo para a autonomia e a construção do sentido de investigação científica inerente ao processo de aprendizado ao longo da vida. Aborda a importância e o papel da competência em informação dentro do contexto escolar, ratificando que a biblioteca é um ambiente peculiar de conhecimento e aprendizado. Ressalta a extensão universitária como fator importante para o desenvolvimento da sociedade e como linha de ação que as bibliotecas universitárias devem se inserir para promover e estender seus serviços.

Palavras-chave:

Competências em informação; Extensão Universitária; Biblioteca escolar.

Abstract

Presents the Extension Project Literacy: Information Literacy in schools, which it's been developed by the Library System of the Federal University of Ceará, with the focus on the extension action developed in 2011: School Research Course. The Literacy Project aims to demonstrate how the educational development is related to the processes of creation, collection, dissemination and information management, contributing to autonomy and the construction of meaning of scientific research inherent in the process of lifelong learning. Discusses the importance and the information literacy role within the school context, confirming that the library is a peculiar environment of knowledge and learning. Emphasizes the university extension as an important factor for the development of society and as a line of

action that university libraries should insert themselves for to promote and extend their services.

Keywords:

Information literacy. University extension. School library.

1 Introdução

A biblioteca é um espaço peculiar de aprendizagem, diferente da sala de aula. Deve ser pensado como um locus estratégico, de ações correlatas e complementares desenvolvidas em sala de aula. A experiência com a leitura e com o comportamento investigativo, tão importante para o avanço educacional, podem ser ampliados no espaço de uma biblioteca, desde que minimamente estruturada para tal.

As bibliotecas escolares, como agentes envolvidos nos processos de geração, gestão e disseminação da informação necessitam desempenhar habilidades de uso da informação, ou seja, ensinar os alunos a: definir suas necessidades, acessar, selecionar, avaliar, organizar e usar informações visando gerar seu próprio conhecimento. Milanesi ([20--]) *apud* Belluzzo (2005, p. 33), afirma que

[...] uma prática de ensino, para incluir a leitura e a discussão, exige transformações na escola, mudando a cena, alterando a sala de aula, mudando o papel do professor de mero transferidor de conteúdo, incrementando a biblioteca e incentivando todas as formas de acesso à informação registrada e a produção de novas informações.

A educação hoje deve estar voltada para os processos de construção, gestão e disseminação do conhecimento, com ênfase no aprendizado ao longo da vida, necessitando dos indivíduos que desenvolvam competências em informação. Pessoas que tem competências em informação são capazes de aprender com a informação, de pesquisar corretamente, de serem aprendizes autônomos. É preciso aprender a aprender; aprender a ler criticamente; aprender a manusear informações em diversos suportes, em virtude do excesso de informações e da oferta constante das tecnologias presentes no nosso dia-a-dia.

Considerando-se que a competência em informação se caracteriza pela ênfase na aprendizagem pela pesquisa orientada, verifica-se que, nesse sentido, a ação da escola (direção, professores, biblioteca) é incipiente. Embora reconheça-se a importância da questão e sua responsabilidade com relação a ela, observa-se que falta sistematizar ações coletivas e permanentes que distinguem a noção de competência em informação.

No contexto educacional, a competência em informação é de suma importância para as funções pedagógicas, apoiando no processo de aprendizagem, e desenvolvendo as capacidades dos alunos.

De acordo com Belluzzo (2005), entende-se que a competência em informação deve ser compreendida como uma das áreas em que o processo de ensino e aprendizagem esteja centrado. Segundo a American Library Association (ALA) (1989), os requisitos básicos para o indivíduo ser competente em informação são: saber buscar, avaliar, filtrar e usar a informação, ou seja, aquelas pessoas que aprenderam a aprender.

Contudo antes de tornarem seus alunos competentes em informação, é necessário que os professores dominem tal competência. Com a competência em informação, o professor será capaz de reconhecer quando tem necessidades de informação, selecionar fontes de informação, utilizar estratégias de busca, avaliar a qualidade e relevância das informações e aplicá-las na resolução de problemas.

Baseado no exposto foi criado no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) o Projeto de Extensão intitulado “Literacia: competência informacional nas escolas”. Seu objetivo geral é implementar programas de competência em informação em escolas de Fortaleza. Para tal, seguirá os seguintes objetivos específicos:

- a) discutir o conceito de pesquisa na escola, com professores e alunos;
- b) apresentar exemplos de fontes de pesquisa;
- c) orientar o acesso às informações contidas nas fontes de pesquisa;
- d) mostrar as etapas para a elaboração de um trabalho de pesquisa;
- e) conscientizar o aluno sobre a importância da leitura para a elaboração do trabalho escolar;
- f) oportunizar a realização de pesquisas para colocar em prática os conhecimentos teóricos apresentados em sala de aula;
- g) promover a biblioteca escolar;
- h) colaborar para a uniformização e a padronização da apresentação dos trabalhos escolares através da normalização.

2 Revisão de Literatura

2.1 Competência em informação

A sociedade da informação, vista como ambiente de abundância informacional, se utiliza da tecnologia como instrumento para potencializar o acesso à informação. Essa fluência na tecnologia é considerada como “estrutura intelectual para compreender, encontrar, avaliar e usar informação – atividades que podem ser realizadas em parte através da fluência em tecnologia, em parte através de métodos de pesquisa sólidos, mas principalmente através de discernimento e raciocínio.” (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2000). Percebe-se também, que este contexto atual da sociedade reforça a necessidade de formar indivíduos capazes de utilizar informação com os mais variados fins, desde o já tradicional e importante campo educacional ao campo utilitário, o social.

Ter competência em informação é ser capaz de buscar, selecionar, localizar informação e utilizar informações que respondam a uma necessidade. Surgiu com o crescimento significativo de informação disponibilizada, visando promover seu controle e acesso. A competência em informação seria:

O processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2003 p. 28)

Segundo Dudziak (2003), a meta primordial da competência em informação é o aprendizado independente e ao longo da vida. Portanto, o bibliotecário como profissional de informação deve buscar desenvolver em si esta competência, bem

como suscitar sua comunidade de usuários para isto. Para isso, deve assumir sua função de educador, onde suas tarefas vão além de procurar, orientar e localizar a informação, mas desenvolver em seus usuários habilidades de ler, ouvir, obter um pensamento lógico, pensar criticamente, ensinando-o a aprender a aprender. Esse processo envolve uma relação afetiva onde o bibliotecário respeita o modo de aprendizado de cada um, e o auxilia em suas necessidades específicas, de modo que estimule sua aprendizagem.

Isso é possibilitado através dos programas de educação de usuários, com ações como realização de treinamentos, palestras ou no próprio atendimento referencial, onde é importante orientar quanto ao uso de fontes e ferramentas para acesso à informação e sensibilizar os usuários para compreender o quanto isto é importante para a aprendizagem, geração de conhecimento, desenvolvimento pessoal e científico, etc.

Assim como o projeto em destaque neste trabalho, outras práticas desenvolvidas no ambiente escolar e acadêmico, trazem resultados bastante positivos ao utilizar em suas abordagens o desenvolvimento da competência em informação, como na experiência da *California State University*. É o que destacam Sonntag e Ohr (1996 *apud* HUNT; BIRKS, 2004, p. 32), quando descrevem o programa desenvolvido na Universidade. A biblioteca foi tomada como laboratório de aprendizagem, tendo como missão habilitar para seu uso bem sucedido e dando acesso às ferramentas relevantes. O modelo adotado é impulsionado pela aprendizagem ativa e estimula a integração de competências em informação, de tal forma que os alunos possam aplicá-las na busca de solução de problemas em seu dia-a-dia. De tal forma que:

Para desempenhar as atividades investigativas, requer-se a aprendizagem de competências específicas, denominadas letramento informacional, alicerce fundamental para a gestão da informação e para a aprendizagem permanente que deverá ocorrer ao longo da vida das pessoas, abrangendo as disciplinas, ambientes de aprendizagem e níveis de ensino. (GASQUE, 2012, p. 111)

Percebe-se então que endossar a perspectiva do aprender a aprender em consonância com o desenvolvimento de habilidades informacionais, em qualquer ambiente educacional, exige que a apresentação das fontes de informação, assim como os procedimentos de busca e uso da informação estejam intimamente relacionados, de modo que a visão dos estudantes seja ampliada no que tange à construção ética do conhecimento.

Apoiando-se nas palavras de Hunt e Birks (2004, p. 32), quando afirmam que, *“today we are looking at a much more dynamic and diverse approach to learning, incorporating a variety of teaching techniques in response to the varied learning styles we find in our classrooms.”*, corrobora-se para o entendimento de que ações da biblioteca que estejam alinhadas aos conceitos de competência em informação são mais efetivas e eficazes para seus usuários, sejam alunos ou professores. Haja vista, que estas constituem-se em meios colaborativos para dinamização do ensino.

2.2 Extensão universitária

As atividades extensionistas dentro da Universidade são de suma importância para o desenvolvimento político, social e cultural, aprimorando competências profissionais e contribuindo para o progresso social.

Segundo Garrafa (1989, p. 109) “extensão é conceituada como um processo educativo cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade”. Sob uma ótica político-metodológica, o meio social é o objeto da extensão e o principal beneficiado, exercendo assim uma ferramenta articuladora do ensino e da pesquisa, considerados assim os três pilares da Universidade pública brasileira. Estes não podem ser tratados de modo isolado, mas sim de forma integrada e em consonância com os anseios e necessidades da sociedade.

Não obstante, esta relação dá-se de forma recíproca, haja vista a Universidade também beneficiar-se neste processo, pois a partir da extensão esta possibilita a interação entre o “pensar” e o “fazer” universitário, conforme indica Serrano (2001). Dessa forma é possível a Universidade atingir funções de cunho: acadêmico (que se fundamenta nas bases teórico-metodológicas), social (em que busca promover a organização social e a construção da cidadania) e articulador (do saber e do fazer e da universidade com a sociedade).

Nogueira (2000, p. 63 *apud* OLIVEIRA, 2004, p. 2) ressalta que a Universidade deve “induzir” programas e projetos que visem enfrentar os problemas específicos produzidos pela situação da exclusão. Partindo disto, compreende-se que a Universidade, especialmente a pública, tem a responsabilidade de aliar educação e cultura, e contribuir para o fortalecimento da cidadania.

De acordo com Tavares (1997), a extensão universitária aparece para uma pequena fração da comunidade acadêmica como a possibilidade de dar suporte a um novo paradigma de produção de conhecimento no âmbito da Universidade, tendo uma relação próxima com a sociedade em um processo de troca e complementaridade, constituindo um objeto catalisador das bases sociais.

Nesta perspectiva, nota-se que as bibliotecas universitárias, têm privilegiado em suas práticas informacionais o compromisso com a comunidade acadêmica. As evidências desta escolha são perceptíveis pelos produtos e serviços orientados para docentes, discentes, funcionários e pesquisadores, como se as bibliotecas universitárias não fossem sensíveis à comunidade do seu entorno. Faz-se necessário situar as bibliotecas universitárias como um espaço de cidadania, construído por meio de experiências de extensão planejadas para e com os grupos e sujeitos sem vínculos formais com a Academia, mas que moram no entorno e por vezes possuem acesso precário à informação, sobretudo em função das condições socioeconômicas que marcam a vida cotidiana de parte significativa da população brasileira.

Começa-se a notar na literatura da área, as possibilidades de engajamento dos profissionais da informação que atuam nessas organizações em atividades de promoção da leitura, palestras e oficinas para a comunidade externa aos campi. (VICENTINI *et al.*, 2007; COSTA *et al.* 2008).

Ferreira (2012, p. 86) destaca

[...] os projetos de extensão também viabilizam formas de ação mais direcionadas às necessidades sociais de informação dos segmentos populares da sociedade. São empreendimentos desse tipo que permitem situar os(as) bibliotecários(as) como agentes de intervenção numa realidade nacional ainda tão desigual em termos de oportunidades de acesso às TIC, de educação de qualidade, de ampliação do conhecimento e de condições mínimas para uma vida mais cidadã para homens, mulheres e crianças.

Portanto, é neste sentido que o projeto do qual trata este trabalho, busca estimular a sociedade (a parcela representada por seus participantes) para a importância da competência em informação como meio de inclusão informacional e esta última como instrumento de conscientização, mobilização e transformação social.

3 Materiais e Métodos

A sociedade atual caracteriza-se pela multiplicidade de informações, pela aceleração dos seus processos de produção e de disseminação, tornando-se necessário preparar cidadãos capazes de selecionar, avaliar, interpretar e utilizar as fontes de informação habilmente, conhecendo seus mais variados suportes e formatos. A busca pela formação de cidadãos competentes no uso da informação deve ser iniciada na escola, fase introdutória dos indivíduos ao ambiente da biblioteca escolar e às fontes de informação, sendo o período propício para a realização da instrução da competência em informação.

A educadora norte-americana Carol C. Kuhlthau desenvolveu a obra *Como usar a biblioteca na escola*, que se fundamenta nos estágios cognitivos de Jean Piaget e consiste em um programa de atividades progressivo, visando capacitar crianças e jovens para acessar, avaliar e utilizar os diversos recursos informacionais, em suportes impressos ou eletrônicos (KUHALTHAU, 2002). A obra foi adaptada por um grupo de pesquisadores da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). As atividades abordam os diferentes recursos informacionais da biblioteca escolar. A proposta de Kuhlthau serviu como base para o desenvolvimento do Projeto de Extensão Literacia: competência informacional nas escolas.

O Projeto Literacia está em fase de implantação na rede pública de ensino de Fortaleza. Sua equipe é composta por 02 (dois) bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFC e 02 (duas) bolsistas de Extensão, graduandos em Biblioteconomia. O Projeto seguirá as seguintes etapas:

- a) Identificação e caracterização das escolas em que serão desenvolvidas o Projeto (escola, alunos, professores e biblioteca escolar);
- b) Desenvolvimento de um programa de instrução de competência em informação (cursos, oficinas, seminários, folders), abordando os seguintes módulos:
 - Fontes de informação (identificar, caracterizar e diferenciar os diversos tipos de fontes de informação para a realização de pesquisas escolares e de interesse pessoal; fontes de informação online etc.)
 - Pesquisa escolar (definição; etapas; divulgação; normalização)

O desenvolvimento de projetos de competência em informação na comunidade escolar, por meio da biblioteca, possibilita que o aluno seja formado como usuário da informação em passos gradativos para buscar, entender, organizar, interpretar, avaliar, utilizar e comunicar a informação. Não significa que seja um processo de aquisição somente de habilidades formais de busca em catálogos e ferramentas eletrônicas, mas também sirva de mola propulsora para mudança de atitude a respeito da informação, do conhecimento, da preparação do escolar para a resolução de problemas e tomada de decisões. O que se espera é o desenvolvimento do desejado espírito crítico e criativo do estudante no decorrer da vida toda (MACEDO, 2005).

4 Resultados Parciais/Finais

A principal ação de extensão desenvolvida no Projeto é o Curso de Pesquisa Escolar. A primeira edição do Curso aconteceu em dezembro de 2011, com 40 participantes inscritos, entre professores, alunos dos cursos de licenciatura de diversas universidades cearenses, e alunos de outros cursos de graduação, que demonstraram interesse pela temática desenvolvida.

O Quadro 1 apresenta o conteúdo abordado pelo Curso, de 30 horas aula, dividido em 3 módulos:

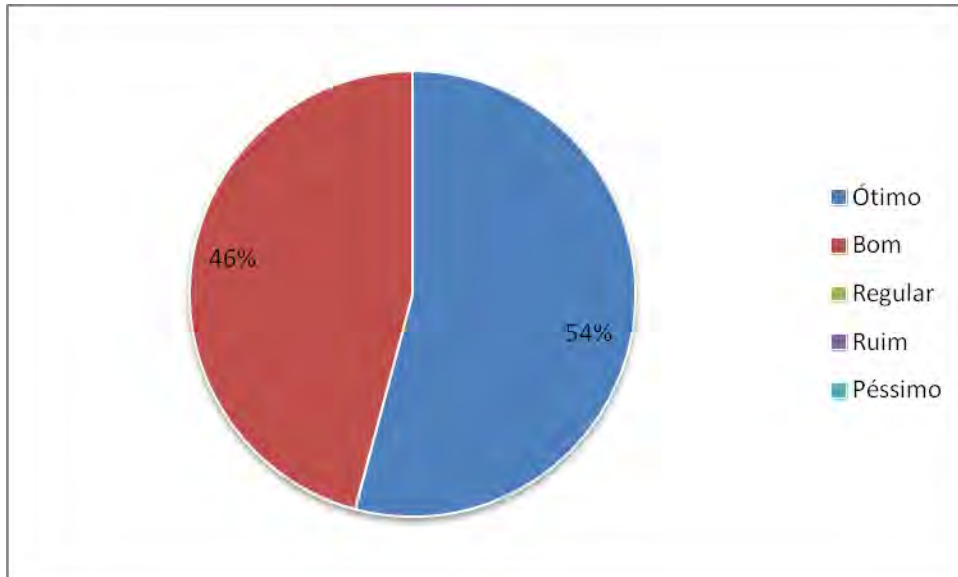
Quadro 1 – Conteúdo do Curso de Pesquisa Escolar

Módulo 1: Fontes de Informação	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia de fontes de informação; - Fontes de referência gerais e bibliográficas; - Fontes de informação científica; - Fontes de Informação online (Google Acadêmico, Scirus etc.) - Fontes de referência.
Módulo 2: Introdução a Metodologia da Pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> - Orientações gerais para o estudo; - Competência Informacional; - Teoria e prática científica; - O trabalho científico.
Módulo 3: Normalização de Trabalhos Acadêmicos	<ul style="list-style-type: none"> - Importância de Padronização Nacional e Internacional: breves considerações (ISO e ABNT); - Normas Brasileiras de Documentação (NBR's): - NBR 14724 – Informação e Documentação – Apresentação de Trabalhos Acadêmicos - NBR 10520 – Informação e Documentação – Apresentação de Citações em documentos; - NBR 6023 – Informação e Documentação – Referências – Elaboração.
Módulo 4: Pesquisa Escolar	<ul style="list-style-type: none"> - A Pesquisa na Escola - Etapas da Pesquisa na Escola - A biblioteca na Escola

Fonte: Elaborado pelos autores (2012).

Ao final do curso foi feita uma avaliação com os participantes, utilizando como instrumento um questionário, que continha vários indicadores acerca do curso: inscrição, instrutores, aulas, infra-estrutura. Dentre os indicadores dispostos no questionário de avaliação, destacamos dois: Conteúdo abordado e Satisfação com o curso. Os resultados estão dispostos nos Gráficos 1 e 2, a seguir:

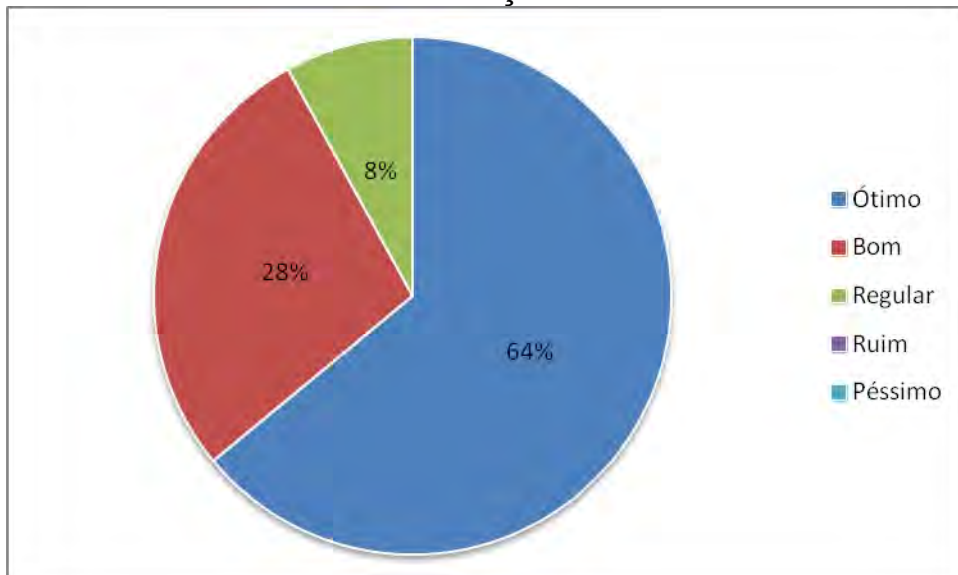
Gráfico 1 – Conteúdo abordado



Fonte: Elaborado pelos autores (2012).

Percebemos a avaliação positiva dos participantes quanto ao conteúdo e sua importância para a sala de aula. Nenhum dos participantes assinalou como Regular, Ruim ou Péssimo o conteúdo abordado, revelando que o público alvo do curso, formado por educadores e/ou futuros educadores confirmam a importância dos assuntos elencados na grade do Curso de Pesquisa Escolar.

Gráfico 2 – Satisfação com o curso



Fonte: Elaborado pelos autores (2012).

Ao final do curso, quando perguntados sobre sua satisfação, os participantes classificaram o curso como Ótimo (64%), Bom (28%) e Regular (apenas 8%), não havendo nenhuma indicação de Ruim ou Péssimo.

O questionário de avaliação continha ainda espaço para considerações livres dos participantes sobre o curso. A seguir, transcrevemos algumas das falas:

O curso é muito interessante. É capaz de ampliar nossos horizontes, [...] podendo trazer um sentido de buscar mais sobre o assunto para os alunos, no sentido de despertar o interesse. Creio que no meu caso o objetivo do curso foi alcançado, por que despertou um interesse em buscar mais sobre os aspectos educacionais abordados no curso. (Participante 1 – Professor)

O curso é muito bom e contribui sobremaneira a ampliação do nosso conhecimento nessa área, onde carecemos de iniciativas como essa. [...] Gostaria de sugerir que o curso continuasse a acontecer muitas e muitas vezes e que a sociedade tivesse conhecimento e aproveitasse da melhor maneira possível. (Participante 2 – Professor)

O conteúdo do curso foi bastante importante para a formação do estudante de um curso de licenciatura. Com o curso foi possível compreender melhor e auxiliar o estudante na busca por conhecimentos, principalmente no ambiente da biblioteca, havendo a contribuição e trabalho conjunto entre bibliotecários e licenciados na compreensão de metodologia científica e pesquisa escolar. (Participante 3 – Estudante de licenciatura)

A proposta e o tema do curso de extensão são importantíssimos principalmente para os educadores que pretendem familiarizar seus alunos e alunas para a pesquisa escolar. Focar a biblioteca e o bibliotecário dentro da aprendizagem significativa no contexto escolar é uma velha necessidade e um novo desafio para o nosso tempo. (Participante 4 – Professora)

Certamente sairei do curso com informações importantes para minha prática docente, sem deixar que o individualismo comprometa meus objetivos. Aprendi muito, em especial trabalhar em parceria com a biblioteca e o bibliotecário. (Participante 5 – Estudante de licenciatura)

A compreensão da relevância do conteúdo sobre pesquisa escolar indica que professores e graduandos reconhecem a necessidade de se efetivar uma aprendizagem autônoma e propositiva dentro do âmbito escolar, exigindo que o processo educacional, substancialmente o viés didático, seja repensando a partir da complexidade que a pesquisa propõe. Nesse contexto, a apresentação das fontes de informação, os procedimentos de busca e uso da informação devem estar intimamente relacionados, de modo que o processo educacional seja ampliado no que tange a construção ética do conhecimento.

5 Considerações Parciais/Finais

A competência em informação é um processo de aprendizagem que, quando realizado de forma consciente, reflexiva e contextualizada, favorece a produção do conhecimento, em especial do científico. Torna-se um instrumento pedagógico enriquecedor de atitude investigativa, fomentando posturas ativas e participativas por parte dos indivíduos além de incutir nos alunos a necessidade de coletar

informações, organizá-las de maneira coerente e apresentá-las com clareza. E essa é uma lacuna percebida em todo o ensino básico do país.

Buscar e usar a informação parecem ser atividades naturais do ser humano. Desde os primórdios, o homem, diante de conflitos ou desequilíbrios de qualquer natureza, utiliza a informação para resolver problemas e, conseqüentemente, adaptar-se e integrar-se ao ambiente. Contudo, nem sempre as pessoas possuem conhecimento sistematizado e competências para realizar essas atividades, agindo de forma quase sempre intuitiva e sem consciência do processo como um todo integrado.

Portanto, o Projeto Literacia aguarda formar, dentre do conjunto de escolas públicas de Fortaleza, indivíduos capazes de determinar a extensão das informações necessárias, acessá-las efetiva e eficientemente, avaliar criticamente a informação e as suas fontes, relacionar a informação selecionada com os conhecimentos prévios, usá-la efetivamente para acompanhar um objetivo específico, compreender os aspectos econômicos, legais e sociais do contexto do uso da informação e usá-la ética e legalmente.

Estamos nos inícios dos trabalhos a serem desenvolvidos, mas o modelo aqui adotado, enquanto Projeto de Extensão, pode servir de modelo para que outras bibliotecas universitárias despertem para a importância da extensão e também para o desenvolvimento de competências em informação de seus futuros usuários, tanto a comunidade acadêmica, quanto o restante da sociedade.

6 Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presential Comittee on Information Literacy. **Final report**. Chicago, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presential.htm#importance>>. Acesso em: 18 fev. 2007.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>>. Acesso em: 03 jan. 2002.

BELLUZZO, R. C. B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 27- 42, jun. 2005.

COSTA, M. E. O. *et al.* Proposta de criação de um Centro de Extensão Universitária/Sistema de Bibliotecas UFMG. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

FERREIRA, R. S. Transpondo muros, construindo relações: uma reflexão sobre bibliotecas universitárias e extensão no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 75-88, jan./jun. 2012.

GARRAFA, V. (Org.). **Extensão: a universidade construindo saber e cidadania: relatório de atividades 1987/1988**. Brasília: UNB, 1989.



GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília : Universidade de Brasília, 2012. Disponível em: <http://leunb.bce.unb.br/bitstream/handle/123456789/22/Letramento_Informacional.pdf?sequence=3>. Acesso em: 2 abr. 2012.

HUNT, Fiona; BIRKS, Jane. Best practices in information literacy. **Portal**: libraries and the academy, v. 4, n. 1, p. 27-39, 2004. Disponível em: <http://muse.jhu.edu.ez11.periodicos.capes.gov.br/journals/portal_libraries_and_the_academy/v004/4.1_hunt.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2012.

KUHLTHAU, C. C. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para o ensino fundamental. Belo Horizonte: Autentica, 2002.

MACEDO, N. D. (Org.). **Biblioteca escolar brasileira em debate**: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: Senac, 2005.

OLIVEIRA, C. H. Qual é o papel da extensão universitária?: algumas reflexões acerca da relação entre universidade, políticas públicas e sociedade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2., 2004, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2004.

SERRANO, R. M. S. M. Extensão universitária: um projeto político e pedagógico em construção nas universidades públicas. **Participação**, Brasília, ano 5, n. 10, 2001.

TAVARES, M. G. M. **Extensão universitária**: novo paradigma de universidade? Maceió: UFAL, 1997.

VICENTINI, L. A. *et al.* O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. **Biblos**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Lima, n. 27, v. 8, p. 1-9, enero-marzo, 2007. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16102706.pdf>>. Acesso: 12 jun. 2010.



COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: um estudo com alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) do Colégio de Aplicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CAp/UFRGS)

Leonise Verzoni Gonzalez

Bacharel em Biblioteconomia, UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

Este artigo é o resultado de uma pesquisa realizada na Biblioteca Graciema Pacheco (BibApl), com alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) do Colégio de Aplicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CAp/UFRGS). Analisa a importância da biblioteca e a necessidade de sua participação ativa e permanente do processo educacional e de construção da cidadania, assim como a atuação do bibliotecário como mediador neste processo. Apresenta a Educação de Jovens e Adultos como meio de preparar os indivíduos para as complexas condições de trabalho oferecidas pela atual Sociedade da Informação cada vez mais exigente. Define, discute e caracteriza competência informacional como elemento essencial ao acesso à informação, fundamental para construção da cidadania. Propõe a introdução de uma nova disciplina no currículo da Educação de Jovens e Adultos que possibilite o desenvolvimento de habilidades em relação à localização e interpretação da informação de forma autônoma e independente. Conclui que o combate a todas as formas de analfabetismo pessoal, digital e informacional é o objetivo da educação voltada para a informação.

Palavras-Chave: Competência Informacional; Cidadania; Educação de Jovens e Adultos.

Abstract

This article is the result of a survey conducted in the Library Graciema Pacheco (BibApl), with students of Youth and Adults Education of the College of the Federal University of Rio Grande do Sul. It analyzes the importance of the library and the necessity of their active and permanent participation in the educational process and the construction of citizenship, as also the performance of the librarian as mediator in this process. It shows Youth and Adults education as a means of preparing individuals for the complex working conditions offered by the information society increasingly demanding. It defines, discusses and characterizes the information literacy as an essential element to access to information, which is fundamental to build the citizenship. It proposes the introduction of a new discipline in the educational program of Youth and Adults Education, that enables the development of skills in relation to the

location and interpretation of information in an autonomous and independent. It concludes that the combat all forms of illiteracy personal, digital informational is the goal of education for the information.

Keywords: Information Literacy; Citizenship; Youth and Adults education.

1 Introdução

Ao decidir retornar à escola na idade adulta, o indivíduo busca subsídios para (sobre)viver dignamente na sociedade do século XXI, a atual Sociedade da Informação, pois acredita que a escola irá lhe proporcionar a chance de crescimento e oportunidade de capacitação profissional, melhorando suas condições de vida e promovendo seu desenvolvimento pessoal e social.

Com a aquisição de sua autoconfiança, ele vai modificando sua visão de mundo e através da consciência crítica, começa a adquirir capacidade para transformar a realidade na qual está inserido. Ao mesmo tempo em que desenvolve sua autonomia cidadã e seu senso crítico, torna-se um indivíduo hábil e competente. É neste contexto que se faz essencial a atuação do bibliotecário, agente responsável pelo incentivo dos usuários, facilitador do acesso à informação e coadjuvante no processo de desenvolvimento da competência informacional do indivíduo.

Ainda não se tem conhecimento de um programa de capacitação informacional incluído no currículo escolar, fator que contribui para que os alunos, especialmente da EJA, foco principal deste estudo, se mantenham aquém de suas capacidades e possibilidades de conhecimento. Desta forma, julgou-se relevante conhecer as características, a eficiência e o conhecimento na busca da informação, além de identificar as necessidades de informação e demandas deste grupo.

Em um sistema de informação, é necessário que o bibliotecário tenha consciência da finalidade de sua profissão, principalmente no que tange aos serviços oferecidos, pois a partir do conhecimento das necessidades de seus usuários e da tradução em demandas é que estes serviços serão adaptados para melhor atendimento. Este estudo, portanto, se propôs a elucidar a seguinte questão: de que forma a educação de usuários pode auxiliar os alunos da EJA na construção da cidadania?

Esta pesquisa teve como objetivo investigar o papel da educação de usuários na formação da competência informacional, junto aos alunos da EJA, que utilizam a Biblioteca Professora Graciema Pacheco do Colégio de Aplicação da UFRGS (BibApl), auxiliando-os na construção e no exercício da cidadania.

2 Materiais e Métodos

Este estudo configurou-se em uma pesquisa social descritiva com abordagem qualitativa que utilizou a estratégia de estudo de caso, apresentando como objeto de estudo a competência informacional relacionada aos alunos da EJA e à formação da cidadania. Em se tratando de uma

pesquisa de natureza social e cultural, portanto complexa, a escolha desta metodologia foi feita em função do tipo de problema a ser estudado.

Por interpretar as realidades sociais, o estudo qualitativo é desenvolvido, conforme Lüdke e André (1986, p.18) “[. . .] numa situação natural, é rico em dados descritivos, tem um plano aberto e flexível e focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada.” o que pareceu bastante adequado a essa pesquisa que apresenta, como personagens principais, os alunos da EJA.

Sob outro aspecto, o método do estudo de caso tem preferência quando as questões colocadas são do tipo “como” e “por que” e o problema está focalizado em uma situação contemporânea inserida em um contexto da realidade (YIN, 2005). Os estudos de caso apresentam ainda, de acordo com Lüdke e André (1986) algumas características fundamentais que motivaram sua escolha: eles visam à descoberta, revelam experiência vicária e permitem generalizações, buscam retratar a realidade de forma completa e procuram representar os diferentes pontos de vista de uma situação social.

A amostra deste estudo foi composta por seis alunos da EJA do Colégio de Aplicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, selecionados aleatoriamente entre o total de 167 alunos do 2º semestre de 2009.

O levantamento das informações necessárias ao estudo foi realizado por meio de entrevista individual com roteiro pré-estabelecido. As questões foram formuladas de forma que a entrevista permitiu a compreensão das motivações destes sujeitos e de seus comportamentos dentro deste contexto social.

A entrevista, do tipo semi-estruturada¹, possibilitou a interação entre o entrevistador e o entrevistado facilitando assim, o esclarecimento imediato de dúvidas tanto por parte do entrevistado como do entrevistador.

3 Revisão de Literatura

3.1 Biblioteca: espaço de sociabilidade

Mais do que organizar e preservar a informação, a biblioteca contribui para o desenvolvimento da consciência crítica, promovendo o desenvolvimento global do ser humano em parceria com a escola. Oferecer informação de suporte ao programa pedagógico da escola, incentivar a leitura, facilitar a busca da informação nas várias fontes, proporcionar um espaço ideal para o desenvolvimento do senso crítico, de respeito à difusão das idéias e da socialização, são algumas ações educativas da biblioteca.

Segundo Silva, E. (1985, p.141), a biblioteca é um espaço “[. . .] construído através do ‘fazer’ coletivo [. . .]” e tem como função “[. . .] a transmissão da herança cultural às novas gerações de modo que elas tenham condições de reapropriar-se do passado, enfrentar os desafios do presente e projetar-se no futuro.”

De acordo com o manifesto indicado pela IFLA², juntamente com a UNESCO³, para que ocorra o desenvolvimento da competência informacional,

¹ “[. . .] que se desenrola a partir de um esquema básico, porém não aplicado rigidamente, permitindo que o entrevistador faça as necessárias adaptações.” (LÜDKE e ANDRÉ, 1986, p.34)

² IFLA: International Federation of Library Associations



no processo de educação, é essencial que a biblioteca cumpra os seguintes objetivos:

- a) apoiar e promover os objetivos educacionais definidos na missão e de acordo com o currículo da escola;
- b) apoiar os alunos na aprendizagem e na prática de habilidades para avaliação e utilização da informação, independentemente da natureza e do suporte, incluindo a sensibilidade para o uso adequado das formas de comunicação com a sua comunidade;
- c) defender a idéia de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são essenciais à construção de uma cidadania plena e responsável e ao exercício da democracia;
- d) desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura, da aprendizagem e da utilização das bibliotecas ao longo da vida;
- e) oferecer oportunidades de utilização, produção e uso da informação voltadas para a aquisição do conhecimento, à compreensão, ao desenvolvimento da imaginação e ao lazer;
- f) organizar atividades que incentivem a consciência e a sensibilização para as questões de ordem cultural e social;
- g) promover a leitura, disponibilizar os recursos e serviços da biblioteca escolar à comunidade escolar e fora dela;
- h) prover acesso aos recursos locais, regionais, nacionais e globais e às oportunidades que exponham os alunos às idéias, experiências e opiniões diversificadas;
- i) trabalhar em conjunto com alunos, professores, administradores e pais de modo a cumprir a missão e objetivos da escola.

O ideal da biblioteca é, portanto, participar de forma ativa e permanente do processo educacional e de construção da cidadania, é também promover o acesso à informação de forma autônoma para formar indivíduos críticos e hábeis que consolidem sua voz no espaço público.

3.2 Educação de Jovens e Adultos (EJA): o resgate da cidadania

A educação é direito social fundamental garantido no artigo 6º da Constituição Brasileira de 1988⁴ e pressupõe o desenvolvimento integral do ser humano, ou seja, a formação de sua capacidade física, intelectual e moral. Consiste em um processo de interação entre seres sociais onde ocorre a transmissão de conhecimentos de um agente ao educando e vice-versa, visando à formação de habilidades, do caráter moral e da personalidade social do indivíduo. Cita-se também, o art. 205⁵ desta Constituição que garante,

³ UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

⁴ Art. 6º (CF:1988) : São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição

⁵ Art.205º(CF:1988): A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo

através do ensino gratuito, o pleno desenvolvimento do indivíduo, o preparo deste para o exercício da cidadania e a sua qualificação para o trabalho.

Segundo Targino (1991, p.155), o objetivo da Carta Magna ao estabelecer a educação obrigatória no período da infância é formar o adulto pleno, ou seja, não se trata de garantir os direitos da criança de frequentar a escola, “[. . .] mas do direito do cidadão de ter sido educado e informado” e transformado em indivíduo capaz de participar democraticamente das decisões da sociedade. Trata-se, portanto, de uma educação calcada no respeito, ao mesmo tempo libertadora que desenvolve a consciência crítica e incentiva a reflexão, a discussão e o debate.

A educação precisa ser compreendida como parte de um contexto histórico e social, como um instrumento para entendimento, reflexão e crítica dos valores herdados e dos novos que estão sendo propostos, não é, portanto, um processo fechado, acabado e definitivo. Contudo, no Brasil, assim como nas sociedades em geral, é praticamente impossível ensaiar algum conceito de educação ou de cidadania, sem remeter às desigualdades sociais imbricadas nestes temas.

Na maioria dos relatos obtidos através desta pesquisa, as pessoas lamentam a não conclusão de seus estudos porque precisaram optar por trabalhar, então abandonaram a escola pela necessidade de somar à renda familiar. Este é o perfil dos alunos da EJA do CAP/UFRGS: com idade entre 31 e 50 anos, parecem ter combinado a resposta quando questionados do motivo de não haver concluído seus estudos na idade regulamentar: “*não concluí porque tive que trabalhar para ajudar em casa*”.

Importante destacar a necessidade de preparar os alunos da EJA para as complexas condições de trabalho oferecidas pela sociedade atual cada vez mais exigente de forma que possam desenvolver autonomia para buscar conhecimento e capacidade de aprender continuamente, percebendo suas necessidades e sabendo como acessar e avaliar a informação, ou seja, como diz Le Coadic (2004, p.112): “[. . .] aprender a se informar e aprender a informar [. . .]” e ainda onde e como se informar. É através do acesso consciente à informação que o cidadão adquire conhecimento de seus direitos e deveres e a partir daí toma decisões nas situações concretas do seu dia-a-dia.

A atuação do bibliotecário, como mediador neste processo de construção do conhecimento é fundamental, e é assim que se alcança o objetivo principal do processo: a formalização legal da escolarização, mesmo que não na idade regular, contudo, a tempo de resgatar a identidade do indivíduo assim como sua autonomia cidadã neste processo de “pertencimento” ao grupo social.

3.3 Competência Informacional + Autonomia = Emancipação

A partir das grandes mudanças e necessidades advindas das tecnologias da informação e comunicação (TIC) deste século, o termo competência foi assimilado pelos bibliotecários que passaram a falar em

para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

competência informacional (uma das traduções do termo inglês *information literacy*). O termo *Information literacy* foi utilizado inicialmente nos Estados Unidos da América e traduzido pela primeira vez no Brasil como “Alfabetização Informacional” por Caregnato (2000) e muito ainda se discute, a respeito da utilização dos termos e do conceito propriamente dito.

De acordo com o documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (2000) da *American Library Association* (ALA), *information literacy* é um conjunto de habilidades que as pessoas possuem para reconhecer suas necessidades informacionais e ter a capacidade de localizar, avaliar e utilizar eficazmente a informação de que precisa, entre as diversas possibilidades de escolha que, em meio à abundante informação disponível, provocam dúvidas sobre a autenticidade, validade e confiabilidade destas informações. O documento afirma que *information literacy* é a base para a aprendizagem ao longo da vida, é comum a todas as disciplinas, a todos os ambientes educacionais e a todos os níveis de ensino.

A fim de escolher a tradução mais adequada do termo inglês *information literacy*, buscou-se caracterizar o sentido do termo “competência”. Para isso, representou-se “competência” através da inter-relação dos conceitos dispostos no esquema mostrado a seguir:

Figura 1: Características da Competência



Fonte: da autora

Sobre esse aspecto, competência implica:

- a) **Atitude:** ter iniciativa, ou seja, inteligência prática;
- b) **Conhecimento:** experiência pessoal anterior adquirida no assunto;
- c) **Habilidade:** capacidade de produzir algo;
- d) **Liberdade** para decidir.

A partir desta caracterização, portanto, optou-se utilizar, no decorrer deste estudo, a expressão “competência informacional” para tradução do termo inglês *information literacy* em detrimento dos termos “alfabetização” ou “letramento”, traduções equivalentes à palavra *literacy*.

O uso da informação para os indivíduos, de forma competente, traduz uma relação de emancipação na medida em que conseguem perceber a sua necessidade de informação, usar de suas próprias habilidades na localização, interpretação, análise e avaliação da informação de modo que esta lhe traga soluções cabíveis nas situações concretas de suas vidas. O relatório da *American Library Association - ALA*, em 1989, apud⁶ Campello e Abreu (2005, p.179) atinente, descreve competência informacional da seguinte maneira:

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender.

Quase nenhuma formação relativa à educação de usuários é oferecida aos alunos da EJA na biblioteca do CAP/UFRGS e a ação neste sentido se faz necessária e urgente. O processo de educação de usuários envolve principalmente, o dever social de formar o indivíduo competente informacional. Segundo a ALA (2000)⁷, o indivíduo competente informacional é capaz de:

- a) Acessar a informação necessária de forma eficaz e eficiente;
- b) Avaliar criticamente a informação e suas fontes;
- c) Compreender as questões econômicas legais e sociais relacionada ao uso da informação, assim como acessar e usar a informação de maneira ética e legal;

⁶ *American Library Association – ALA*, 1989 apud CAMPELLO e ABREU, 2005, p.179

⁷ Tradução da autora

- d) Determinar a extensão e abrangência da informação necessária;
- e) Incorporar a informação selecionada a sua base de conhecimento;
- f) Usar as informações de forma eficaz para atingir objetivos específicos.

É necessário, portanto, o planejamento e avaliação da ação pedagógica em busca dos meios de oferecer desafios e oportunidades aos alunos em um programa de educação de usuários que cumpra com seus objetivos de forma permanente e eficaz.

3.4 Cidadania e Acessibilidade: uma relação necessária

Para ser considerado cidadão pleno e ter condições de exercer a democracia é necessário que o indivíduo possua direitos civis, políticos e sociais. São considerados direitos civis, o direito de ir e vir, à vida, à liberdade, à propriedade e à igualdade; os direitos políticos se referem à participação do indivíduo nas decisões da sociedade em que vive, votar e ser votado, e os direitos sociais dizem respeito ao direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, ao lazer, à cultura e à saúde. Segundo Morigi, Vanz e Galdino (2003), dos direitos fundamentais do cidadão (civis, políticos e sociais) derivam outros direitos, entre eles, o direito às novas tecnologias, direito à informação, direito do consumidor, ou seja, direitos referentes à sociedade contemporânea. A construção da cidadania no século XXI passa, necessariamente, pelo acesso e uso da informação. A informação, hoje, é um bem social e também direito de todos, é através da informação que se estrutura a ligação entre os indivíduos e destes com a sociedade.

O conceito de cidadania, no entanto, é um conceito histórico, que vai se transformando com o passar dos tempos. Desde sempre se relacionou com as desigualdades sociais e com o sistema capitalista, mas no curso da história, vai incorporando características relativas às transformações das sociedades que alteram as relações sociais, econômicas e políticas. Em relação a um modelo de cidadania ideal, Morigi e Rhoden (2006, p.180) comentam:

O sentido de cidadania sofreu modificações e continua até hoje a ser constantemente alterado. Uma cidadania acessível a todos, com igualdade de direitos, sem exclusões ou discriminações, fornecendo igualdade de direito à informação, fator fundamental na formação de cidadãos conscientes em uma sociedade democrática, ainda está por vir.

Para que o indivíduo possa participar da vida política e social é imprescindível que tenha acesso aos vários tipos de informação e, evidentemente, tenha condições de entendimento e reflexão acerca da informação recebida. O acesso à informação é a única maneira de se combater a alienação social e cultural, possibilitando ao sujeito a capacidade de interação nas formações sociais a partir de posicionamentos críticos para discussão sobre os direitos básicos do cidadão, tais como habitação, saneamento básico, educação, saúde e segurança pública exercendo assim sua capacidade cidadã.

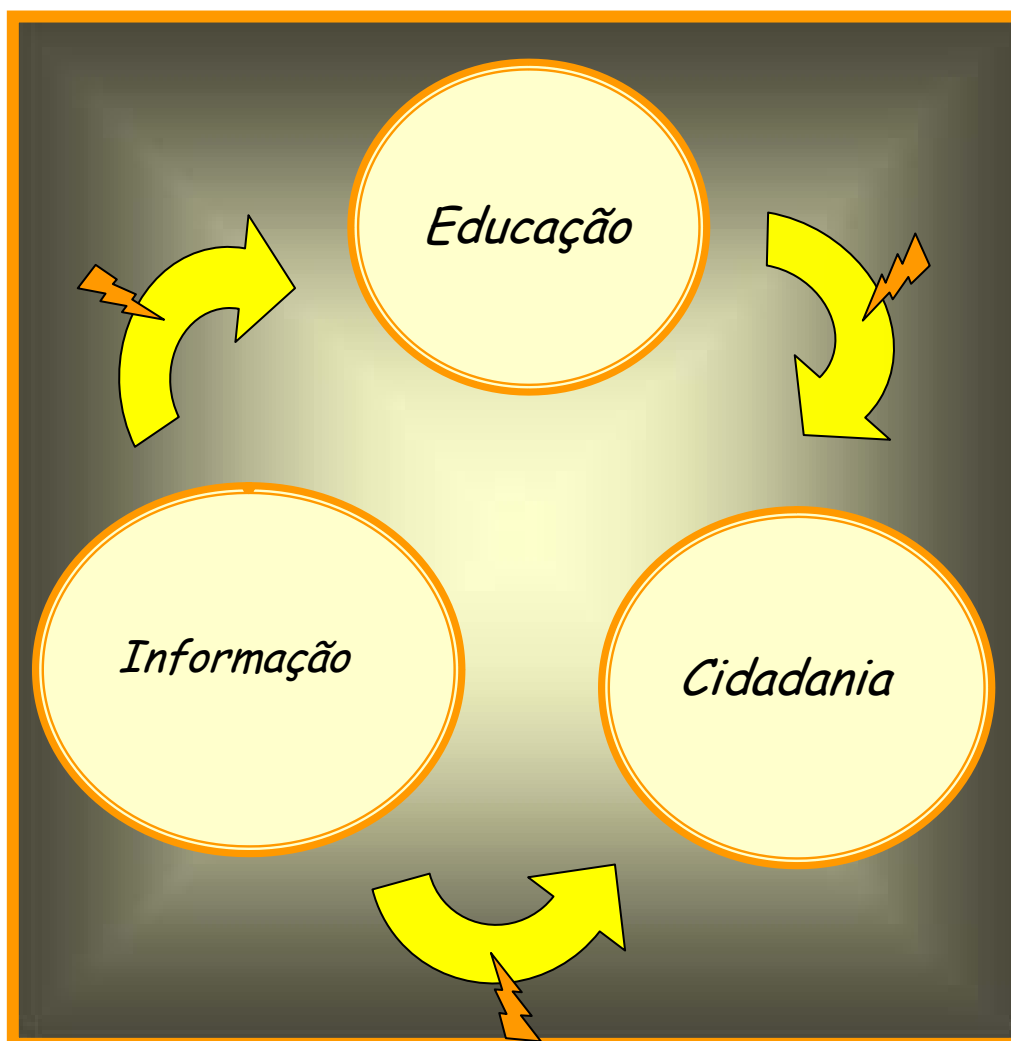
Ladeira e Amaral (1999) apud Passerino e Montardo (2007, p.4) conceituam inclusão social “[. . .] como um processo que se prolonga ao longo da vida de um indivíduo e que tem por finalidade a melhoria da qualidade de vida do mesmo.”

Para que este processo de conscientização se efetive e o exercício da cidadania se desenvolva plenamente é preciso fortalecer as bases que estão consolidadas na educação. De acordo com Morigi, Vanz e Galdino (2002, p.141), “O direito à educação pressupõe de imediato o direito ao acesso à informação, uma vez que a informação é parte do processo educativo.” Por conseguinte, o acesso à informação é fundamental na construção da cidadania e é somente através da socialização da informação que se chegará ao ideal de cidadania para toda a sociedade.

Considera-se o profissional bibliotecário, neste processo, agente importante na democratização da informação, tanto no papel de educador como no de “[. . .] catalisador e difusor da informação [. . .]” (TARGINO,1991, p.157).

Com base nas idéias propostas, para fins de ilustração, apresentamos um círculo cujos elementos se complementam e se relacionam no resgate ou construção da cidadania, representado na figura 2.

Figura 2: Relações entre informação, educação e cidadania



 = Catalisador

Fonte: da autora

O acesso à **informação** é condição básica para que a **educação** se efetive e parte fundamental na construção da **cidadania**. A **educação** por sua vez, é elemento chave no desenvolvimento da **cidadania**, formando o ciclo representado na figura acima. O símbolo (raio) representa o catalisador das etapas, ou seja, o profissional bibliotecário atuante em todas as transformações do processo de construção da cidadania.

Desta forma, ressalta-se, a importância do papel do bibliotecário e sua atuação como profissional da informação no processo de construção da cidadania dos alunos da EJA. Este deve assumir a postura de cidadão membro da sua comunidade e de agente disseminador, facilitando o acesso à informação que esses usuários necessitam, ou seja, informação objetiva, atualizada e em linguagem acessível. Ao ser questionada de que forma avaliava a informação a que tinha acesso, uma das alunas da EJA, respondeu: *“escolho a informação que oferece melhor entendimento no sentido de ter a escrita mais acessível para mim”*

Em meio a tantas desigualdades, é dever do bibliotecário estar atento à necessidade de promover a inclusão social e cultural, assumindo o compromisso de participar ativamente no desenvolvimento do indivíduo, na sua

melhoria pessoal, na sua qualificação profissional e na formação da sua cidadania plena.

3.5 Formação, Informação e Acesso: aquisição de competência para uma cidadania competente

A competência informacional está ligada ao desenvolvimento de uma série de habilidades relacionadas à busca, acesso e uso da informação e precisam ser desenvolvidas, ensinadas/apreendidas para a formação do indivíduo competente informacional. Dudziak (2003, p.26) comenta que o relatório da *American Library Association* (ALA) ressalta a importância da competência informacional para todos os indivíduos, trabalhadores e cidadãos. Diz a autora:

As recomendações se concentram na implantação de um novo modelo de aprendizado, com diminuição da lacuna existente entre a sala de aula e biblioteca. Esse novo modelo de aprendizado só é possível a partir de uma reestruturação curricular na qual seja privilegiado o uso dos recursos informacionais disponíveis, para a aprendizagem e resolução de problemas, de forma contextualizada, a fim de incutir nos aprendizes o hábito de buscar e utilizar criticamente a informação (e a biblioteca).

A idéia resultante desta pesquisa com os alunos da EJA, é a proposição de uma reestruturação no currículo da EJA, pretende-se não apenas diminuir a lacuna existente entre a sala de aula e a biblioteca, mas integrá-las.

Considerando a evolução constante das tecnologias da informação (TIC), a grande quantidade de informação disponível atualmente e a necessária educação para um posicionamento crítico e reflexivo perante à sociedade, acredita-se que essa nova proposta, a introdução da “informação” no currículo da EJA, garantiria o aprendizado e acesso consciente destes indivíduos à informação. Le Coadic (2004, p.113) afirma:

A introdução no ensino da disciplina ‘informação’, com um quadro de professores especializados, seria a garantia de ingresso dos alunos na sociedade da informação. Permitiria lutar contra esse considerável analfabetismo informacional, e, portanto, suprimir a distância que hoje separa os inferricos dos infopobres.

Para Guinchat e Menou (1994) qualquer ação de formação deve ser realizada de acordo com um plano que responda as questões: Para quem? Como? Por quanto tempo? De que forma? Onde?

A partir das entrevistas realizadas para este estudo, pode-se levantar informações a serem utilizadas quando da decisão e preparação das atividades a serem propostas. Ao serem inquiridos a respeito de como localizam o material que procuram na biblioteca, como aprenderam a procurar e, se a biblioteca supre suas necessidades de informação, as respostas obtidas foram unânimes: *“Localizo o material que preciso com a bibliotecária”*; *“Não aprendi a procurar, sempre peço ajuda no balcão”*; *“Sim, sempre que precisei, a biblioteca supriu minhas necessidades”*.

A análise das respostas pressupõe que os alunos da EJA são dependentes e incapazes de buscar informação básica por si só e desconhecem que a biblioteca pode oferecer vários assuntos relacionados à vida cotidiana. A maioria não utiliza a biblioteca porque não sabe como fazer isso. Respondem que a *“biblioteca supre totalmente suas necessidades”* por ser essa, a única realidade que conhecem. *“O serviço da biblioteca é satisfatório, não percebo se falta alguma coisa”*.

É necessário incluir no programa de educação dos alunos da EJA, a princípio, as habilidades mais simples de educação para acesso à informação. Caregnato (2000, p. 51) ao falar na tarefa fundamental para as bibliotecas universitárias, se refere ao desenvolvimento de “[. . .] habilidades relacionadas à localização, seleção, acesso e utilização da informação [. . .] de uma forma independente, criteriosa e produtiva.”

A discussão em torno das atividades práticas e teóricas que deverão ser desenvolvidas, assim como os conteúdos, temas e objetivos que deverão ser adaptados para esse novo programa para a educação dos alunos da EJA, são assuntos a serem debatidos em reuniões futuras com os departamentos de ensino e coordenação pedagógica. No momento, serão apresentadas algumas sugestões, sempre levando em consideração que o foco é o estudante da EJA e como tal, devem ser consideradas também as diferenças sociais, políticas, religiosas e econômicas do público-objeto deste estudo.

A proposta deste trabalho é a implantação de uma disciplina ao currículo da EJA que prepare esses indivíduos para o uso eficiente da informação de forma autônoma e permanente de maneira que sejam incluídos na Sociedade da Informação. Esta disciplina, que deverá estabelecer conexões entre saberes e conteúdos, deverá também relacionar os saberes gerais e profissionais, uma vez que um dos motivos de retomada dos estudos deste público, está relacionado à formação profissional.

Ao serem questionados a respeito do motivo de terem retomado seus estudos, os alunos entrevistados indicaram a qualificação profissional. *“Retomei meus estudos porque vi esperança de uma mudança profissional e financeira”*; *“Voltei a estudar para conseguir serviço”* e ainda: *“Voltei a estudar porque achava falta de entendimento, me sentia diminuída e excluída da sociedade de participação. Até meu contra cheque eu tinha que pedir para alguém ver, agora tenho autonomia. Tinha vergonha de não saber, de não falar direito...”*

Em função disso, é preciso planejar esta disciplina de forma a buscar meios de oferecer desafios e oportunidades aos alunos em um programa de educação de usuários que cumpra com seus objetivos na capacitação pessoal

e profissional destas pessoas. Poderíamos nomeá-la: **Formação, Informação, Acesso e Cidadania.**

A tabela a seguir tem a pretensão de organizar respostas para as perguntas de Guinchat e Menou (1994):

Tabela 1: Perguntas e respostas: plano de ação de formação

PERGUNTAS	RESPOSTAS
Para Quem?	Alunos da EJA
Como?	Teoria e Prática
Por quanto tempo?	2 h p/ semana durante a formação
De que forma?	50% teoria 50 % atividades práticas
Onde?	Sala de aula e biblioteca

Fonte: da autora

Kuhlthau (2006) em seu programa de atividades sugere o desenvolvimento de algumas habilidades a serem incorporadas como disciplina na proposta curricular do ensino fundamental que podem ser adaptadas à EJA. São habilidades de localização e interpretação para usar os recursos informacionais e a biblioteca, que irão enriquecer o conhecimento e deverão ser significativas para a vida. Envolve três aspectos principais:

- Aprender a reagir ao que viram e ouviram;
- Conhecer as fontes de informação disponíveis;
- Conviver com a Internet e lidar com grande quantidade de informação.

Sugere-se a inclusão no programa pedagógico da disciplina, conteúdo e atividades que possibilitem ao aluno da EJA:

- Acessar *links*;
- Aprender a citar fontes e fazer referências;
- Buscar informações em revista e jornais;
- Buscar informações na Internet;
- Comparar as informações de várias fontes;
- Conhecer o arranjo do acervo e como está disposta a informação na biblioteca;
- Desenvolver técnicas de busca por autor, título e assunto;

- h) Identificar e caracterizar a coleção de referência, juvenil, infantil, de periódicos, de folhetos, CD's, DVD's e o acervo geral;
- i) Identificar biografias;
- j) Interpretar as informações;
- k) Manusear enciclopédia e dicionários e aprender como está distribuída a informação nestes suportes;
- l) Procurar assuntos no catálogo e identificar o número de chamada;
- m) Produzir texto a partir de informações recebidas;
- n) Saber avaliar criticamente as informações;
- o) Saber buscar informações em almanaques e Atlas;
- p) Saber pesquisar nos índices.

A partir da formação e desenvolvimento destas e de outras habilidades que venham a ser incluídas no programa pedagógico da EJA, o indivíduo deverá adquirir competência para acessar a informação de forma eficiente e eficaz, com criatividade e exatidão.

4 Considerações Finais

O estudo de caso realizado neste trabalho possibilitou a oportunidade de conhecer um pouco do perfil dos alunos da EJA do CAP/UFRGS, verificar suas capacidades e analisar algumas de suas particularidades.

Constatou-se a necessidade de promover uma educação diferenciada que integre a teoria e a prática, cultura e trabalho com autonomia no acesso à informação, de maneira a formar indivíduos críticos e hábeis para que consolidem sua voz e sejam capazes de exercer a democracia na atual Sociedade da Informação e do Conhecimento. A formação educacional cidadã visa, portanto, desenvolver uma consciência individual e coletiva das condições modernas de informação.

O bibliotecário exerce papel fundamental enquanto mediador no acesso à informação e na formação das habilidades necessárias ao indivíduo neste processo. Em conjunto com os professores, participa ativamente na formação intelectual dos alunos auxiliando-os na construção e no exercício da cidadania.

Para produzir esse tipo de cidadania, é necessário o entendimento do conceito de competência informacional e a integração deste nos programas de ensino. A competência informacional é fundamental para desenvolver qualquer atividade pessoal ou profissional, pois define e norteia a melhor escolha na resolução de problemas. Pode-se afirmar que, quanto mais aprimoradas as competências mais chances de alcançar os objetivos pessoais e profissionais. *"A minha vida continua a mesma, mas as expectativas de melhorar de vida me estão mais próximas"*⁸.

Verificou-se, a partir deste estudo, a necessidade de uma educação permanente e constante aos alunos da EJA em relação aos saberes

⁸ Comentário de um dos alunos entrevistados.



informacionais por parte da biblioteca e da escola. Observou-se o desejo e necessidades dos alunos da EJA.

Em função dos resultados, a sugestão deste trabalho é a implantação de uma disciplina ao currículo da EJA que prepare esses indivíduos para o uso eficiente da informação de forma autônoma. O indivíduo irá adquirir competência informacional não só para o uso da informação como também para transformar, comunicar e produzir.

Combater todas as formas de analfabetismo pessoal, digital e informacional que dificultam o desenvolvimento econômico-social de nosso país, é o objetivo-fim da educação voltada para a informação.

Referências

BRASIL. Congresso Nacional. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil** (1988). Brasília, DF: Ministério da Educação, 1988.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência Informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.178-193, jul./dez.2005.

CAREGNATO, Sônia E. O Desenvolvimento de Habilidades Informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.8, p.47-55, jan./dez. 2000.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.32, n.1, p. 23-35, jan./abr.2003.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução Geral às Ciências e Técnicas da Informação**. Brasília, DF: IBICT,1994.

INFORMATION LITERACY COMPETENCY STANDARDS FOR HIGHER EDUCATION. Chicago, Illinois: American Library Association, 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency#ilhed>. Acesso em: 03 nov. 2000.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **School Library Manifesto**. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/manifest.htm> >. Acesso em 20 maio 2009.

KUHLTHAU, Carol. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para o ensino fundamental. 2.ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da informação**. 2.ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/livros, 2004.



LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D. **Pesquisa em Educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MORIGI, Valdir José; VANZ, Samile Andréia de Souza; GALDINO, Karina. O Bibliotecário e suas práticas na construção da cidadania. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.7, n.1, 2002.

MORIGI, Valdir José; VANZ, Samile Andréia de Souza; GALDINO, Karina. Cidadania, Novos Tempos, Novas Aprendizagens: novos profissionais? **Em Questão**: revista da faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v.9, n.1, p.69-78, jan./jun. 2003.

MORIGI, Valdir José; RHODEN, Alvanir Maria. Cidadania e Comunicação: estratégias comunicacionais na veiculação de informações públicas em embalagens de cigarro. **ECOS Revista**, Pelotas, v. 10, n.2, jul./dez. 2006.

PASSERINO, Liliana Maria; MONTARDO, Sandra Portella. Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais. Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. **Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho “Tecnologias de Informação e de Comunicação”, do XI Colóquio Internacional sobre a Escola Latino Americana de Comunicação, na Universidade Católica de Pelotas**. 2007, Pelotas. Disponível em: <http://encipecom.metodista.br/mediawiki/index.php/Inclus%C3%A3o_social_via_acessibilidade_digital_proposta_de_inclus%C3%A3o_digital_para_pessoas_com_necessidades_especiais>. Acesso em: 10 dez. 2009.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. Biblioteca Escolar: da gênese à gestão. In: AGUIAR, Vera Teixeira de et al. **Leitura em crise na escola**: as alternativas do professor. 5. ed. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1985. p. 134-145.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia**, UFMG, Belo Horizonte, v. 20, n.2, p.149-160, jul./dez. 1991.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: Planejamento e Métodos. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: A CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS NA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE BUSCAS ON LINE

Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo¹, Thelma Marylanda Silva de Melo²

¹ Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

² Mestre em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

A presente pesquisa objetivou identificar o comportamento de busca de informação, na *Internet*, de usuários de duas bibliotecas universitárias públicas da cidade de Fortaleza, Estado do Ceará. Este estudo entende que o desafio para os bibliotecários é oferecer aos seus usuários a possibilidade de aprender a obter a informação a partir das inúmeras ferramentas de buscas disponíveis *on line*. Nesse sentido, o objetivo foi analisar como os usuários compreendem o processo de busca de informação na *Internet*. Utilizou-se a pesquisa empírica, com abordagem qualitativa e análise de conteúdo, e como instrumento de coleta de dados um questionário aplicado a 45 usuários. As análises dos dados permitiram inferir que os usuários buscam as informações de forma aleatória, que não têm dificuldade em obterem essas informações, mas que não percebem se os resultados obtidos são ou não válidos.

Palavras-chave: Competência informacional; Capacitação de usuários.

Abstract

This research aimed to identify the information seeking behavior of users on the Internet of two public university libraries in the city of Fortaleza, Ceará State. This study considers that the challenge for librarians is to offer its users the opportunity to learn how to get the information from the numerous search engines available online. In this sense, the objective was to analyze how users understand the process of finding information on the Internet. We used the empirical research with a qualitative approach and content analysis, and as an instrument of data collection a questionnaire administered to 45 users. The data analysis allowed us to infer that users seek information on a random basis, which has no difficulty in obtaining this information, but do not realize that the results are valid or not.

Keywords: Information literacy; Training of users.

1 Introdução

Na atual conjuntura, vive-se um constante processo de mudanças de paradigmas em que mercados, produtos, tecnologias, concorrência e organizações lidam invariavelmente com modificações, fazendo-se necessária a obtenção de estratégias que nos permite a manutenção de vantagens competitivas e sustentáveis.

Essas transformações exigem que as bibliotecas universitárias incorporem aos seus serviços a capacitação dos usuários, com o objetivo de melhorar seus conhecimentos e, conseqüentemente, obter competências em informação.

Acreditamos que esta pesquisa irá contribuir para aprimorar o conhecimento acerca da competência informacional dos usuários, além de tentar compreender a sua importância para melhoria na qualidade dos serviços nas bibliotecas.

Diante do exposto, levantamos o seguinte questionamento: Como a biblioteca pode contribuir para tornar seu usuário competente em informação?

Nosso objetivo foi analisar a partir da observação das dificuldades apresentadas os usuários em obter a informação de qualidade na utilização de ferramentas de busca *on line*. E observar se, através das capacitações e treinamentos nas bibliotecas, esses usuários compreende a importância da utilização dessas ferramentas para a produção científica de trabalhos acadêmicos.

Vemos como relevante a concretização desta pesquisa no âmbito das bibliotecas universitárias, pois, por meio deste estudo, pode-se observar e ampliar a discussão acerca dos treinamentos dos usuários e conseqüentemente melhorar a qualidade dos serviços nas bibliotecas.

2 Revisão da Literatura

Sabemos que atualmente vivemos no que chamamos de “Bum tecnológico”, em que as tecnologias e o conhecimento andam lado a lado. O fato é que desde que nascemos buscamos sempre estar sempre prontos para aprender.

E essa facilidade de acesso à *Internet* permite que cada vez mais, instituições e indivíduos tenham acesso a esse veículo informacional, resultando em uma distribuição mais democrática dos conhecimentos da humanidade, oportunizando mercados e negócios a quem possuir competência informacional.

Coaduna-se com essas reflexões a American Library Association - ALA (2000), quando ressalta que, uma pessoa competente em informação consegue distinguir que a informação precisa e completa é a base para uma tomada de decisões inteligente, reconhece quando há necessidade de informação, formula questões baseadas nas necessidades informacionais, identifica as potenciais fontes de informação, desenvolve estratégias eficientes de busca, acessa com sucesso a informação, sabe avaliar a informação recuperada, sabe organizar a informação recuperada para aplicação prática e é capaz de integrar a nova informação ao corpo de conhecimentos já

existentes.

Nesta perspectiva, é por meio das Tecnologias da Informática e Telecomunicação que dispomos de acesso à informação nas bibliotecas acadêmicas ou outras unidades de informação para melhor atendimento ao usuário, introduzindo em seus serviços, a capacitação dos mesmos, com o desejo, que estas tecnologias sejam rapidamente aceitas e utilizadas de modo eficiente, produtivo, explorando os recursos colocados a sua disposição.

Diante destes recursos, ocorrem mudanças no papel do bibliotecário, o de educador. Para Rodrigues e Crespo (2006), o bibliotecário deve dominar estes recursos de modo satisfatório, visando obter informações de qualidade e tirando proveito da amplitude proporcionada por este meio, já que recupera o conteúdo de milhares de páginas disponíveis na Web.

Em função disso, corroboramos com Cavalcante (2006, p. 60) quando ressalta que:

[...] os futuros profissionais necessitam aprender a lidar com o universo informacional para saber o que fazer com ela, de modo crítico e criativo buscando compreender, além do uso das tecnologias, a lidar com questões éticas, socioculturais, econômicas e políticas relativas ao desenvolvimento do meio em que ele está inserido, de modo a contribuir com um projeto de democratização da sociedade.

A busca e a recuperação da informação pode compreender como tarefa indispensável a localizar os recursos informacionais de acordo com as necessidades e propósitos do usuário, como a produzem e a disseminam. No entanto, partindo dessa premissa, a busca deve ser planejada para consentir a praticidade de tarefas mais “complexas, tais como identificação, seleção, e não apenas localização” (CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 190).

A Internet como ferramenta importante ao acesso à informação tem que se adequar às necessidades do usuário, permitindo que sua estratégia seja direcionada ou moldada de forma como esses procuram e recuperam a informação no momento da busca.

Entretanto essa falta de consciência nas etapas do processo de pesquisa informacional tem um impacto negativo no desempenho dos usuários para buscar e recuperar a informação necessária (MITTERMEYER; QUIRION, 2003).

Assim entendemos que, é importante saber elaborar uma boa estratégia de busca e utilizar de forma correta os operadores booleanos, além de conhecer bem as etapas da pesquisa informacional.

Portanto, podemos compreender que é com a utilização das tecnologias, que se pode traçar ações para desenvolver habilidades a suprir e responder às necessidades informacionais, mesmo que essas possam ser relevantes ou não exigindo indivíduos competentes, em espaços tecnológicos.

Neste sentido com base em Araújo (2009) podemos dizer que, a competência informacional pode ser compreendida como uma aprendizagem e uma capacitação onde as pessoas podem aplicar essas habilidades informacionais possibilitando sua independência como usuários da informação, no que se refere, à localização, interpretação, análise, sintetização, avaliação e comunicação da informação.



3 Materiais e Métodos

A pesquisa empírica foi realizada tendo como universo em estudo os usuários de duas bibliotecas universitárias: a da Universidade Federal do Ceará e a da Universidade Estadual do Ceará. As duas bibliotecas, foram escolhidas por estarem inseridas nas duas maiores universidades públicas do Estado do Ceará. Nosso objetivo, no entanto, não foi o de comparação, mas sim o de constatação da visão de seus usuários, o que poderia nos dar resultados que viessem a enriquecer a análise.

Com a finalidade de contribuir para o aprimoramento do conhecimento acerca das competências informacionais, visando a compreender quais as dificuldades dos usuários na busca de informações através de ferramentas *on line*. Nesse sentido, o universo da pesquisa constitui-se dos usuários das duas bibliotecas e os participantes foram selecionados de modo aleatório, de acordo com suas disponibilidades, para responderem aos questionamentos.

Lançamos os questionários entre os dias 27/02/2012 a 02/03/2012, a fim de obter uma população. Durante esse período obtivemos uma amostra de 45 respondentes, que consideramos válida por ser tratar de uma pesquisa baseado na vivência cotidiana das bibliotecas.

3 Resultados Finais

Foram respondidos 45 questionários por usuários das duas universidades. Na ocasião da aplicação desses questionários, eles estavam procurando informações para elaborar trabalhos acadêmicos.

Descobriu-se que, quando os usuários iniciam suas buscas na *Internet*, sentem, muitas vezes, dificuldade de encontrar o que procuram, mas frequentemente permanecem fazendo pesquisas até localizarem o que procuram.

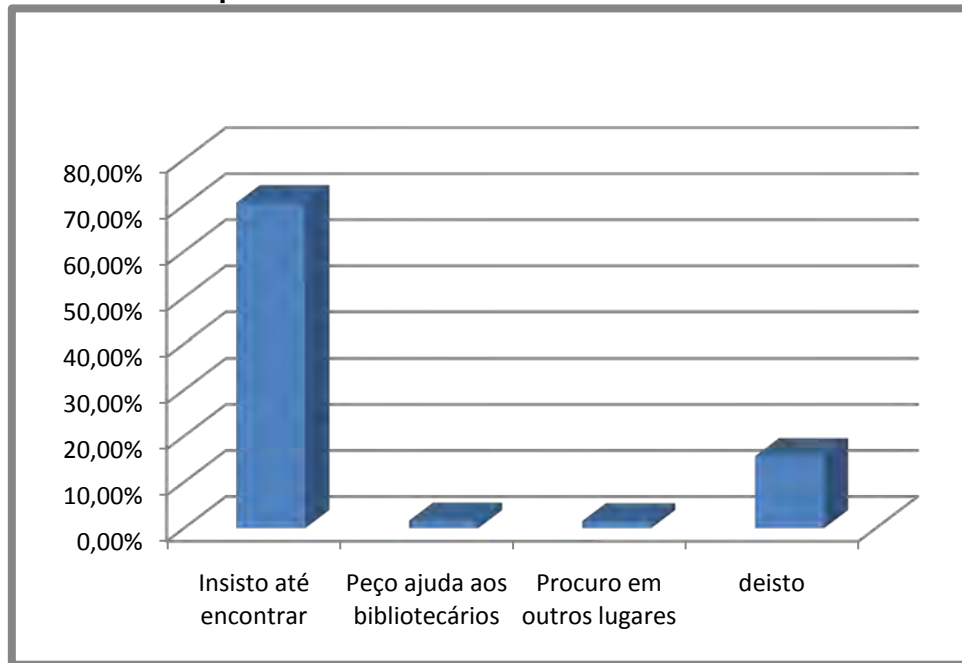
Esclarecemos que nossa pesquisa não teve como objeto de estudo o estágio final desses trabalhos. Ou seja, não procuramos saber desses usuários se, ao concluírem suas buscas, os resultados encontrados foram incluídos na elaboração de seus trabalhos finais, pois almejamos avaliar somente o período em que tais usuários apresentam uma finalidade de uma pesquisa, seja para trabalhos a serem apresentados em eventos ou para monografias, e depois passam a buscar informações na *Internet*, especificamente. Assim, o foco da investigação tem início em uma necessidade identificada pelos usuários.

a) O que geralmente ocorre quando se precisa buscar um assunto na internet

Podemos observar que, quando indagados sobre o que geralmente ocorre quando necessitam obter algum assunto na *Internet*, as respostas foram bem surpreendentes, pois 70% responderam que insistem em procurar o assunto até encontrarem sobre ele alguma coisa. Achamos que isso se deva ao fato de, geralmente, os *sites* de busca – como o *Google* – colocarem os

sites de mais fácil usabilidade em primeiro lugar, e isso abrange muito as possibilidades. Por isso, o conteúdo e as palavras chaves corretas são requisitos importantíssimos para se obter as informações necessárias.

Gráfico 1 – O que ocorre no início da busca



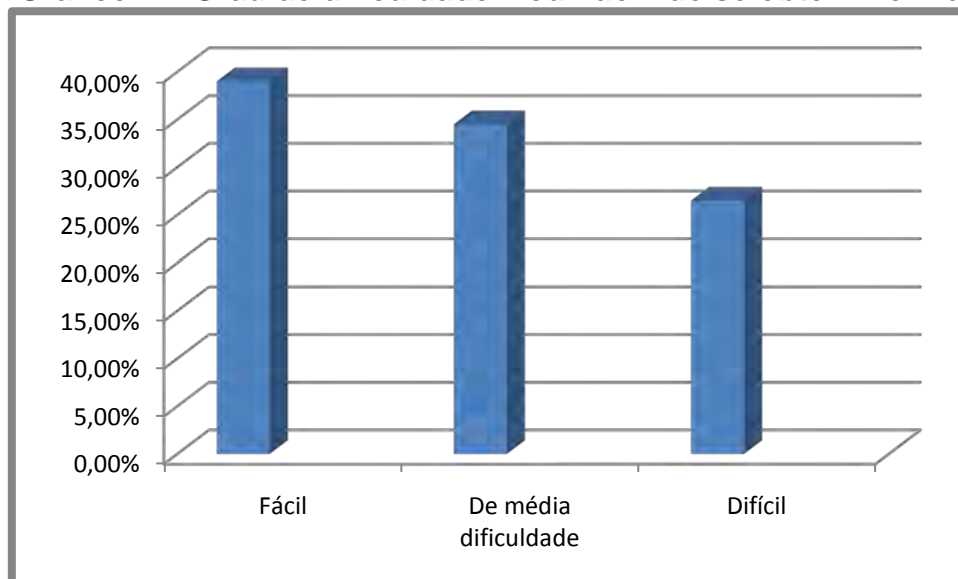
Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Por outro lado, pudemos perceber, nas análises dos dados, que apenas 1,56% dos usuários responderam que pedem ajuda aos bibliotecários. No nosso entender, esse baixo percentual pode ser justificado porque, geralmente, quando se está na *Internet*, existe uma tendência à independência, além do baixo custo e da rapidez. Outra explicação que pode justificar esse percentual se deve ao fato de que os bibliotecários precisam estar mais atentos às necessidades dos usuários, impetrando competências informacionais para oferecerem metodologias para se obterem as informações que os usuários necessitam. Essa competência pode ser expressa pela qualificação em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais.

Um dado que nos chamou a atenção foi o fato de que 15,56% dos respondentes assinalaram que desistem da busca. Mais uma vez podemos perceber a falta do bibliotecário em capacitar esses usuários na obtenção dessa informação.

b) Avaliação do grau de dificuldade – ou ausência dela – de se obter a informação

Gráfico 2 – Grau de dificuldade – ou não – de se obter informação



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

c) Os sentimentos que ocorrem durante as etapas de uma busca de informação *on line*

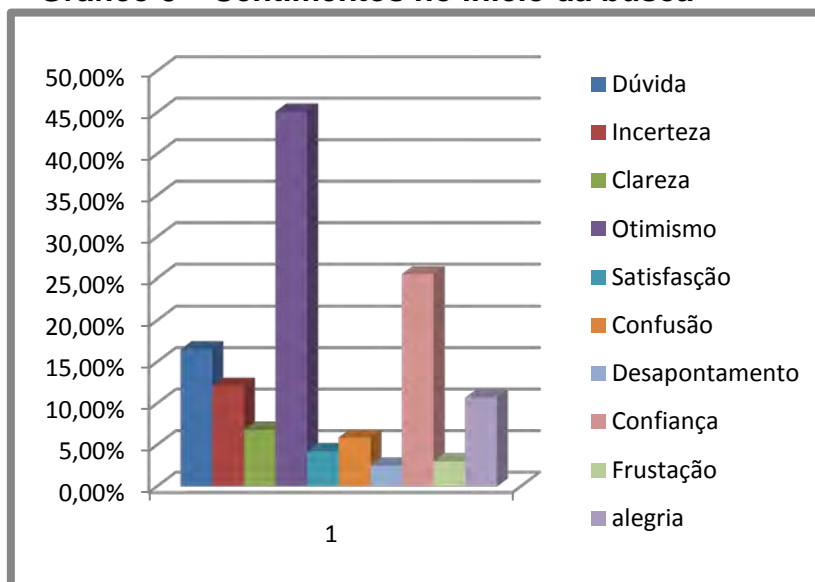
Para tentar entender como os usuários se sentiam quando faziam uma busca na *Internet*, solicitamos que assinalassem os sentimentos que os acompanhavam em diferentes etapas: no início da busca, na seleção de informações, no momento de avaliar a relevância da informação. E de acordo com as respostas podemos perceber que, quando os usuários iniciam uma busca na *Internet* e têm dificuldades para encontrar o que realmente procuram, pedem ajuda, principalmente, aos amigos. E que somente quando não encontram o que procuram, recorrem aos livros nas bibliotecas. Os usuários ainda afirmaram que, apesar de sentirem dificuldades nas pesquisas, os persistem na busca da informação até encontrá-la.

c.1) Sentimentos no início da busca

Podemos observar que, no início da busca, os usuários apontaram como o sentimento mais relevante o **otimismo**, o que atingiu um índice de 45,10%. Acreditamos que esse índice elevado se deva ao fato de que, inicialmente, quando ainda se está buscando um determinado assunto num *site*, o sentimento que mais ocorra seja realmente o de otimismo, pois assim que um internauta faz uma busca por algumas palavras-chave em algum mecanismo de busca desse tipo, em poucos segundos ele obtém como resposta milhares de sites que atendam às suas buscas, muito embora também apareçam pesquisas irrelevantes.

Outro sentimento que se evidencia é a **confiança**. Os 25,50% obtidos como resposta a esse item dão-nos uma ideia de que, inicialmente, quando uma pesquisa é feita na *internet*, a confiança é um sentimento que nos conduz, orienta e nos assegura que vamos obter algo positivo.

Gráfico 3 – Sentimentos no início da busca



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Na análise do Gráfico 3, um outro índice que nos chamou a atenção foi o da **dúvida**, que atingiu um percentual de 16,50%. Ao observarmos esse índice, concluímos que, no início de uma busca, o sentimento que sempre está presente é o da dúvida, pois não sabemos o que realmente iremos encontrar, e, se encontramos, não sabemos se realmente nos servirá para alguma coisa. E isso se confirma quando o sentimento de incerteza vem logo a seguir com 12,10%.

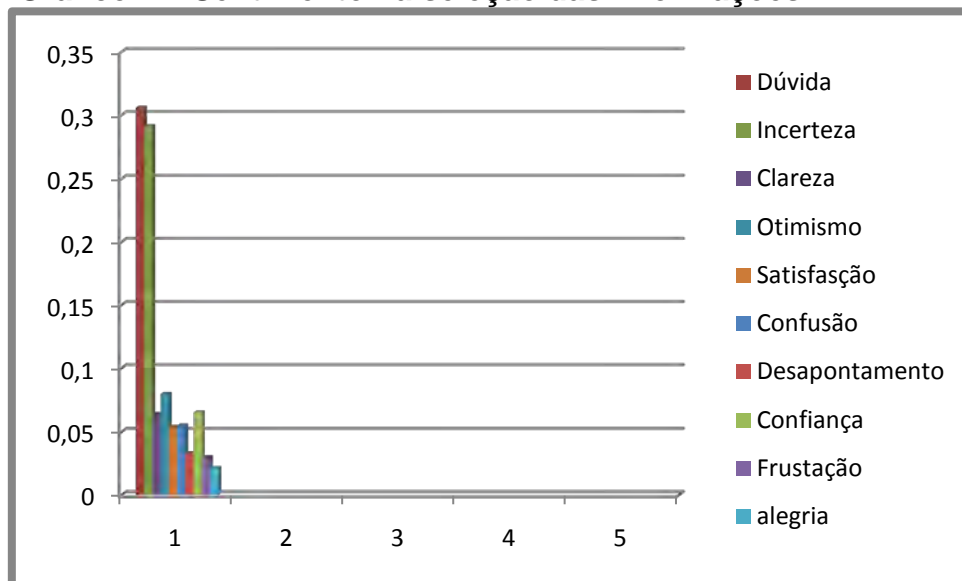
Por outro lado, o sentimento de **alegria** atingiu apenas 10,68%. Esse índice nos chamou a atenção, porque imaginávamos que, no início de uma busca, a maioria dos pesquisadores munia-se de um sentimento de alegria por estar na *internet*.

Outro índice que nos chamou a atenção foi o sentimento de **clareza**, apontado por 6,80%. Associamos esse baixo índice ao fato de que, no início da busca, o usuário não leva em conta a clareza dos itens que se lhe apresentam. Para eles, o que mais importa inicialmente é a quantidade e não a clareza dos assuntos encontrados.

c.2) Sentimentos na seleção de informações

Quando analisamos os sentimentos, na hora de selecionar as informações, observamos que os índices mais relevantes foram o da **dúvida**, com 30,58% e o da **incerteza**, com 29,12%, que apontam para uma análise confirmando nossas suspeitas de que, na hora de selecionar o que realmente é relevante ou não para sua pesquisa, os usuários se acometem desses sentimentos. Talvez porque não saibam analisar a qualidade das informações encontradas e filtrar o que realmente é relevante.

Gráfico 4 – Sentimento na seleção das informações



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Outro sentimento que nos chama atenção é o **otimismo**, que obteve um percentual de apenas 8,00%. Avaliamos que esse baixo índice se deve ao fato de que, quando se tem dúvida ou incerteza do que selecionar, fatalmente nosso sentimento de otimismo baixa.

Percebemos também que, durante a seleção das informações mais relevantes, alguns sentimentos quase se equiparam, embora sejam antagônicos, como é o caso da **satisfação**, com 5,40%, e a **confusão**, com 5,50%. Talvez isso ocorra porque, quando os usuários se engajam em uma busca, o conhecimento prévio, que já possuem usualmente em seus estoques informacionais, e a satisfação surgem quase que instantaneamente. Entretanto, se o resultado não for o esperado, um sentimento de confusão mental se manifesta quase ao mesmo tempo.

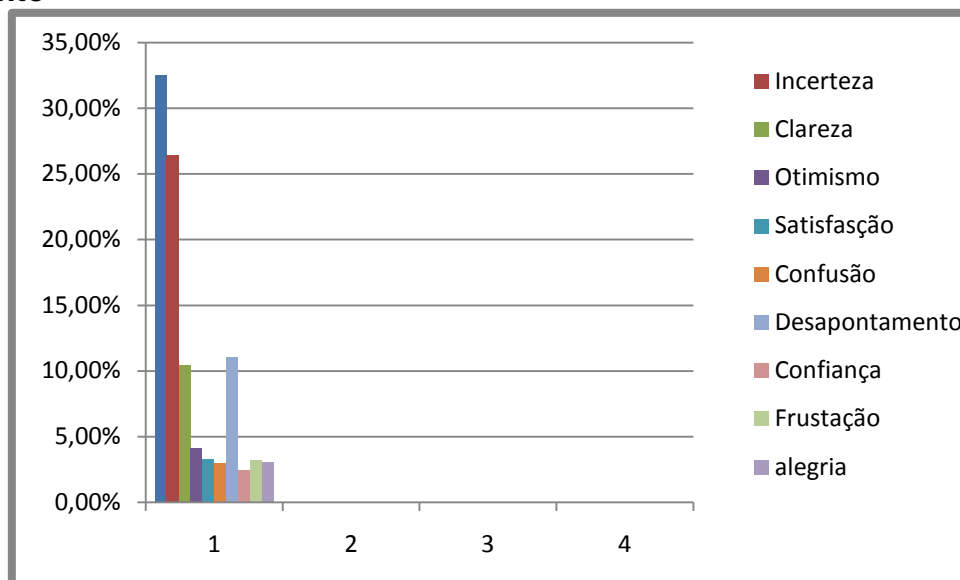
Também podemos refletir sobre os sentimentos de **frustração** e **desapontamento** que obtiveram os percentuais de 3,00 e 3,50%, respectivamente. Atribuímos esses baixos índices ao fato de que a maioria dos respondentes já tivesse assinalado ter dúvidas e incertezas sobre a seleção dos conteúdos obtidos nas pesquisas.

c.3) Sentimentos na hora de avaliar a relevância do assunto

Observe-se que, quando indagados sobre o que sentiam na hora de avaliar se o que encontraram na *internet* era relevante para sua pesquisa ou não, obtivemos dados bem significativos.

32,5% dos respondentes disseram que o sentimento de dúvida era o que mais se sobressaía. Podemos atribuir esse índice elevado ao fato de que, quando se faz uma busca sobre um assunto na *internet*, na maioria das vezes, o número de respostas é muito elevado, e isso requer que refinemos essa busca para chegarmos a algum lugar. E esse elevado número de respostas provoca no indivíduo um sentimento de dúvida sobre o que fazer.

Gráfico 5 – Sentimentos que ocorrem na avaliação da relevância do assunto



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Ainda com relação ao Gráfico 5, observamos que o sentimento de incerteza também ocorre com frequência. Assinalado por 26,4% dos usuários, esse sentimento pode ser justificado porque, quando não se sabe o que escolher, normalmente ocorre um sentimento de incerteza. Podemos dizer que geralmente esses sentimentos caminham juntos, pois são sentimentos de conflitos humanos.

Por outro lado, chamou-nos a atenção o sentimento de desapontamento, que atingiu apenas 11,1%. No nosso entender, esse sentimento deveria ter obtido um percentual mais elevado, por se tratar, também, de um sentimento conflitante.

No entanto, atribuímos esse baixo índice ao fato de que, embora desapontados, os usuários ainda persistem num maior refinamento da busca, com o objetivo de melhorar o escopo de sua pesquisa.

Outro sentimento que nos chamou a atenção foi o de frustração, que atingiu um percentual de 3,2%. Esse índice nos surpreendeu por ter sido mais baixo do que o sentimento de satisfação, que obteve 3,30%. Ou seja, mesmo com as dificuldades apresentadas, os usuários ficaram otimistas, satisfeitos em



conseguir realizar a pesquisa com êxito.

4 Considerações Finais

Os resultados sugerem que os usuários têm muita dificuldade em filtrar suas buscas. Observamos que eles acreditam na abordagem do "menos é mais" para gerenciar e controlar suas pesquisas e as informações disponíveis.

Percebemos que, embora a maioria desses resultados da pesquisa tenha sugerido certa homogeneidade, sugeriram algumas diferenças que não consideramos significativas.

Também podemos compreender que os usuários, embora se percebam como aptos a buscar informações na *Internet* fica claro que necessitam de competências informacionais para filtrarem suas buscas e absorverem o que é realmente importante.

O fato é que esses usuários analisados encontravam-se em bibliotecas públicas de grande porte na cidade de Fortaleza, com facilidade de acesso à rede e, portanto, com grandes possibilidades de obterem as informações desejadas.

No entanto, infere-se que os bibliotecários não foram reconhecidos pelos usuários como facilitadores para auxiliarem em suas pesquisas. Isso significa dizer que cabe aos bibliotecários absorverem essa tarefa de auxiliar os usuários nos estágios que antecedem as buscas dessas informações, oferecendo-lhes treinamentos no planejamento, na localização das fontes e nas etapas do uso e organização dessas informações, assumindo novas responsabilidades que os qualifiquem cada vez mais. O bibliotecário será, pois, agora, o educador, mediador entre o usuário e a informação, redefinindo sua missão quanto ao trabalho e relevância de seus conhecimentos.

Podemos esperar, portanto, uma constante interação do bibliotecário com o usuário, possibilitando um melhor atendimento às necessidades informacionais e, conseqüentemente, ampliando a competência na busca de informação, considerando um porto seguro no apoio ao desenvolvimento, na utilização de ferramentas.

São importantes as avaliações sistemáticas tanto para avaliar o desempenho do usuário quanto para detectar possíveis dificuldades no uso das tecnologias, e o bibliotecário será este canal de interação permanente e, sobretudo, eficaz do usuário com as informações acessadas.

5 Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, 2000. 17 f. Disponível em: < <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2012.

ARAÚJO, D. D. N. **Estudo da competência informacional dos professores da 4ª série do ensino fundamental das escolas municipais da cidade de Garça-SP**. 77f. 2009. Monografia (graduação em Biblioteconomia) –



Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <
http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Poster/competencia_informacional.pdf >
Disponível em: 16 jun. 2012.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/17/5>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

MITTERMEYER, D.; QUIRION, D. Information literacy: study of incoming first-year undergraduates in Quebec. Montreal: Quebec Universities, 2003. 107 p.

RODRIGUES, A. V. ; CRESPO, I. Fontes de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em: < http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/348/230 > Acesso em : 12 jun. 2012.

SERVIÇOS DA BIBLIOTECA NA WEB 2.0 : UM ESTUDO DE CASO DOS TUTORIAIS EM VÍDEO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL NO SITE YOUTUBE.COM

Diego Fabrício Kroth¹, Marcelo Votto Teixeira², Marcos Leandro Freitas Hübner³

¹Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul.

²Bacharel em Biblioteconomia pela Fundação Universidade do Rio Grande - FURG, Especialista em Didática e Metodologia para o Ensino Superior pela Universidade Anhanguera Educacional, Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul.

³Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Especialista em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade de Caxias do Sul, Mestrando em Educação pela Universidade de Caxias do Sul, Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul.

Resumo

Neste estudo de caso são apresentados os principais processos envolvidos na disponibilização de tutoriais em formato de vídeo pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. Apresentam-se os contrastes existentes entre tutoriais estáticos e tutoriais em vídeo, a autonomia fornecida por estes tutoriais aos usuários e as decorrentes alterações nos treinamentos realizados pela biblioteca. Valendo-se de embasamentos teóricos, são discutidos os detalhes envolvidos no processo de formulação dos tutoriais, edição dos vídeos e a disponibilização na web. Os autores elucidam os motivos que os levaram a escolha do software Camtasia Studio para a edição dos tutoriais, bem como, a decisão de disponibilizá-los no site de compartilhamento de vídeos Youtube. São listados os tutoriais já disponibilizados na web e relatado os impactos e a reformulação da imagem da biblioteca, perante a comunidade acadêmica, obtidos a partir deste novo serviço.

Palavras-Chave:

Tutoriais em vídeo; Web. 2.0; Youtube; Biblioteca universitária; Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul.

Abstract

In this case of study the main processes involved in videos tutorials available through Libraries System of Caxias do Sul University are presented. Presents contrasts between statics tutorials and video tutorial, the autonomy given by these tutorials to users and the resulting changes in training conducted by the library. Drawing on the theoretical basis, details involving in the process of formulation of tutorials, videos

editing and availability on the web are debated. The authors elucidate the reasons why they have chosen Camtasia Studio software to tutorial edition, as well as the decision to make them available on the website Youtube. Tutorials already available on the web are listed and it is reported their impact and the reformulation of library's image before the academic community obtained after this new service.

Keywords:

Video tutorials; Web. 2.0; Youtube; University Library; Libraries System of Caxias do Sul University.

1 Introdução

Atualmente, é muito comum aos bibliotecários ministrarem oficinas e/ou treinamentos sobre os principais serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias. O treinamento de usuários ocorre, geralmente, no próprio espaço físico das bibliotecas que, por vezes, não possuem recursos humanos e estrutura física para uma alta demanda de usuários.

Por esse motivo, a escolha por mídias que permitam o acesso às informações ministradas nas oficinas torna-se necessária. Muitas vezes, ao apresentar os serviços oferecidos pela biblioteca, os bibliotecários geram novas dúvidas e deixam de sanar o desconhecimento sobre a biblioteca. A utilização de tutoriais é um complemento na tentativa de prestar esclarecimentos e facilitar o acesso de toda a comunidade acadêmica aos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul (UCS) vem desenvolvendo, desde 2011, seus tutoriais em formato de vídeo. A escolha pelo suporte para os tutoriais ser em vídeo ocorreu a partir das dificuldades cotidianas encontradas pelos usuários nos tutoriais estáticos disponibilizados pelo sistema de biblioteca. Para Daniela Oliveira (2009) os tutoriais auxiliados por computador possuem as seguintes vantagens:

- a) os tutoriais ficam disponíveis o tempo todo, permitindo mais flexibilidade ao aluno, que pode cursá-los no local que achar conveniente e a qualquer hora;
- b) os tutoriais podem ser seguidos no ritmo adequado a cada aluno em função, por exemplo, de sua capacidade, experiência anterior e nível de profundidade desejado;
- c) os profissionais encarregados do treinamento ficam com mais tempo disponível para outras tarefas, como por exemplo o atendimento personalizado aos usuários.

Outra vantagem percebida é a reformulação da imagem da biblioteca perante a comunidade, que passa a ver esta instituição como um centro de informação atualizada e que está constantemente se renovando e disponibilizando novos

serviços e não como um depósito de livros e pessoas, estática e falecida de vigor para atender a demanda universitária. Conforme a UNESCO (1999, p. 647),

Uma Biblioteca não é mais simplesmente um lugar onde se coletam, catalogam e conservam permanentemente obras e outros impressos que interessam ao ensino e à pesquisa. Ela é, cada vez mais, um centro nervoso que assegura, entre os provedores e os usuários da informação, interações que condicionam amplamente a aprendizagem, a pesquisa e o ensino modernos.

Além disso, a imagem em vídeo é uma ferramenta dinâmica que permite uma fácil assimilação pelo perfil de usuários existentes nas universidades, uma vez que estes usuários estão, na sua grande maioria, habituados com a utilização e interação com os serviços da Web 2.0.

Sendo assim, o presente trabalho visa apresentar os caminhos adotados pela equipe de bibliotecários da Universidade de Caxias do Sul no desenvolvimento, aplicação e disponibilização de tutoriais em vídeo na web dos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas. Também será abordado o impacto e as reformulações na visão dos usuários sobre a instituição biblioteca.

2 Revisão de Literatura

O embasamento teórico para o desenvolvimento do projeto e também deste artigo deu-se sobre quatro pilares estruturais, sendo eles:

- a) Bibliotecas universitárias;
- b) Serviços de referência em bibliotecas;
- c) Web 2.0;
- d) Sites de compartilhamento de vídeos.

A Biblioteca Universitária constitui-se em um ambiente de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão e apresenta um relevante papel na formação acadêmica ao contribuir para a inserção do estudante no universo da pesquisa, através do desenvolvimento de atividades de mediação junto aos usuários na busca pela informação e na transformação desta em conhecimento.

A pesquisa acadêmica encontra na biblioteca o seu alicerce. Não há pesquisa sem consulta exaustiva às mais variadas fontes de informação as quais são disponibilizadas, na sua maioria, pelas bibliotecas. Para que uma pesquisa obtenha êxito, é necessário o acesso a fontes confiáveis de informação. Atualmente, ter acesso a informações é relativamente fácil, entretanto, nem todas as fontes são verídicas e de cunho científico. As Bibliotecas dão garantia ao pesquisador de que as informações disponibilizadas por elas provêm de fontes seguras. Sendo assim, Pérez Rodríguez (2008, tradução nossa) afirma que a Biblioteca é o motor propulsor da produção científico-universitária.

Um grande desafio que se impôs às bibliotecas universitárias nas últimas décadas foi adequar-se às novas tecnologias da informação. Nos dias de hoje, não

se concebe uma Biblioteca sem acesso ao universo digital. Conforme Almada e Blattmann (2006), a Biblioteca Universitária deve desenvolver e aprimorar as competências necessárias para sobreviver na sociedade da informação, na qual o uso intensificado de tecnologias da informação e comunicação são uma constante.

A segunda geração da web, amplamente conhecida como web 2.0, surgiu no início do século XXI e trouxe, juntamente com a já difundida Internet, uma revolução na interação usuário-web. É interessante a posição de Jesus e Cunha (2012, p. 112-113) ao apresentarem a denominação da web 2.0:

Desde a sua eclosão, em meados de 2004, a segunda geração de aplicações da web ou web 2.0, tem se consolidado como algo presente constantemente na vida das pessoas. Muitos ainda acreditam que essa denominação seja algo apenas comercial, que web 2.0 é apenas a evolução natural da web e que classificá-las em fases ou gerações nada mais é do que estratégias de marketing. Porém, estrategicamente ou não, e no cotidiano de todos, mesmo daqueles que ainda não se deram conta disso.

Quanto à interação usuário-web, ainda em Jesus e Cunha (2012, p. 113), os mesmos a definem precisamente ao citarem que as ações de um usuário na web 2.0 são basicamente criar, participar e compartilhar materiais na rede. Sendo assim, a existência da web 2.0 é fundamental para interação entre bibliotecas e seus usuários através da rede mundial de computadores.

Dessa forma, nas ações de criar e compartilhar é que estão as possibilidades das bibliotecas disponibilizarem seus serviços de referência na web. Destacamos a análise histórica de Piccolo (2006, p. 59) sobre o desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de tutoriais via web:

No final da década de 1990 foram várias as universidades americanas que desenvolveram e implementaram seus próprios tutoriais via web. Nos últimos anos da década de 1990 e nos primeiros da década de 2000, foram publicados muitos artigos apresentando estes tutoriais. Nos anos mais recentes têm sido publicados vários artigos avaliando o impacto dos tutoriais nos alunos e tentando medir a eficácia desse tipo de treinamento.

Outro ponto pertinente sobre a relação usuário-web, e neste caso especificamente o usuário universitário, é descrito por Calheiros (2009, p. 53):

A utilização da internet como recurso ou ferramenta educacional tem avançado de forma significativa na realidade das instituições de ensino superior, sejam elas públicas ou privadas. As TIC têm sido utilizadas nas mais variadas formas nas IES. Todavia, esses recursos não podem ser introduzidos no processo educacional como mais um recurso da nova tecnologia, sem que façam estudos mais aprofundados considerando as características próprias e as mudanças que sua utilização poderia estar provocando nas IES.

Todavia, ao partir para um novo suporte para a prática do serviço de referência, devemos fazer uma breve reflexão acerca desta prática. Para isso, citamos Grogan (2001, p.16) ao afirmar que “naturalmente, o serviço de referência

em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, trabalho de referência) quanto as funções instrucionais”.

Esta reflexão nos leva ao pressuposto de que a instrução sobre a utilização de ferramentas e serviços de uma biblioteca está sim alocada ao setor de referência. E, como é impossível termos um bibliotecário para cada usuário, 24 horas por dia, torna-se necessário mecanismos para atendimento em outros suportes.

3 Materiais e Métodos

Inicialmente teve-se a proposta de proporcionar aos usuários uma maior autonomia no uso dos recursos online disponibilizados pela universidade, que se resumiam a disponibilizar à comunidade acadêmica tutoriais em vídeo, de fácil compreensão, nos quais poder-se-ia prestar, em horário integral, serviço de referência ao nosso usuário.

O pressuposto de oferecer os tutoriais em formato de vídeo ganhou embasamento a partir das palavras de Mestre (2012) ao citar que os usuários preferem os tutoriais em vídeo por, diferentemente dos tutoriais em imagens, oferecerem vários modos de apresentação (visual, texto e sonora).

Além disso, os tutoriais em vídeo, disponibilizados em uma plataforma de compartilhamento de vídeo, permitem ao usuário interatividade para elogiar, criticar, sugerir ou até mesmo compartilhar o tutorial com outros colegas. Com os tutoriais em vídeo, o usuário não está mais limitado a acessar unicamente o site da biblioteca, o que é muito comum entre os tutoriais disponibilizados pelas bibliotecas universitárias brasileiras.

A fim de efetivar o oferecimento dos tutoriais em vídeo e em uma plataforma de compartilhamento online, percebeu-se a necessidade das seguintes ferramentas:

- a) software para edição de vídeos;
- b) conhecimento sobre elaboração de tutoriais;
- c) ferramenta online para hospedagem de vídeos.

3.1 Edição de vídeos

Inicialmente, notou-se a dificuldade, por parte da equipe de bibliotecários, devido à falta de conhecimento técnico para a edição dos vídeos. A solução foi buscar na literatura e em fóruns na internet, alternativas viáveis para a instituição e que tivessem interfaces amigáveis para a edição.

Sendo assim, em uma primeira etapa foram realizados testes com alguns softwares de edição de vídeo, escolhidos com base na opinião de profissionais familiarizados com edição de vídeo e também em listas e *rankings* na internet, onde destacamos os seguintes softwares:

- a) Camtasia Studio (software pago);
- b) Windows MoveMaker (gratuito);
- c) Adobe Premiere (software pago);
- d) Vegas Movie Studio (software pago).

A avaliação do software foi feito a partir da relação custo x benefício oferecido pelos editores analisados. Ao verificar os benefícios do software, foram analisados os seguintes serviços:

- a) Qualidade na captura de tela;
- b) Possibilidade de inserção de textos (legendas);
- c) Utilização de elementos gráficos para apontamentos (destaques de texto ou áreas no vídeo);
- d) Movimento da tela (zoom);
- e) Áudio (narração);
- f) Exportação em um formato de vídeo de comum uso (.wma, .mp4 ou .avi).

O software escolhido para o desenvolvimento dos tutoriais foi o Camtasia Studio, de propriedade da empresa TechSmith Corporation. O motivo da escolha deu-se pela qualidade da captura de tela (sendo o Windows Move Maker o único, dos avaliados, a não realizar este serviço), interface amigável e o valor da licença de uso mais acessível em relação aos concorrentes.



Figura 1 – Tela de abertura do software Camtasia Studio
Fonte: TechSmith Corporation

3.2 Elaboração de tutoriais

Os tutoriais foram elaborados com o objetivo de serem intuitivos e seguirem a lógica racional de navegabilidade por parte de um usuário não familiarizado com a web. De acordo com Zhang (2006, p.297), a estruturação do tutorial dentro de uma lógica baseia-se no princípio de que *“planejamento adequado e organização lógica dos fatores acabará por ajudar os estudantes a compreender melhor as informações”*. (tradução nossa)

Desta forma, após a seleção do tema abordado no tutorial, a primeira etapa da criação é a elaboração de um roteiro com a atividade que será gravada na tela.

Os tutoriais em vídeo possuem uma estrutura dividida em três partes:

- a) a abertura e apresentação institucional que padroniza os tutoriais (em torno de 20 segundos);
- b) o tutorial propriamente dito, com o conteúdo a ser apresentado (o tempo varia conforme o serviço);
- c) um encerramento padrão com os créditos pela edição e o logo da instituição (10 segundos);

Nos primeiros vídeos a abertura utilizada era elaborada pela equipe da biblioteca, mas a partir do terceiro tutorial, o Sistema de Bibliotecas em parceria com a equipe de edição e produção do canal de televisão da universidade, elaborou uma vinheta padrão para as aberturas dos tutoriais. Esta vinheta colaborou para a “profissionalização” do tutorial perante a comunidade universitária.

Na elaboração houve a preocupação com acessibilidade, pois todos os tutoriais são audio-visuais, incluindo legendas. As legendas estão localizadas na base do vídeo, destacadas em fonte sem serifa, com corpo equivalente a arial 14, na cor branca em um fundo preto, nunca se sobrepondo ao conteúdo. Cada segmento de legendas contém, no máximo, três linhas de texto que podem ocupar toda a largura da tela, ficando visível durante o tempo da narração do mesmo trecho de texto.

A parte informativa do tutorial possui uma introdução na qual é feita uma breve abordagem do assunto que será tratado no vídeo, informando pré requisitos para a utilização do recurso ou serviço, como tutoriais anteriores que devem ser assistidos. Essa introdução tem a função de indicar ao usuário onde ele deve começar, que recursos/ferramentas utilizar e outros temas relacionados.

Alguns detalhes foram levados em consideração na apresentação do conteúdo do tutorial, como a preocupação com o tempo de duração e a qualidade do vídeo (resolução da imagem).

A qualidade do vídeo é importante porque o tutorial deverá ter a mesma proporção em telas de tamanhos diferentes. Por esse motivo a resolução escolhida foi de 720 *pixel* de altura ou *HD (High Definition)*.

No que se refere ao tempo do vídeo, o tutorial deve manter uma relação entre velocidade e compreensão do conteúdo, evitando ser cansativo por ser longo e

incompreensível por ser muito rápido e denso de um ponto de vista da quantidade de informação.

Durante o vídeo são utilizados diversos recursos para atrair a atenção do usuário:

- a) realce do ponteiro do *mouse* com uma cor em contraste com a imagem na tela (Figura 2);



Figura 2 – Realce no ponteiro do mouse.

Fonte: material elaborado pelos autores

- b) *Call outs*, que são intervenções animadas para destacar algum ponto da tela, com setas, círculos, retângulos, entre outros (Figura 3);

Numero	Tipo de empréstimo	Localização	Data emp.
	Normal	Seção Geral	
	Emprestado	Emprestado	19/06/2011 14:54:13

Figura 3 – Utilização de Call outs em um tutorial em vídeo.

Fonte: material elaborado pelos autores

- c) *Picture-to-picture*, que consiste da inserção de uma imagem ou vídeo em destaque sobre uma imagem ou vídeo de fundo;
- d) Zoom e Panorâmica, que permitem mostrar em destaque uma área específica do vídeo, sem necessidade de cortes, podendo gerar movimentos laterais do vídeo.

Para que os tutoriais fossem sonoramente atrativos foi incluído uma trilha sonora padrão do software como som ambiente, com apenas 12 % do volume total da narração. Esta trilha serve para preencher o tempo do vídeo onde não existe narração, evitando o silêncio e, desta forma, estimulando o usuário a assistir o tutorial completamente, ao invés de ir diretamente a partes específicas, o que poderia fazer com que informações importantes do tutorial passassem despercebidas.

3.3 Hospedagem de vídeos na internet

Após a escolha do suporte e formato para os tutoriais, a definição dos passos e atributos para cada tutorial, precisou-se definir a plataforma onde seriam disponibilizados os tutoriais.

Inicialmente, tratou-se da possibilidade de disponibilizar os tutoriais em um formato transmitido diretamente do site da biblioteca. Contudo, este serviço

restringiria o acesso e não permitiria o compartilhamento de informações entre os nossos usuários.

Por isso, definiu-se que os tutoriais seriam disponibilizados em um site de compartilhamento de vídeos. Este site deveria ser amplamente conhecido pela comunidade acadêmica, além de possuir um imagem confiável e segura, para agregar valor a imagem da Universidade de Caxias do Sul.

Quanto aos sites de compartilhamento de vídeo, percebeu-se a existência de diversos serviços, mas para otimização do tempo de avaliação, analisamos os seguintes:

- a) Dailymotion <<http://www.dailymotion.com>>: site francês, online desde 2005. Possui interface em português e permite o armazenamento de vídeos com no máximo 2 GB (gigabytes) de tamanho, além do limite de resolução ser de 720p. O Dailymotion trabalha com grupos de compartilhamento, ou seja, é possível seguir grupos que postam vídeos sobre assuntos específicos, como no caso a biblioteca.
- b) YouTube <<http://www.youtube.com>>: o maior site de compartilhamento de vídeo do mundo. Foi desenvolvido por três funcionários da empresa norte-americana de pagamento online PayPal, em fevereiro de 2005. Em 2006 foi comprado pela Google Inc. por 1,65 bilhões dólares e agora opera como uma das subsidiárias.

Sobre o Youtube cabe aqui uma citação de Oliveira (2009, p.38-39) que diz:

Dados sobre o Youtube provocam reflexão: desde seu início, mais de 78 milhões de vídeos foram disponibilizados em seus domínios. Ao fazer as contas, cerca de nove mil horas de conteúdo são publicadas no site diariamente – são 240 mil vídeos, de em média três minutos, publicados todos os dias. Ao pensarmos novamente na televisão, seria o equivalente a ter quase 400 canais de TV com programação 24 horas por dia, nos sete dias da semana. Por conta de todo esse volume, o Youtube é líder no segmento.

Quanto aos serviços, o Youtube permite a criação de canais, onde o administrador do canal poderá inserir os seus vídeos conforme sua vontade. Aos usuários, há possibilidade de assinar o canal e receber informativos via email de novos vídeos publicados.

- c) Vimeo <<http://www.vimeo.com>>: O Vimeo foi desenvolvido em 2004, nos Estados Unidos. Tornou-se mundialmente conhecido a partir da sua política de compartilhamento de vídeos, que não permite ao usuário publicar vídeos comerciais, de jogos eletrônicos ou conteúdo que não seja de autoria do próprio usuário.

Por mais interessante que a proposta de limitar as inserções de vídeos possa parecer, ela torna o site pouco atrativo aos usuários da web 2.0, que não somente desejam compartilhar seus arquivos, mas também assistir a vídeos diversos. O que não é muito útil no Vimeo.

O YouTube foi selecionado por sua popularidade e integração com outras ferramentas utilizadas pela biblioteca, como Blog (Wordpress), Twitter e Facebook. Além disso, a permissão de upload de vídeos HD, em vários formatos, contribuiu para a escolha deste portal. O mesmo possui uma restrição em relação à duração do vídeo, pois, por padrão, permite apenas vídeos com até 15 minutos, mas como o foco da biblioteca são vídeos curtos, com no máximo 10 minutos, este aspecto não influenciou na seleção do serviço.

4 Resultados Parciais/Finais

A disponibilização dos tutoriais em vídeo permitiu aos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UCS reformularem os conteúdos ministrados nas oficinas, tornando-as mais dinâmicas e interessantes aos usuários. Com a otimização das oficinas, percebeu-se um aumento na procura deste serviço pela comunidade acadêmica. Além disso, com a disponibilização dos tutoriais em vídeos, os usuários da biblioteca podem, agora, conseguir informações sobre os serviços oferecidos acessando qualquer computador, nos locais e horários que forem mais convenientes.

Atualmente o canal no Youtube “Bibliotecas UCS” (Figura 4), com endereço eletrônico www.youtube.com/bibliotecasucs, possui 9 (nove) vídeos inseridos, sendo eles:

- a) **Como adquirir impressões de e-books na BVU** (online desde 22/09/2011);
- b) **Configuração do proxy no navegador Internet Explorer** (online desde 14/05/2011);
- c) **Configuração do proxy no navegador Mozilla Firefox** (online desde 17/05/2011);
- d) **Configuração do proxy no navegador Safari da Apple** (online desde 24/10/2011);
- e) **Empréstimo Interbibliotecas** (30/09/2011);
- f) **Pesquisa de e-books/Livros digitais na BVU 3.0** (elaborado pela Pearson Brasil e editado pelo Sistema de Bibliotecas da UCS) (online desde 18/04/2012);
- g) **Pesquisa no catálogo do Sistema de Bibliotecas da UCS** (online desde 09/07/2011);
- h) **Renovação no catálogo do Sistema de Bibliotecas através do UCS Virtual** (online desde 25/08/2011);
- i) **Reserva o catálogo do Sistema de Bibliotecas através do UCS Virtual** (online desde 03/08/2011).

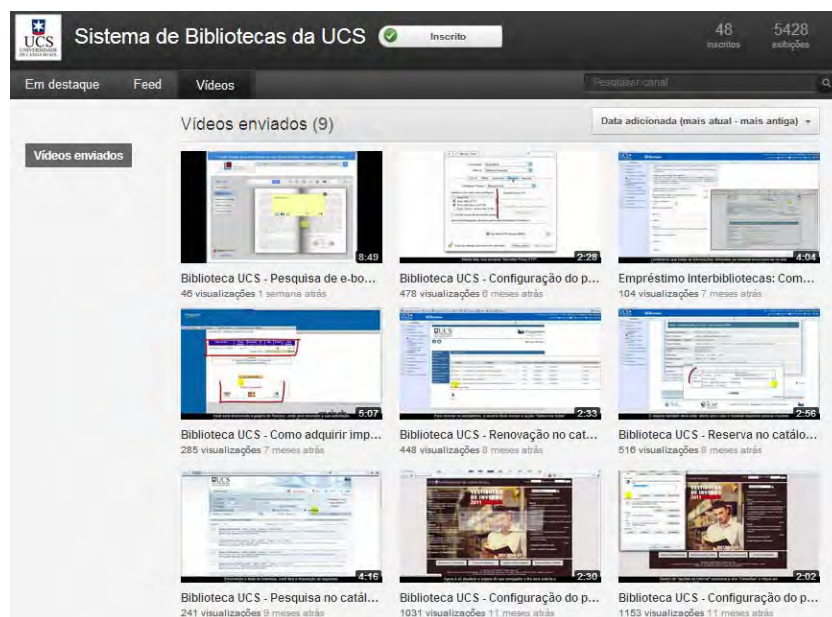


Figura 4 – Canal de vídeos do Sistema de Bibliotecas da UCS no Youtube, online desde 10/05/2011.

Fonte: material elaborado pelos autores

Pela proposta apresentada por este artigo, torna-se difícil mensurar um resultado final para o projeto, tendo em vista continuarmos com atualizações dos vídeos, bem como, o ingresso de novos acadêmicos à universidade sempre renova o perfil de usuários deste serviço.

Mesmo assim, passado um ano da publicação do primeiro tutorial em vídeo, possuímos hoje alguns dados expressivos, que comprovam o impacto positivo desta nova ferramenta, que são:

- a) Mais de 5.400 (cinco mil e quatrocentos) acessos ao canal da biblioteca;
- b) 48 usuários inscritos no canal;
- c) O vídeo mais acessado é o tutorial “Configuração do proxy no navegador Internet Explorer”, com mais de 1.100 (mil e cem) visualizações.

Ao mensurarmos os tutoriais mais visualizados, tivemos a oportunidade de focar nossas oficinas nas reais necessidades do usuário quanto ao uso dos nossos serviços.

É notório, entre a equipe de bibliotecários da UCS, que o Youtube não somente agregou um novo serviço aos nossos usuários, mas também forneceu ao Sistema de Bibliotecas um real estudo de usuário, onde através do número de acesso podemos verificar quais são as principais dúvidas e serviços usados pela comunidade acadêmica.

O princípio da web 2.0 é criar e compartilhar, e partindo desta premissa, atualmente o Sistema de Bibliotecas da UCS já integra os seus tutoriais em vídeo em sua página institucional no site Facebook (www.facebook.com/bibliotecaucs). Além de hoje já estar sendo desenvolvido uma nova versão do seu aplicativo para

aparelhos móveis, com sistema operacional Android, que conterà uma aba destinada aos tutoriais em vídeo.

Como mencionamos anteriormente, não há como medir o resultado final deste projeto, mas é altamente perceptível que a vinculação da imagem da biblioteca à serviços da web 2.0 agrega valor e remodela a imagem das bibliotecas perante a comunidade acadêmica. O Youtube faz parte de um projeto maior, que envolve a aquisição de e-books, informações através de um blog, novo site e entre outros serviços - que visou a inserção do Sistema de Bibliotecas da UCS aos serviços compreendidos por uma Biblioteca 2.0.

5 Considerações Parciais/Finais

Tornar a biblioteca mais próxima de seu usuário é uma das premissas do Sistema de Bibliotecas da UCS, o qual, gradativamente, tem alcançado seu objetivo com relativo sucesso.

A disponibilização de tutoriais dos serviços da Biblioteca foi algo inovador e ousado em termos de Brasil, e o retorno constatado junto a sua comunidade acadêmica tem sido gratificante.

Inúmeros membros desta comunidade acadêmica (funcionários, professores e alunos) tem encaminhado mensagens através dos canais de comunicação da biblioteca, parabenizando a iniciativa, as facilidades proporcionadas através do uso dos tutoriais em vídeo, bem como a melhor utilização dos serviços disponibilizados pela biblioteca.

Entre as surpresas ocorridas com a disponibilização dos tutoriais em vídeo, está o fato de que serviços que até então nenhum usuário apresentava dúvidas, tais como reservas e renovações, atingirem um número elevado de visualizações.

Esta ferramenta além de cumprir sua funcionalidade inicial de orientar o usuário quanto à utilização dos serviços da Biblioteca, tem colaborado na divulgação dos serviços da mesma. O destaque que esta ferramenta obteve junto ao meio acadêmico foi tão impactante que a Universidade de Caxias do Sul está ampliando a implantação dos tutoriais em vídeo em outros setores da instituição.

O Sistema de Bibliotecas está elaborando novos vídeos com serviços ainda não contemplados (pesquisa em bases de dados e normalização de trabalhos acadêmicos), visando auxiliar seus usuários na utilização e conhecimento de todos os serviços disponibilizados pela Biblioteca.

6 Referências

ALMADA, Magda; BLATTMANN, Ursula. Biblioteca no ambiente educacional e a sociedade da informação. Apresentação oral apresentada pela Magda Alamada no XIV SNBU, Salvador (Bahia) dia 24 de outubro de 2006, às 17h30min. Eixo temático: As redes e virtualidades da pesquisa acadêmica - Sala Violeta - Disponível em:



<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/Magda_Ursula_SNBU.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

BUIGUES-GARCÍA, Mar; GIMÉNEZ-CHORNETB, Vicent. Impact of Web 2.0 on national libraries. International. **Journal Of Information Management**, [s.l.], v. 32, n. 1, p.3-10, fev. 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401211000740> >. Acesso em: 10 abr. 2012.

CALHEIROS, Dawson da Silva. **Utilização das tecnologias da informação e comunicação, no contexto da web 2.0, na prática docente na educação superior**. 2009. 168 f. Dissertação (Mestre) – Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2009. Disponível em: <http://www.btdt.ufal.br/tde_arquivos/11/TDE-2012-03-16T175008Z-617/Publico/Dissertacao_%20Dawson%20da%20Silva%20Calheiros_2009.pdf >. Acesso em: 14 abr. 2012.

CHARTIER, Roger. **O poder das Bibliotecas: Ensaios**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000100007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 24 abr. 2012.

LITTLE, Geoffrey. The Revolution Will be Streamed Online: Academic Libraries and Video. **Managing Technology**, [s.l.], v. 37, n. 1, p.70-72, jan. 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133310002600> >. Acesso em: 12 abr. 2012.

LUBISCO, N. M. L. **La evaluación en la Biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora**. 2007. 405 p. Tese (Doctorado en Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid. Disponível em: <<http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/2535/1/tesisnidia.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2011.

MILANESI, Luis. **O que é Biblioteca**. 8. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

MESTRE, Lori S. Student preference and results after comparing screencast and static tutorials: a usability study. **Reference Services Review**, v.40, n.2, fev. 2012. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0090->



7324&volume=40&issue=2&articleid=17021313&show=pdf>. Acesso em 26 mar. 2012.

OLIVEIRA, Daniela Fernandes de. **Navegando pelo tubo:** a comunicação individual de massa e os vídeos transmitidos pelo usuário comum. 2009. 122 f. Dissertação (Mestre) - Programa de Pós-graduação em Comunicação Social na Puc-rio, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=14700@1>. Acesso em 15 jun. 2011.

PELA, Mary Arlete Payão. **A Biblioteca universitária, espaços formativos e inclusão:** a perspectiva de graduandos com deficiência visual. 2006. 93 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Cidade de São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.cidadesp.edu.br/old/mestrado_educacao/dissertacoes/2006/mary_arlete_payao.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

PEREZ SALAZAR, Gabriel. La Web 2.0 y la sociedad de la información. **Rev. mex. cienc. polít. soc**, México, v. 56, n. 212, ago. 2011 . Disponível em <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182011000200004&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 03 abr. 2012.

PEREZ RODRIGUEZ, Yudit; MILANES GUIADO, Yusnelkis. La Biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v. 18, n. 3, sept. 2008 . Disponível em: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 17 set. 2011.

PICCOLO, Homero Luiz. **Tutorial dotado de inteligência para orientação de alunos novatos em uma biblioteca universitária:** o caso da Universidade de Brasília. 2006. 196 f. Tese (Doutor) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <http://btdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1033>. Acesso em: 12 abr. 2012.

TRIPATHI, Manorama; KUMAR, Sunil. Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape. **The International Information & Library Review**, [s.l.], v. 42, n. 3, p.195-207, set. 2010. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057231710000445>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

UNESCO. Tendências da Educação Superior para o século XXI. In: CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR, 1., 1998, Paris. **Anais...** Brasília, 1999.

WIKIPÉDIA. **Vimeo**. [s.l.], 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Vimeo>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

WIKIPÉDIA. **Dailymotion**. [s.l.], 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Dailymotion>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

WIKIPÉDIA. **YouTube**. [s.l.], 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Youtube>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

ZHANG, Li . Effectively incorporating instructional media into web-based information literacy., **Electronic Library, The**, v. 24, n. 3, 2006, p.294 – 306. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0264-0473&volume=24&issue=3&articleid=1558889&show=pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

CARACTERÍSTICAS, DEMANDAS E PROCESSO DE BUSCA INFORMACIONAL DO USUÁRIO DA ÁREA DA SAÚDE QUE UTILIZA O SERVIÇO DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA DA BIBLIOTECA DO CAMPUS SAÚDE DA UFMG

Mariza Talim¹

¹Especialista, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

Isabel Buccini²

²Bibliotecária, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

Resumo

Os avanços tecnológicos têm gerado e disponibilizado um volume cada vez maior de informações nas diversas áreas do conhecimento, exigindo dos usuários o desenvolvimento de habilidades para facilitar a busca, recuperação, seleção e uso da informação disponível. Isso torna-se ainda mais necessário para os usuários da área da saúde, cujas bases de dados crescem significativamente. No entanto, esses usuários apresentam dificuldades percebidas pelo profissional da informação que os recebe no serviço de pesquisa bibliográfica das bibliotecas. O objetivo deste trabalho é identificar as demandas e dificuldades no processo de busca bibliográfica dos usuários da área da saúde, que utilizam o serviço de pesquisa bibliográfica da biblioteca do Campus Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais, percebidas pela bibliotecária do serviço de pesquisa bibliográfica dessa biblioteca. A metodologia utilizou entrevistas semiestruturadas com uma bibliotecária, que atendeu a esses usuários durante o ano de 2011, sobre a sua percepção das demandas e processos de busca informacional desses usuários. As principais demandas e dificuldades percebidas foram identificadas. Finalmente foram apresentadas recomendações para o profissional da informação para um melhor atendimento das demandas dos usuários que utilizam o serviço de pesquisa bibliográfica das bibliotecas universitárias.

Palavras-Chave: Estudo de usuários; Comportamento informacional; Necessidades informacionais de usuários.

Abstract

Technological advances have generated and made available an increasing amount of information in various areas of knowledge, requiring users to develop skills to facilitate search, retrieval, selection and use of information available. This becomes even more necessary for users of health, whose databases are growing significantly. However, these users have difficulties perceived by information professionals that work in the bibliographic search service of library. The objective of this study is to identify the demands and the process of bibliographic search of health users, who use the bibliographic search service of library of Campus Health in Federal University of Minas Gerais, perceived by a librarian who works in this service. The methodology used semi-structured interviews with a librarian, who attended these users during the year 2011, on her perception of the demands and processes of information searching of these users. The main demands and perceived difficulties were identified. Finally recommendations were presented for information professionals to better meet the demands of users who use the bibliographic search service of library.

Keywords: Information behavior; Information needs of users; User studies.

1 Introdução

Os avanços tecnológicos têm gerado e disponibilizado rapidamente um volume cada vez maior de informações nas diversas áreas do conhecimento. Parte dessa produção, publicada em periódicos científicos nacionais e internacionais, tem sua referência e resumo indexados e divulgados através de bases de dados bibliográficas ou referenciais. Os usuários têm acesso à produção científica utilizando várias tecnologias de recuperação eletrônica de dados. No entanto, o alcance e a qualidade da informação recuperada requer o planejamento de estratégias de busca específicas para cada base de dados. Deste modo, entende-se que as habilidades na recuperação, seleção e uso das informações destacam-se cada vez mais como necessárias para todos os profissionais, particularmente para os profissionais da saúde.

Os estudos relacionados à saúde são imprescindíveis em toda e qualquer sociedade. Sendo assim, ter informações atualizadas sobre seus progressos é fundamental para a tomada de decisões de governantes e profissionais ligados a essa área. Tendo em vista a popularização da Internet, onde é possível encontrar uma gama enorme de informações acessíveis a todos, é preciso ressaltar que nem todas são sempre confiáveis, pois muitas vezes não passam pelo crivo de um profissional, de uma academia, de uma pesquisa.

A confiabilidade é, portanto, uma das características mais importantes de ciência, pois a distingue do conhecimento popular, não científico. Para obter confiabilidade, além da utilização de uma rigorosa metodologia científica para a geração do conhecimento, é importante que os resultados obtidos pelas pesquisas de um cientista sejam divulgados e submetidos ao julgamento de outros cientistas, seus pares (MUELLER, 2000, p.21).

As bases de dados em saúde crescem significativamente. Além das disponíveis gratuitamente via web temos também as disponíveis no Portal de Periódicos CAPES. A sobrecarga informacional e a publicação de resultados conflitantes de pesquisa em saúde podem até mesmo levar a dúvidas sobre uma questão clínica.

Para Dias (2002) a realização da busca está diretamente relacionada ao conhecimento dos usuários e, especialmente, no caso da informação especializada, às complexas fontes de informação e seu acesso. A busca presume conhecimento das estruturas, linguagens e outros elementos essenciais da organização da informação. O domínio dessas habilidades em níveis mais altos de eficiência pressupõe treinamento especializado e experiência substancial. O volume de informação constante na literatura da área da saúde exige habilidades de busca bastante complexas e o profissional, não encontrando resposta satisfatória para sua pergunta, normalmente atribui o fato à inexistência da mesma, quando a razão pode estar nos erros em sua estratégia de busca. Vale ressaltar também que a estratégia de busca de informação e a falta de tempo e de habilidades podem fazer com que encontrem dados pouco relevantes para suas ações.

O profissional da informação pode ser visto como um mediador entre os usuários e as fontes de conhecimento que eles utilizam, devendo atualizar-se no uso dessas fontes durante o seu processo de trabalho (BARRETO, 1994; CRESTANA, 2003; MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). Ele deve acompanhar as mudanças no perfil dos usuários, que se tornam cada dia mais exigentes quanto às necessidades informacionais. Com isso, pesquisar o comportamento informacional dos usuários da área da saúde torna-se uma prioridade para o profissional da informação que deseja contribuir para a satisfação das expectativas da população por melhores programas de saúde.

Esse tem sido o objetivo do trabalho realizado a 16 anos junto aos usuários da área da saúde que procuram o serviço de pesquisa bibliográfica da Biblioteca do Campus Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais. Para isso, o profissional da informação deve manter-se atualizado sobre os recursos de busca oferecidos nas interfaces das bases de dados da área da saúde. Essa preparação, quase totalmente baseada na autoaprendizagem, tanto no campo da Ciência da Informação quanto da Medicina, está de acordo com o proposto por Florance, Giuse e Ketchell (2002 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005) para qualificar o profissional de informação que trabalha na área da saúde. Os usuários atendidos apresentam demandas por informações que não conseguiram obter por conta própria, ou que conseguiram, mas não têm certeza de sua relevância ou abrangência. O atendimento nesses casos inicia-se com uma entrevista informal para conhecer as características, as necessidades e os processos já utilizados, para posteriormente ser montada uma ou mais estratégias de busca para futura seleção das referências

recuperadas pelos usuários. Esse procedimento está de acordo com o que é apresentado na literatura para o profissional da informação que trabalha com a busca bibliográfica. Ele deve estar adequadamente preparado para trabalhar em conjunto com o usuário solicitante da busca, dedicando a maior parte do tempo e esforço na estruturação da estratégia de busca, antes da conexão com o banco/base de dados (LOPES, 2002). Essa experiência mostra a importância de se conhecer o comportamento informacional dos usuários a fim de atendê-los de maneira satisfatória.

Este trabalho pretende, portanto, sistematizar as observações feitas na prática, através de uma pesquisa para identificar o comportamento informacional dos usuários da área da saúde que procuram o serviço de levantamento bibliográfico da Biblioteca do Campus Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais. O objetivo, primeiramente, foi identificar e caracterizar esses usuários e, posteriormente, através de entrevistas com uma bibliotecária que trabalha nesse serviço, foi identificar quais as principais demandas e dificuldades na busca por informações.

Os resultados deste trabalho poderão trazer contribuições importantes, tanto para a compreensão teórica da pesquisa sobre usuários, quanto para a prática mais eficiente dos profissionais que atuam na mediação entre os usuários e a informação.

3 Materiais e Métodos

No levantamento bibliográfico feito sobre o comportamento informacional foram encontradas uma tese e três dissertações relacionadas a esse tema. Elas foram utilizadas como referência básica para a elaboração deste trabalho (FRANÇA, 2002; MAFRA-PEREIRA, 2011; MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005; RIBEIRO, 2002).

Desde a década de 80 houve uma mudança na ênfase das pesquisas no campo da ciência da informação, que colocou o usuário no centro das atenções, como o principal beneficiário dos recursos de automação na busca de informação (FIGUEIREDO, 1994). A interação do usuário com as máquinas e as bases de dados, as suas demandas por informações e dificuldades em obtê-las e outras características e competências relacionadas à busca de informações começaram a despertar o interesse e as pesquisas dos profissionais da área. Os usuários, e não mais os artefatos, passaram a ser o objeto de pesquisa, dando origem a uma série de estudos relacionados a eles e às suas necessidades de informação.

O estudo de usuários caracteriza uma linha de pesquisa da ciência da informação e pode ser assim definido:

Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

O conceito de necessidade informacional definido por Wilson (1981, apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007) descreve uma experiência

subjettiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, não sendo, portanto, diretamente acessível ao observador. A necessidade só pode ser descoberta por dedução, através do comportamento, ou por um ato de enunciação da pessoa que a detém. Conforme o autor, a associação das palavras “necessidade” e “informação” atribui à expressão resultante um significado de necessidade básica, qualitativamente similar a outras necessidades humanas, com as quais pode ser confundida. Entretanto, a literatura apresenta a seguinte categorização das necessidades humanas, sob o enfoque da psicologia: necessidades fisiológicas (como comer ou dormir), afetivas ou emocionais (como dominar ou conquistar) e cognitivas (como planejar ou tomar decisões). As necessidades fisiológicas correspondem às necessidades humanas básicas. As necessidades afetivas são criadas a partir da estrutura da personalidade, como por exemplo, as necessidades de aprovação ou reconhecimento pelas pessoas com quem se convive. Já as necessidades cognitivas são geradas, fundamentalmente, durante os processos de planejamento, tomada de decisão e atuação na consecução de determinadas tarefas e são satisfeitas por informações que reduzem a incerteza ou modificam o estado do conhecimento do indivíduo. Na tentativa de satisfação das necessidades cognitivas ou afetivas um indivíduo pode iniciar um processo de busca informacional, não necessariamente de imediato, após a percepção dessas necessidades.

As necessidades informacionais geralmente se originam de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo. Mas essas necessidades não são constantes e podem ser influenciadas por vários fatores. Algumas das variáveis que determinam ou dimensionam a necessidade de informação são, por exemplo, (a) as relacionadas com fatores demográficos – idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica; (b) as relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, premência interna ou externa; (c) as relacionadas com a frequência – necessidade recorrente ou nova; (d) as relacionadas com a capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada; (e) as relacionadas com a importância – grau de urgência e (f) as relacionadas com a complexidade – de fácil ou de difícil solução (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Diferentemente das necessidades humanas básicas (como comer, dormir, etc.) bem definidas e sentidas por todas as pessoas consideradas biologicamente normais, as necessidades de informação são derivadas, isto é, servem à realização de outras necessidades fundamentais. Nem sempre o indivíduo está apto a reconhecer suas próprias necessidades de informação, ou se as reconhece, pode não ser capaz de expressá-las. O conhecimento de necessidades de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca por informação, ou seja, permite compreender o seu comportamento informacional.

Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e a sua utilização. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando se assiste aos comerciais da televisão sem

qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Embora o estudo de um grupo de usuários permita estabelecer certos padrões quanto ao tipo de necessidades e comportamentos informacionais daquele grupo, a busca de informação, no entanto, é influenciada por uma série de fatores. Realizando uma revisão do processo de busca informacional dos médicos, Gruppen (1990, apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007) elencou os fatores que influenciam nessa busca: (a) características do médico; (b) características da prática médica, ou seja, do trabalho ou especialidade e (c) possibilidade de contato com colegas. Em relação às características do médico, que podem ser idade, experiência e nível de especialização, percebe-se que os médicos mais jovens parecem fazer maior uso da literatura médica que os mais velhos. Mais que os jovens, porém, os mais velhos utilizam mais frequentemente informações de representantes da indústria farmacêutica e preferem os cursos de educação continuada. Tais diferenças entre médicos jovens e mais velhos, contudo, não parecem estar relacionadas à experiência, e sim ao treinamento, à realidade diferenciada de acesso, assim como à familiaridade com vários tipos de fontes de informação. Essa familiaridade refere-se mais especificamente aos recursos eletrônicos. Existe a expectativa de que essas conclusões também se apliquem a outros profissionais da área da saúde.

3 Revisão da Literatura

O trabalho realizado consiste na pesquisa de uma amostra de 416 usuários que utilizaram o serviço de pesquisa bibliográfica da Biblioteca do Campus Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais em 2011. A Biblioteca possui um acervo de mais de 50 mil títulos e é CENTRO COOPERANTE do Sistema BIREME - Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde/Rede Brasileira de Informação em Ciências da Saúde, com a responsabilidade de coletar, analisar e processar a produção científica da área de saúde, gerada em âmbito institucional, para alimentar as bases de dados LILACS - Literatura Latino Americana em Ciências da Saúde, de responsabilidade da BIREME, e BDEFN - Base de Dados em Enfermagem, coordenada pela Escola de Enfermagem da UFMG e Centros Cooperantes REDE BVS ENFERMAGEM. Está instalada em prédio próprio, com área de 3.182 m² distribuídos em quatro andares, e atende, além do público externo à universidade, os profissionais do Hospital das Clínicas da UFMG e os usuários ligados aos cursos do campus saúde: medicina, enfermagem, fonoaudiologia, gestão de serviço de saúde, nutrição e tecnologia em radiologia.

No decorrer de 2011 o serviço de pesquisa bibliográfica atendeu 434 usuários, sendo 118 usuários externos à universidade. Entre os pertencentes aos quadros da UFMG, 15 são professores, 39 alunos de doutorado, 118 alunos de mestrado, 45 alunos de especialização, 43 alunos de graduação e 56 funcionários e residentes.

No serviço de pesquisa bibliográfica trabalham duas bibliotecárias que fazem o acesso às bases de dados da área da saúde com o intuito de buscar as referências bibliográficas requeridas pelos usuários. O atendimento

geralmente é agendado e tem duração de uma a duas horas. Uma dessas bibliotecárias é autora deste trabalho e sua experiência no atendimento aos usuários será usada na análise e interpretação dos dados obtidos nas entrevistas efetuadas com a outra bibliotecária do setor.

Foram feitas duas entrevistas, em dois dias, com duração média de uma hora. Foi utilizada uma metodologia de entrevista semiestruturada com algumas questões pré-determinadas, propostas para explicitar as respostas às seguintes questões: “quais são as principais demandas informacionais dos usuários percebidas por você durante o seu atendimento”, e “quais são as principais dificuldades percebidas por você e relatadas pelos usuários nos processos de busca bibliográfica demandadas pelos usuários?”.

Durante as entrevistas as pesquisadoras tomaram notas, resumindo as falas que estavam relacionadas às questões propostas neste trabalho. A escolha desse método de coleta de dados se deve à sua brevidade nos procedimentos e facilidade da análise. Como uma das pesquisadoras também trabalha no setor de pesquisa bibliográfica e conhece bem a rotina, as demandas e as dificuldades dos usuários, essa experiência foi utilizada para analisar e interpretar de maneira rápida as falas da entrevistada durante a entrevista e anotar as conclusões assim obtidas, sempre conferindo com a entrevistada o resultado dessas conclusões, a fim de certificar-se de estarem corretas.

4 Resultados Parciais

A realização das entrevistas possibilitou a obtenção de informações valiosas, ainda que parciais, para a compreensão das competências informacionais dos usuários do serviço de pesquisa bibliográfica da Biblioteca do Campus Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais.

As demandas dos usuários percebidas pela bibliotecária entrevistada se relacionam com a busca da informação e a segurança na abrangência dessa busca. Eles se sentem mais seguros com o auxílio de uma profissional da informação para elaborar uma estratégia de busca que recupere todos os artigos relevantes ao seu tema. Alguns usuários têm interesse em aprender a usar a interface de pesquisa, mas a maioria tem apenas conhecimentos básicos e não faz a leitura do tutorial por falta de interesse ou tempo. Estes demandam apenas o resultado da pesquisa e não o desenvolvimento de habilidades para a busca de informação, como aqueles. Uma das autoras deste trabalho, que também atende esses usuários, compartilha a mesma percepção.

Quanto às dificuldades no processo de busca bibliográfica a bibliotecária entrevistada salientou que os usuários não utilizam uma estratégia elaborada com descritores específicos, mas sim palavras-chave ou linguagem natural que recuperam uma quantidade muito grande de referências que não são relevantes ao seu tema. Muitos usuários, principalmente os da área de enfermagem, têm pouco domínio da língua inglesa, o que dificulta a utilização das bases de dados. Outra dificuldade mencionada está relacionada à falta de tempo livre para realizar essas pesquisas. Uma das autoras deste trabalho corrobora essas falas com a sua experiência no atendimento desses usuários.

Esses resultados estão de acordo com outros trabalhos que pesquisaram a competência informacional de usuários e profissionais da

informação (BERAQUET; CIOL, 2010; FRANÇA, 2002; MALERBO, 2011; RIBEIRO, 2002). Esses trabalhos, no entanto, não tiveram a mesma abrangência desta pesquisa, que incluiu profissionais de várias áreas da saúde.

5 Considerações Finais

Os usuários que utilizam o serviço de pesquisa bibliográfica da Biblioteca do Campus Saúde da UFMG demandam um atendimento individual, o que exige do profissional de informação uma atualização constante no uso das bases de dados da área da saúde. Esse tipo de formação não é suprido normalmente pelos cursos de Biblioteconomia ou de Ciência de Informação. Os profissionais que não têm essa formação devem obtê-la por sua própria iniciativa através do estudo de tutoriais e da participação em cursos específicos para cada base. Esse foi o caminho realizado pelas autoras deste artigo. Recomenda-se a inclusão de disciplinas específicas sobre pesquisa bibliográfica nas várias bases de dados nos cursos de formação dos profissionais de informação.

Alguns usuários manifestaram interesse na aprendizagem do uso das bases de dados da área da saúde. A inclusão de disciplinas optativas ou de minicursos sobre o uso dessas bases poderia suprir essa necessidade.

Uma das principais dificuldades percebidas no processo de busca da informação pelos usuários foi o uso de palavras-chave ou de linguagem natural. Isso exige do profissional de informação o uso de estratégias específicas, tais como uma entrevista cuidadosa com os usuários a fim de identificar quais suas reais necessidades informacionais, para assim transcrevê-las em descritores apropriados e autorizados para a montagem de estratégias de buscas eficientes e eficazes. O profissional da informação que atende esses usuários deve ter uma capacitação para realizar essa atividade com competência. Isso implica em uma formação profissional obtida durante a sua prática com a ajuda de profissionais da área de informação experientes nesse trabalho e também na obtenção de conhecimento dos conteúdos da área da saúde, de acordo com a proposta de Florance, Giuse e Ketchell (2002, apud MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005).

Este trabalho deixa algumas perguntas sem respostas, que precisariam de novas pesquisas. As dificuldades e demandas dos usuários foram obtidas através da percepção das bibliotecárias que os atende no serviço de busca bibliográfica. Uma possível extensão deste trabalho seria realizar uma pesquisa de *survey*, através de questionários construídos para obter diretamente dos próprios usuários as informações requeridas, e uma entrevista com uma amostra pequena, mas representativa desses usuários.



6 Referências

BARRETO, A.A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, 1994.

BERAQUET, V.S.M.; CIOL, R. Atuação do bibliotecário em ambientes não tradicionais: o campo da saúde. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p.127-137, 2010.

CRESTANA, M.F. Bibliotecários da área médica: o discurso a respeito da profissão. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.8, n.2, p.134-149, 2003.

DIAS, E.W. Ensino e pesquisa em Ciência da Informação. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.3, n.5, 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out02/F_I_art.htm>. Acesso em: 20 mar. 2012.

FIGUEIREDO, N.M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FRANÇA, L.D.B. **O comportamento informacional dos profissionais médicos e enfermeiros do Programa Saúde da Família (PSF) - Sistema Único de Saúde (SUS)**. 2002. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

LOPES, I.L. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.60-71, 2002.

MAFRA-PEREIRA, F.C. **Comportamento informacional na tomada de decisão: proposta de modelo integrativo**. 2011. 231f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

MALERBO, M.B. **A aprendizagem da busca bibliográfica pelo estudante de graduação em enfermagem**. 2011. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Fundamental) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-30112011-084113/>>. Acesso em: 2012-04-29.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.S. **A informação científica na prática médica: estudo do comportamento do médico-residente**. 2005. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.



MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v.36, n.1, p.118-127, 2007.

MUELLER, S.P.M. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, B.; CENDÓN, B.V.; KREMER, J.M. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. cap.1, p.21-34.

RIBEIRO, J.L.V. **O usuário do sistema de informação hospitalar: necessidades e usos no contexto da informação**. 2002. 134f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E TREINAMENTOS À DISTÂNCIA: RELATOS DE UMA EXPERIÊNCIA

Luciana Pizzani¹, Rosemary Cristina da Silva¹, Lucas Frederico Arante², Denise de Cássia Moreira Zornoff³

¹Mestre em Educação Especial pela Universidade Federal de São Carlos, Bibliotecária da Universidade Estadual Paulista, Botucatu, SP

²Núcleo de Educação à Distância e Tecnologias da Informação em Saúde, Universidade Estadual Paulista, Botucatu, SP

³Coordenadora do Núcleo de Educação à Distância e Tecnologias da Informação em Saúde, Universidade Estadual Paulista, Botucatu, SP

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a opinião dos acadêmicos em relação ao primeiro curso à distância sobre normalização de trabalhos científicos e pesquisas em bases de dados desenvolvidas pela Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da UNESP-Campus Botucatu-Rubião Junior e o Núcleo de Educação à Distância e Tecnologias da Informação em Saúde da Faculdade de Medicina de Botucatu. O curso ocorreu no período de agosto a novembro de 2009, distribuído em 10 aulas. Para a coleta de opiniões foi elaborado um questionário semiestruturado onde foi possível verificar que todos os alunos já possuíam experiência com a metodologia adotada; os funcionários da Faculdade de Medicina e os alunos de pós-graduação são os que mais participaram do curso; elevado grau de satisfação com relação à metodologia e ao material didático oferecido. O relato dessa experiência demonstra que a educação a distância pode contribuir fortemente para a educação e o treinamento de usuários de bibliotecas universitárias.

Palavras-Chave:

Educação à distância; Biblioteca universitária; Educação de usuários; Metodologia de ensino; Ensino superior.

Abstract

This paper aims to present the views of academics in relation to the first distance learning course on standardization of scientific papers and research databases developed by the Technical Division of the Library and Documentation UNESP-Botucatu-Rubião Junior and the Center for Education Distance and Information Technology in Health, Faculty of Medicine of Botucatu. The course took place from August to November 2009, distributed in 10 classes. For the collection of opinions was drafted a semi structured where it was possible to verify that all students already had experience with the methodology adopted, the staff of the Faculty of Medicine and graduate students are the ones who attended the course; high degree of satisfaction with the methodology and educational materials offered. The account of this experience shows that distance education can contribute greatly to the education and training of users of university libraries.

Keywords:

Distance education; University library; Education of users; Teaching methodology;



Higher education.

1 Introdução

Com os avanços tecnológicos e sociais ocorridos nos últimos anos, foi possível observar uma mudança de comportamento dos usuários de bibliotecas universitárias no que se refere à autonomia na busca e obtenção da informação. Diante dessa nova realidade, as bibliotecas encontraram, na educação à distância, uma aliada na capacitação de seus usuários, promovendo a autoaprendizagem por intermédio do uso de tecnologias de informação e comunicação (RONCHESEL; PACHECO, 2008).

No Brasil, as bases legais da Educação à Distância têm sua origem na LDBEN 9.394 de 20 de dezembro de 1996, pelo Decreto 2494 de 10 de fevereiro de 1998, Decreto n. 2561 de 27.04.1998 e na portaria ministerial n. 301, de 07 de abril de 1998, que definiu educação à distância:

Como uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentando diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados e veiculados pelos diversos meios de comunicação (BRASIL, 1998).

Dessa forma fica designado que o ensino a distância passou a ser uma forma de ensino em que professor e o estudante não precisam estar no mesmo lugar e ao mesmo tempo para que a aprendizagem ocorra.

Seguindo em direção ao ensino à distância a Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho (UNESP), Campus Botucatu Rubião Junior, criou, em setembro de 2001, o Núcleo de Educação à Distância e Tecnologias da Informação em Saúde (Nead.Tis) com o objetivo de promover a implantação e divulgação de novas tecnologias em EaD na Faculdade de Medicina de Botucatu (FMB).

A Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação estabeleceu uma parceria com o Nead.Tis e juntos elaboraram um curso de extensão universitária sobre normalização de trabalhos científicos e pesquisa em bases de dados para capacitação de seus usuários.

O curso recebeu o nome de “orientação à elaboração de trabalhos científicos e pesquisa em bases de dados”, com carga horária de 60hs, ministrado no período de agosto a novembro de 2009. Foi composto por 10 aulas que abordaram as seguintes temáticas: ABNT 14724; ABNT 6023; Normas de Vancouver para elaboração de referências; ABNT 6028; ABNT: 10520; Técnicas para elaboração de revisão de literatura; Levantamento bibliográfico e elaboração de um projeto de pesquisa como Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

A realização do curso justificou-se pela crescente demanda de treinamentos solicitados aos bibliotecários de referência pelos docentes da Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho-Campus Botucatu-Rubião Junior.

A implantação do curso foi desenvolvida em quatro etapas: 1) contato com a direção do Nead.Tis para verificar a viabilidade do projeto; 2) elaboração da ementa, plano de ensino, das atividades práticas e o sistema de avaliação do curso; 3) Regularização do curso de extensão junto à Pró-Reitoria de Extensão (Proex), da Faculdade de Medicina de Botucatu.

Foram inscritos 128 acadêmicos sendo que 79 alunos (63%) concluíram o curso e 48 (37%) desistiram em diferentes pontos do aprendizado.

Portanto, este trabalho tem como objetivo relatar a opinião dos usuários de biblioteca universitária que participaram da experiência da educação à distância, apontando seus pontos fortes e fracos, vantagens e desvantagens em relação à metodologia tradicional do ensino presencial.

2 Materiais e Métodos

Foi elaborado um questionário com perguntas semiestruturadas onde foi possível avaliar a percepção dos usuários bem como suas críticas e sugestões para melhorias em relação ao curso. Os questionários foram respondidos por 30 alunos (38%) e, devido a esse número, não foi utilizada nenhuma técnica de amostragem.

3 Resultados e Discussão

Com relação à identificação dos usuários que responderam ao questionário sobre a avaliação do curso, 33% são funcionários técnico-administrativos da Faculdade de Medicina de Botucatu, seguido pelos alunos de graduação (27%), enfermeiros (20%), médicos (7%), residentes (7%), outros (3%), conforme demonstrados no Gráfico 1.

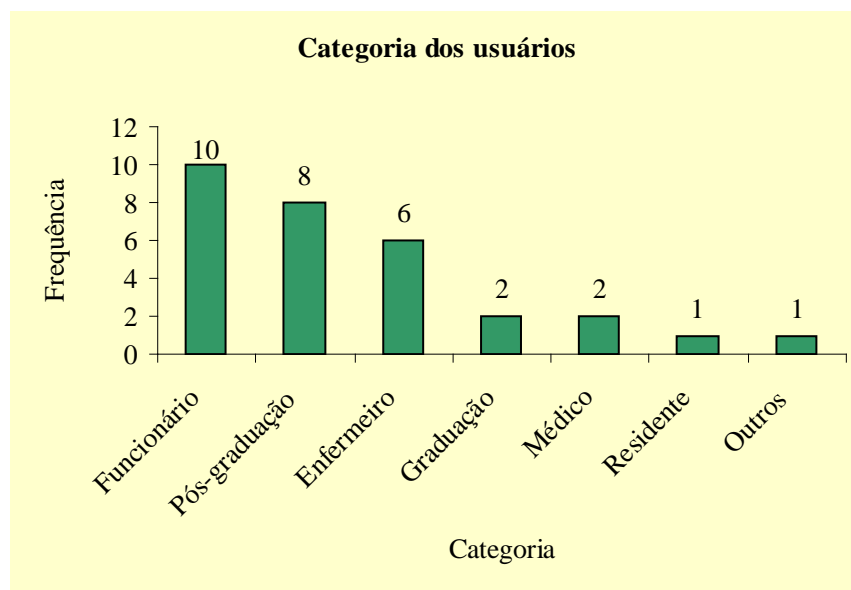


Gráfico 1 – Categoria dos usuários

Fonte: Os autores

Esses dados revelam que os funcionários e os alunos de pós-graduação foram os mais interessados no curso sobre normalização de trabalhos científicos e pesquisas em bases de dados. Isso porque os produtos gerados pelos alunos de graduação e pós-graduação são os trabalhos de conclusão de curso, dissertações de mestrado e teses de doutorado sendo que estes necessitam ser elaborados segundo normas específicas para elaboração de trabalhos científicos. Na Faculdade de Medicina de Botucatu as mais utilizadas são as normas de documentação da

ABNT e Vancouver, abordadas no curso.

A presença dos funcionários pode ser explicada pela possibilidade de dar continuidade aos estudos e também investir na capacitação profissional. Assimilando o conteúdo ministrado no curso eles próprios podem repassá-lo aos alunos de graduação e pós-graduação da Faculdade de Medicina de Botucatu.

A questão número dois foi elaborada para verificar a experiência dos alunos com relação ao ensino a distância. Identificamos que 57% dos respondentes já haviam participado de pelo menos um curso utilizando a metodologia EaD, 33% participaram de 2 a 5 cursos e 10% frequentaram mais de 5 cursos à distância.

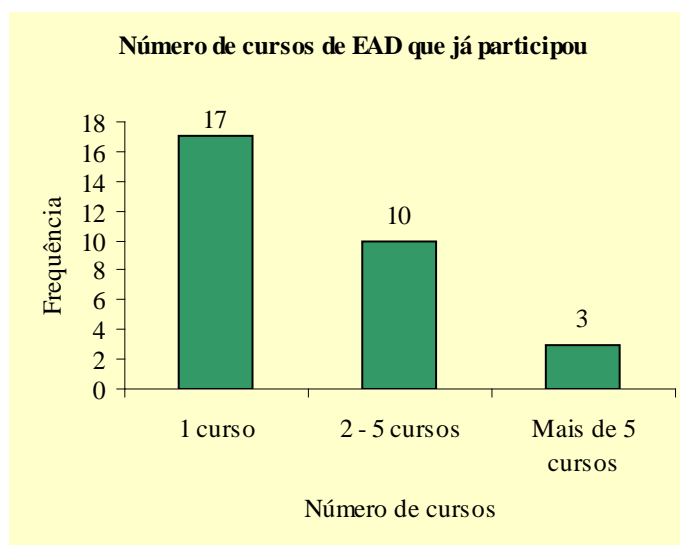


Gráfico 2 – Número de cursos de EAD que já participou

Fonte: Os autores

Esses dados revelaram que o trabalho realizado em parceria com o Nead.Tis e a comunidade acadêmica da Faculdade de Medicina de Botucatu estão refletindo em ações que utilizam a metodologia do ensino à distância como um complemento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, ampliando assim, seu campo de atuação.

Para saber de qual computador os alunos acessavam o curso, foi elaborada a seguinte questão: qual o tipo de computador que você utilizou para acessar a plataforma Moodle: pessoal, institucional ou do seu local de trabalho? O aluno poderia assinalar mais de uma alternativa.

Assim, verificou-se que 28 (93%), utilizaram seu computador pessoal para os estudos e 16% o computador do seu local de trabalho. O laboratório de informática da Faculdade de Medicina de Botucatu foi utilizado por 2% dos alunos. O Gráfico 4 ilustra esses achados.

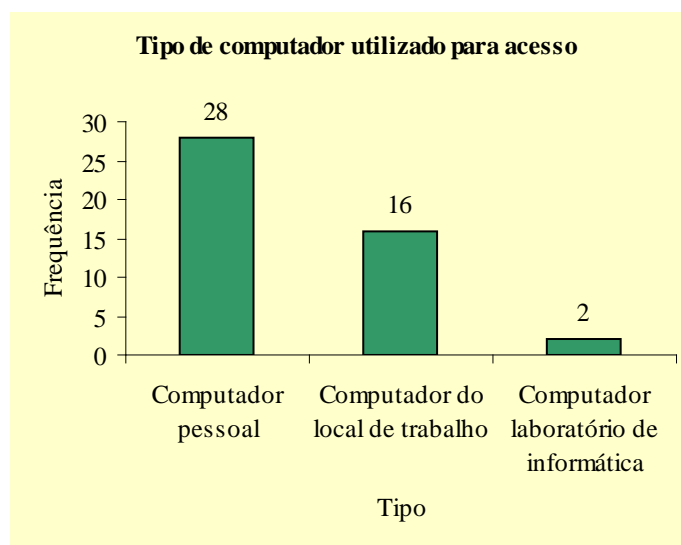


Gráfico 4 – Tipo de computador utilizado para acesso à plataforma Moodle

Fonte: Os autores

Segundo Arieira et al. (2009) e Maio e Ferreira (2001), os achados da pesquisa referentes à experiência prévia dos alunos, a frequência de acesso e o fato dos alunos possuírem computador em suas residências e em seus locais de trabalho revelam um excelente potencial para o uso da metodologia à distância, pois são fatores essenciais que facilitam a implantação do processo de EaD.

Para compreender como ocorreu a participação do aluno do início ao término do curso, foi questionado se os mesmos participaram até o final ou se desistiram durante o percurso e os fatores que os levaram a permanência ou desistência.

Dos 128 alunos inicialmente matriculados, 79 alunos (63%) concluíram o curso e 48 (37%) desistiram em diferentes pontos do aprendizado. Dos 79 alunos cursantes, 30 responderam ao questionário, verificando-se que 93% chegaram até o final e apenas 3% não concluíram o curso, pois não enviaram o trabalho final.

Sobre a evasão no ensino à distância, autores como Almeida (2010), Moore e Kearsley (2007) e Carvalho (2003) relatam que nos cursos oferecidos pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) o índice de desistência encontra-se em torno 50% e nos cursos de graduação e pós-graduação em 30%. Os resultados encontrados apontam que os índices de evasão no curso em questão estão dentro dos padrões das demais instituições relatados na literatura.

Os alunos revelaram os fatores que contribuíram para permanência no curso como a facilidade do uso da plataforma Moodle, o conteúdo programático contemplando aulas explicativas e exercícios de fixação e também pela flexibilidade dos horários.

O programa do curso foi elaborado com ênfase nas normas de documentação da ABNT e Vancouver. Estas normas são as mais utilizadas pelos alunos da Faculdade de Medicina de Botucatu para a realização dos trabalhos científicos, atendendo as necessidades informacionais de normalização dos usuários.

Os exercícios propostos foram elaborados de forma a estimular a fixação do conteúdo das aulas, utilizando-se para isso, leitura de textos científicos, questionários com perguntas fechadas, testes de múltipla escolha, jogos de palavras cruzadas, jogos de ligação e caça palavras.

Essas atividades lúdicas foram utilizadas como estratégias dos professores

que buscaram trabalhar o conteúdo de maneira prazerosa e eficaz com seus discentes. Para Leite (2005) e Moreira e Schawartz (2009), as brincadeiras e os jogos são de suma importância, pois estimulam a concentração, a curiosidade, o raciocínio lógico, incentivando e motivando o aluno cada vez mais. O ser humano (em especial, o adulto) aprende mais e melhor quando é exposto a diferentes estímulos no processo de assimilação de conhecimento.

Isso ficou constatado no aproveitamento dos alunos durante o curso, onde todos os concluintes foram aprovados.

Com relação à flexibilidade de horários, Maio e Ferreira (2001) relatam que um dos principais fatores que influenciam na tomada de decisão de se fazer um curso à distância é a liberdade de escolha de horário e local para estudar. Esse fato também pode ser constatado em nosso curso, facilitando o aluno a concluí-lo com maior êxito, o que nos remete ao pensamento de Moran (1998) sobre a importância de se educar para a autonomia, para que cada um encontre seu próprio ritmo de aprendizagem.

Para avaliar a opinião dos acadêmicos com relação à organização do curso utilizando o formato em EAD, o acesso à plataforma Moodle, a presença do tutor, o conteúdo programático das aulas, as tarefas propostas e o trabalho de conclusão de curso foi elaborada uma escala para o diagnóstico da percepção dos alunos em relação a esses fatores.

A escala era composta de 1 a 5 sendo: 1: discorda totalmente; 2: discorda parcialmente; 3: não concorda e nem discorda; 4: concorda parcialmente e 5: concorda totalmente.

No Quadro 1, podemos verificar a opinião dos alunos com relação a vários aspectos do curso.

Quadro 1 – Percepção dos acadêmicos em relação ao curso

	Média de classificação				
	1	2	3	4	5
O curso foi adequadamente organizado no formato de EAD					●
O formato de EAD favoreceu a participação neste curso					●
Fácil acesso à plataforma do curso (Moodle-FMB)				●	
O conteúdo do curso atendeu às minhas expectativas				●	
A presença do tutor foi importante para o meu acompanhamento regular do curso				●	
A participação do tutor foi importante para compreensão do conteúdo do curso				●	
As tarefas propostas favoreceram a compreensão dos conteúdos					●
O curso trouxe mudanças ao meu entendimento prévio do tema					●
O trabalho de conclusão de curso foi fundamental para minha compreensão dos conteúdos				●	
Recomendaria favoravelmente quanto à participação nas próximas edições do curso					●

Fonte: Os autores

Verifica-se que os alunos manifestaram um grau de satisfação elevado com relação à metodologia adotada. Isso demonstra que o curso conseguiu atingir os objetivos propostos, ou seja, capacitar os usuários em relação ao uso da biblioteca universitária e das fontes informacionais disponíveis, conseguindo assim, desenvolver competências e habilidades que são importantes no processo de

aprendizagem e também contribuem para construção de novos conhecimentos.

Ficou constatada também a importância do tutor para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem no ambiente virtual. Segundo Silveira (2005), o tutor é aquele que instiga a participação do aluno evitando a desistência, o desalento, o desencanto pelo saber. Por meio de sua atuação possibilita a construção coletiva e percorre uma trajetória metodológica de forma participativa com os alunos, construindo novos saberes, novos olhares sobre o real.

Como sugestões os alunos indicaram: aulas mais aprofundadas sobre pesquisa em bases de dados nacionais e internacionais e a realização de chats com maior frequência. Todos foram unânimes em solicitar novos cursos utilizando a metodologia do ensino à distância.

As sugestões apontadas pelos alunos direcionam os novos caminhos que o curso poderá seguir, sendo importante estabelecer maior número de aulas e exercícios práticos sobre pesquisa bibliográfica.

5 Considerações Finais

Com o surgimento das novas tecnologias nas áreas de informação e comunicação, novos mecanismos de trabalho foram introduzidos nas bibliotecas universitárias, exigindo tanto do profissional bibliotecário quanto dos usuários, novas competências para a recuperação da informação, favorecendo, assim, a produção de novos conhecimentos.

Seguindo nessa direção é notável que a metodologia do ensino a distância possa contribuir sobremaneira para a educação e o treinamento dos usuários com relação à adequação dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

Na experiência do treinamento à distância de usuários oferecido pela Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação ficou constatado que todos os alunos já possuíam alguma familiaridade com a EaD; que os funcionários da Faculdade de Medicina e os alunos de pós-graduação são os que mais participaram do curso; 60% dos alunos acessavam a plataforma de duas a três vezes por semana usando tanto os computadores pessoais como os existentes em seus locais de trabalho e que o grau de satisfação foi elevado em relação à metodologia adotada (aulas, exercícios e prazos para entrega dos trabalhos).

As sugestões apontadas pelos alunos demonstram que os mesmos estão abertos às novas metodologias de aprendizagem motivando a reoferta e a criação de novos cursos para a comunidade acadêmica do campus Botucatu-Rubião Junior.

A percepção desses resultados indica que partimos para uma fase de grande desenvolvimento da educação pela Internet, onde na educação à distância encontramos inúmeras possibilidades de combinar soluções pedagógicas adaptadas a cada tipo de aluno, as peculiaridades da organização e às necessidades de cada momento (MORAM, 2005), sendo que para isso se torne necessária a capacitação de um maior número de bibliotecários interessados em percorrer os novos caminhos que a educação à distância permite trilhar.

Para isso, na visão de Garcez e Rados (2002), é preciso que as bibliotecas acadêmicas extrapolem os limites da estratégia convencional, procurem visualizar o futuro e criem mecanismos para alcançar o propósito de atender às necessidades e expectativas de seus usuários. Cabe a elas estabelecer uma estrutura adequada à nova filosofia e dar os primeiros passos em busca da melhoria continuada,



planejando adequadamente seus bens e serviços dentro de uma nova ótica, ou seja, prevendo, tendo uma visão holística, redesenhando suas atividades e seus processos, simplificando-os e tornando-os mais eficazes e flexíveis.

Conforme Nascimento (2010) para que todas essas inovações sejam assimiladas com eficácia, é necessária a qualificação, flexibilidade, mobilidade e criatividade dos bibliotecários, profissionais que acima de tudo tenham o compromisso, o entusiasmo e a capacidade de querer fazer um novo conceito de biblioteca.

6 Referências

- ALMEIDA, O. C. S. **Investigando os fatores influenciadores da desistência de cursos à distância**. 2010. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010162044.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2011.
- ARIEIRA, J. O. et al. Avaliação do aprendizado via educação a distância: a visão dos discentes. **Ensaio Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 63, p. 313-340, 2009.
- BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Decreto n. 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei n.9.394/96). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 fev. 1998.
- CARVALHO, R. S. **Avaliação de treinamento à distância: reação, suporte a transferência e impacto do treinamento no trabalho**. 2003. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.
- GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, 2002.
- LEITE, L. O. O lúdico na educação à distância. **Novas Tecnologias na Educação**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 1-8, 2005. Disponível em: <http://www.cinted.ufrgs.br/renote/maio2005/artigos/a64_ludicoead.pdf>. Acesso em: 7 Jun. 2010.
- MAIO, M.; FERREIRA, M. C. Experience with the first Internet – base course at the Faculty of Medicine, University of São Paulo. **Revista do Hospital das Clínicas**, São Paulo, v. 56, n. 3, p. 69-74, 2001.
- MOORE, M. G. K.; KEARSLEY, K. J. **Educação à distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- MORAN, J. M. Internet no ensino universitário: pesquisa e comunicação na sala de aula. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 3, p.125-129, 1998.
- MORAN, J.M. Tendências na educação online no Brasil. In: RICARDO, E.J. (Org.). **Educação corporativa e Educação a Distância**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.



p.1-19.

MOREIRA, J. C. C.; SCHWARTZ, G. G. M. Conteúdos lúdicos, expressivos e artísticos na educação formal. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 33, p. 205-220, 2009.

NASCIMENTO, A. V. A biblioteca universitária diante do avanço do ensino superior à distância no Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2010. p. 1-12.

RONCHESEL, M. H. S.; PACHECO, L. K. Diretrizes para cursos a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 233-243, 2008.

SILVEIRA, R. B. L. A importância do tutor no processo de aprendizagem à distância. **Revista Iberoamericana de Educación**, México, p.1-6, 2005. Disponível em: <<http://www.rieoie.org/deloslectores/947.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2011.



CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS

Experiência como projeto de extensão da Biblioteca da Unesp, Câmpus de Rio Claro

Cristina Marchetti Maia¹, Renan Carvalho Ramos², Vivian Rosa Storti¹

¹Bibliotecária, Instituto de Biociências, Universidade Estadual Paulista, Rio Claro, São Paulo

²Supervisor Técnico de Seção, Instituto de Biociências, Universidade Estadual Paulista, Rio Claro, São Paulo

Resumo

O presente trabalho visa apresentar a metodologia adotada pela Biblioteca da Universidade Estadual Paulista (Unesp) - Câmpus de Rio Claro para capacitação de seus usuários em 2011. Esta atividade foi desenvolvida pela Seção Técnica de Referência e Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD) como parte de um projeto de extensão, no qual foram realizados treinamentos promovendo a capacitação dos usuários quanto ao uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para normalização de trabalhos acadêmicos e ferramentas do editor de texto Microsoft Word. O desenvolvimento dos treinamentos justifica-se pela necessidade apresentada pelos alunos quanto à manipulação dos recursos apresentados, sua vital importância para o meio acadêmico, assim como ser constituída de uma meta a ser cumprida no plano de gestão de bibliotecas da rede Unesp proposta pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB). Os treinamentos foram oferecidos em sete turmas ao longo do período letivo e avaliadas a partir da tabulação das respostas obtidas com a entrega de um questionário composto por sete perguntas. Com base na análise dos questionários, na facilidade com relação ao atendimento e na constante procura pelas capacitações, considera-se essa experiência positiva e importante para a instituição no que diz respeito ao incentivo quanto ao uso de recursos para padronização de trabalhos acadêmicos resultando em uma maior visibilidade da Universidade.

Palavras-Chave:

Competência informacional; Capacitação de usuários; Treinamento; Serviço de Referência e Informação; Normalização.

Abstract

The present paper presents the methodology used by the library of the Universidade Estadual Paulista (Unesp) – Campus de Rio Claro to train their users in 2011. This activity was developed by the Technical Section of the Reference and User Services and Documentation (STRAUD) as a part of an extension project, in which was held workshops and training programs, promoting the training of users on



the use of rules of the Brazilian Association of Technical Standards (ABNT) for standardization of academic works and Microsoft Word tools of text editor. The development of the workshops is justified by the need presented by the students regarding the handling of appeals, it's vital importance to the academic, as well as being a goal to be fulfilled in the library management plan of the Unesp, proposed by the Libraries General Coordinator (CGB). The offered workshops were done in seven classes throughout the semester and evaluated from the tabulation of the answers obtained with the delivery of a questionnaire composed of seven questions. Based on the analysis of the questionnaires, at easy about the care and the constant demand for skills, this experience is considered positive and important to the institution as a concern to incentive for the use of the resources for standardization of academics works resulting in a greater visibility of the university.

Keywords:

Information Literacy; Training of users; Training; Reference and Information Service; Standardisation.

1 Introdução

Nos últimos anos, a revolução digital tem demonstrado ter força suficiente para transformar os padrões de comportamento da sociedade, refletindo em um público cada vez mais exigente. Inserida nesse contexto, as bibliotecas universitárias, que tem como compromisso, disseminar informação e educação para uma comunidade científica, devem ficar atentas para essa transformação e propor novos produtos e serviços que atendam as atuais necessidades de seus usuários.

A Biblioteca da Universidade Estadual Paulista (Unesp), Câmpus de Rio Claro surgiu juntamente com a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Rio Claro em 1957, passando a funcionar efetivamente a partir de 1958 (SILVA, RIBEIRO, GERARDI, 2002). Atualmente a Biblioteca atende a um total de dez cursos de graduação e dezesseis programas de pós-graduação, ocupa uma área de 1800 metros quadrados, sendo que esse espaço é dividido entre acervo, salas de estudo, mesas de estudo, anfiteatro, salas de trabalho e salas de pesquisa com computadores para elaboração de trabalhos e acesso a bases de dados. O acervo é composto por 86.937 itens de materiais bibliográficos, 182.703 fascículos de periódicos, além de outros materiais como mapas, DVDs, entre outros. O horário de funcionamento da biblioteca é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h e aos sábados das 9h à 13h.

O Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação (STBD) é subordinado tecnicamente a uma central com sede na cidade de São Paulo e com um escritório na cidade de Marília, denominada Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB), cujo objetivo é “gerenciar o funcionamento sistêmico da Rede de Bibliotecas da Unesp, aprimorar e promover a política informacional da Universidade” (UNIVERSIDADE..., [20--]b). O STBD possui em seu organograma, além da diretoria de serviço, duas seções técnicas, a saber: Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI), que conta, atualmente, com quatro bibliotecários, quatro assistentes de serviços de documentação, informação e pesquisa e um supervisor técnico, esta seção é responsável pela compra e tratamento dos itens da biblioteca; e a Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD).

A STRAUD, atualmente, possui em seu quadro uma equipe de três bibliotecários, nove assistentes de serviços de documentação, informação e pesquisa, um supervisor, além do apoio de dois assistentes administrativos. Dentre as atribuições dessa seção estão à realização de orientações e treinamentos sobre normalização documentária, fontes de informação em ciência e tecnologia, além de orientação sobre o uso de ferramentas para a elaboração e organização da documentação científica. Dentre os treinamentos ofertados, estão os individuais ou em grupos; treinamentos diários, assim como orientações em grupos agendados previamente por docentes.

Diante do papel que a biblioteca deve representar em um ambiente acadêmico, sendo "disponibilizar a informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria de vida do cidadão" (UNIVERSIDADE..., [20--]a) do número de alunos no câmpus e da importância de que possuam conhecimento adequado na realização de trabalhos científicos, possibilitando o aprimoramento de suas atividades, a biblioteca buscou formas de melhor preparar os usuários para a realização de pesquisas acadêmicas, logo, nos dois últimos anos, foram organizados e executados cursos, que desde 2011 fazem parte do projeto de extensão da Universidade, cujo objetivo é capacitar e orientar pesquisadores no uso das normas da ABNT sobre informação e documentação, de ferramentas computacionais para organização da pesquisa científica, referências bibliográficas e citações.

A STRAUD tem concentrado seus esforços em promover a capacitação dos usuários no uso das fontes e normas promovendo sua competência informacional, sendo assim, esse trabalho tem por objetivo apresentar a metodologia adotada por uma biblioteca universitária no desenvolvimento de treinamentos de um curso de extensão para capacitar seus usuários para o uso das normas da ABNT e ferramentas do Word, bem como objetiva apresentar dados estatísticos desses treinamentos e os resultados obtidos, refletindo em trabalhos e publicações com qualidade para a Universidade. Esse trabalho justifica-se, pois, como é previsto no Plano de Gestão desenvolvido pela CGB, é pertinente à biblioteca:

Promover treinamentos e capacitações dos usuários/alunos de graduação, para o acesso e uso de materiais bibliográficos impressos, eletrônicos e digitais, visando desenvolver no aluno a competência e autonomia informacional. [...] Promover treinamentos e capacitações dos usuários/alunos de pós-graduação, para o acesso e uso de materiais bibliográficos impressos, eletrônicos e digitais, visando desenvolver no aluno a competência e autonomia informacional. [...] Colaborar com a melhoria da qualidade das revistas científicas produzidas nos programas de pós-graduação da Unesp, no que tange aos aspectos de transição do formato impresso para o formato eletrônico, normalização e indexação em bases de dados nacionais e internacionais [...]. [...]

Implantar serviços e produtos especializados para os grupos de pesquisa, de forma a oferecer um diferencial para este público [...] (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2009, p. 11-22).

Logo, é de responsabilidade da biblioteca a capacitação dos alunos do câmpus, no qual essas atividades servem de aprimoramento ao aluno na busca por



informações que lhe diz respeito, proporcionando respostas rápidas e pertinentes à pesquisa.

2 Revisão da Literatura

As bibliotecas universitárias baseiam seus objetivos no suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade ao qual estão inseridas. Dentre os serviços que a biblioteca oferece está o Serviço de Referência e Informação (SRI) que “serve como um mediador entre o conhecimento disponibilizado e o usuário que fará uso desse conhecimento” (JESUS; CUNHA, 2012, p. 113). O SRI concentra suas atividades em tarefas de atendimento ao usuário, como balcão de empréstimo e devolução de obras, cadastro de usuários, empréstimo entre bibliotecas (EEB), comutação bibliográfica (Comut), capacitação para uso de recursos informacionais, bem como elaboração de instruções com relação aos serviços e produtos da biblioteca e materiais para auxílio à pesquisa e normalização acadêmica.

A qualidade dos serviços oferecidos na biblioteca universitária pode ser um fator de determinação da qualidade dos serviços oferecidos na universidade como um todo. Assim, para fazer jus ao seu papel de espelho da universidade, a biblioteca deve estar sempre atenta para responder com qualidade as demandas informacionais de seus clientes além de, muitas vezes, se adiantar e prover essa demanda. (RAPOSO; ESPÍRITO SANTO, 2006, p. 90).

Com as mudanças advindas das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a incorporação de tais tecnologias em suas atividades, a biblioteca tradicional tem passado por constantes transformações. Nesse cenário de mudanças, é fundamental que os bibliotecários se adaptem a esse contexto e passem a utilizar outras ferramentas denominadas de biblioteca 2.0 visando facilitar a criação de conteúdo de forma colaborativa e que apresentem maior visibilidade na internet, auxiliando no processo de orientação e divulgação de produtos e serviços. Dentre esses recursos estão vídeos, slides, bookmarks (favoritos), redes sociais, twitter, blog, RSS feeds e comunicação instantânea.

O intenso volume de publicações *online* e a facilidade no acesso à internet têm reafirmado o papel da biblioteca no auxílio e apoio ao processo educacional, ou seja, como acessar e fazer uso da informação, o que implica diretamente no trabalho educativo, capacitando a comunidade usuária quanto ao uso dos recursos informacionais disponíveis para eles.

Posto isso, cada vez mais programas de divulgação e treinamento são fundamentais para otimizar o uso das TICs, não só para facilitar o acesso ao manancial de informações disponibilizadas pela Internet, mas, sobretudo, para tornar os indivíduos competentes em informação. A função da biblioteca, juntamente com seus profissionais, é de criar novas formas de mediação, no sentido de orientar e estimular as competências dos usuários na identificação de seus problemas/necessidades de informação, no acesso, na avaliação e no uso das informações disponíveis na Internet. (LOPES;

SILVA, 2007, p. 37).

Ainda relacionado ao atual papel do bibliotecário, Grogan (1995, p. 34) reafirma que “Mesmo os bibliotecários que se ocupam de outras atividades geralmente estão de acordo que o serviço de referência é matéria que jamais deverá ser omitida da formação profissional dos bibliotecários”. Ele destaca a importância com a educação dos usuários das bibliotecas, ou instrução bibliográfica e coloca o serviço de referência em seu sentido mais amplo incluindo tanto as funções informacionais quanto às instrucionais. É importante que o profissional bibliotecário reflita sobre esse seu papel que está cada vez mais evidente, tendo em vista o grande número de repositórios, bases de dados e bibliotecas digitais existentes atualmente.

3 Materiais e Métodos

Considerando a importância da capacitação de usuários pela STRAUD, atualmente, na Biblioteca do campus de Rio Claro, são ofertados treinamentos individuais e em grupos, a fim de suprir com as exigências informacionais da comunidade acadêmica. Há oferta de treinamentos diariamente, ou seja, de segunda-feira a sexta-feira, que podem ser agendados previamente pelo site em dois horários, a saber: às 13h ou às 18h. Para este treinamento, o aluno deve preencher, em um formulário *online*, a data e o horário preferido, bem como seus dados pessoais e o assunto que deseja que seja abordado (bases de dados, normas da ABNT, gerenciador bibliográfico e outros).

Figura 1 – Formulário de agendamento

unesp UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO" Câmpus de Rio Claro

Página inicial | Câmpus de Rio Claro | Fale conosco

Acesso rápido Unidades

Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação

Página inicial | voltar | imprimir

TREINAMENTO DE USUÁRIOS EM BASES DE DADOS

Agendamento

O treinamento é realizado na Sala de Pesquisa 2, da Biblioteca do Câmpus Bela Vista.
Número máximo de usuários por turma: 6 (seis).

* Data/Hora:

* Nome:

* Curso:

* Telefone ou e-mail:

* Bases de dados:

Opções:

- Portal da Capes e Portal da Pesquisa (Bases referenciais e de texto completo de acesso restrito Unesp ou VPN)
- Bases de texto completo gratuitas
- Bases de teses e dissertações eletrônicas gratuitas
- Livros eletrônicos gratuitos e de acesso restrito Unesp ou VPN
- Gerenciador de Referências - EndNote Web
- Serviços oferecidos pela Biblioteca
- Ferramenta de detecção de plágio Turnitin (para docentes e pós-graduandos)

* Campos obrigatórios

Fonte: (UNIVERSIDADE..., [20--]c).

Com relação aos treinamentos em grupos, são realizados mediante solicitação do docente durante o ano letivo, onde o conteúdo e a duração são discutidos entre o professor e os funcionários da biblioteca, verificando qual a opção que melhor se adequa ao cronograma da disciplina. Nos dois últimos anos, a Biblioteca inseriu este programa de treinamento como projeto de extensão junto a Pró-Reitoria de Extensão Universitária (Proex).

A vantagem dos treinamentos pertencerem a um projeto de extensão reside no fato de que este tipo de atividade, além de emitir certificados de participação, oferece maior visibilidade no meio acadêmico, uma vez que está institucionalizado e conta com o apoio de um docente.

A iniciativa do projeto partiu da diretoria do STBD, que realizou convite para um docente ser o responsável, após aceitação do docente, foi elaborado um projeto com o plano do curso, indicando o conteúdo e sua duração, este projeto foi avaliado e aprovado pelo conselho departamental ao qual o docente está alocado, ficando então cadastrado junto à Proex.

O planejamento, sendo: dias, horários e conteúdo foram decididos mediante discussão entre os bibliotecários da STRAUD e por eventuais sugestões dos alunos. Entretanto, os tópicos mais abordados foram conceitos de normalização e formatação de trabalhos acadêmicos.

Os treinamentos foram ofertados durante o período letivo de 2011, seguindo cronograma previamente elaborado no início de cada semestre. Após cada curso, foram distribuídos questionários composto por sete questões relacionadas aos conhecimentos prévios do usuário em relação à temática e opinião sobre a apresentação, duração, conteúdo abordado e importância. Posteriormente, as respostas foram organizadas estatisticamente a fim de obter dados para melhoria constante dos treinamentos. Periodicamente, o conteúdo é reformulado e são analisadas as respostas obtidas como forma de acompanhamento dos resultados dos cursos. Os questionários foram entregues para todos os participantes, sendo coletadas 88 respostas.

Os treinamentos foram ofertados no anfiteatro da biblioteca, os bibliotecários da STRAUD se intercalaram para realizar as apresentações que foram elaboradas no software Microsoft Power Point.

Para divulgação do projeto de extensão foi elaborado um *banner* contendo os dados do evento (datas, duração, horários realizados e conteúdo) e das inscrições, este *banner* foi exposto nos lugares com maior fluxo de pessoas como o Restaurante Universitário (RU). Folhetos impressos em papel A4 também foram fixados nos murais espalhados pelo câmpus. Outra forma de divulgação foi a elaboração de um e-mail convidando toda a comunidade acadêmica a inscrever-se no curso. Além disso, as informações do treinamento foram disponibilizadas em uma TV localizada no interior da biblioteca.

Como material de apoio, os participantes do curso contam com apostilas, vídeos tutoriais disponíveis no canal da Biblioteca no YouTube, apresentações disponíveis no SlideShare e no site da Biblioteca, e outros *links* como, tutoriais e fontes de informação pertinentes à realização de pesquisas científicas e trabalhos acadêmicos. Todos estes recursos podem ser acessados pelo site da Biblioteca.

4 Resultados

Houve no total sete treinamentos somando 88 participantes, uma média de um pouco mais de doze participantes por treinamento. Dos 88 participantes 47 eram alunos de graduação, 33 da pós-graduação, um docente e um funcionário técnico-administrativo. A Tabela 1 apresenta detalhadamente os dados de cada um dos treinamentos com o número de participantes de cada categoria.

Tabela 1 – Público dos treinamentos

SEMESTRE	ORDEM	DATA	PERÍODO	PARTICIPANTES	GRAD	PG	DOC	FUNC
1º sem.	1	12 e 13/04	Diurno	11	5	2	0	4
	2	27 e 28/04	Diurno	4	1	3	0	0
	3	11 e 12/05	Diurno	28	14	14	0	0
	4	04/jun.	Diurno – Sab.	21	14	7	0	0
2º sem.	5	30/08 e 01/09	Noturno	9	4	3	0	2
	6	10/set.	Diurno – Sab.	11	7	4	0	0
	7	14 e 15/09	Diurno	4	2	0	1	1
Total				88	47	33	1	7

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quando os participantes foram questionados sobre a compreensão do assunto tratado em cada um dos treinamentos, 100% deles responderam “Sim”, que conseguiram compreender o assunto, conforme é apresentado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Compreensão dos participantes



Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação a clareza na exposição do assunto pelos bibliotecários, 100% dos participantes consideraram que a apresentação foi clara. O Gráfico 2 ilustra essa situação.

Gráfico 2 – Clareza na exposição do assunto

Clareza na exposição do assunto

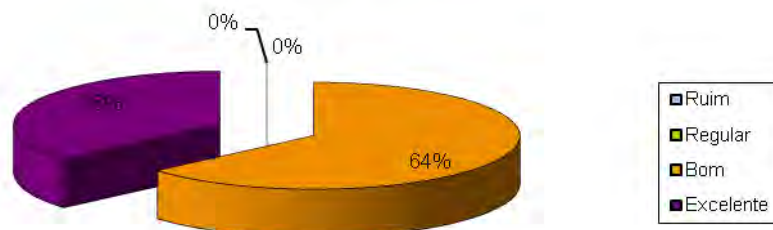


Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação ao conteúdo apresentado, 36% dos participantes consideraram “Excelente”, enquanto 64% consideram “Bom”. Nenhum participante considerou o conteúdo apresentado “Regular” ou “Ruim” o que pode demonstrar que e os assuntos tratados foram pertinentes.

Gráfico 3 – Avaliação do conteúdo apresentado

Conteúdo da Apresentação



Fonte: Elaborado pelos autores.

O Gráfico 4 apresenta as respostas sobre a didática da apresentação dos treinamentos em que 64% dos participantes consideram “bom” e 36% “excelente”, nenhum dos participantes considerou a didática ruim ou regular, sugerido que a didática utilizada pelos bibliotecários foi eficaz.

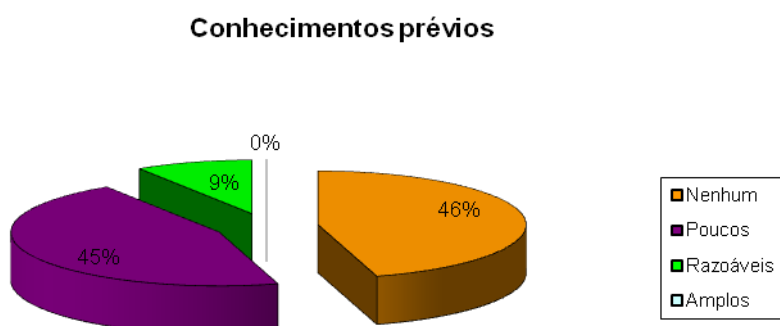
Gráfico 4 – Avaliação da didática da apresentação



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quando questionados sobre os conhecimentos prévios em relação a temática que seria abordada nos treinamentos, nenhum dos participantes respondeu que possuía conhecimentos “amplos” sobre o tema, enquanto 9% possuíam conhecimentos “razoáveis”, 45% reponderaram que tinham “poucos” conhecimentos e 46% disseram que não possuíam nenhum conhecimento sobre assunto. O Gráfico 5 apresenta a resposta dos participantes em relação aos conhecimentos prévios sobre o tema.

Gráfico 5 – Avaliação dos conhecimentos prévios



Fonte: Elaborado pelos autores.

5 Considerações Finais

Nota-se ao longo deste período em que os treinamentos foram ofertados, houve uma diminuição no atendimento de dúvidas ligadas à normalização e formatação de trabalhos acadêmicos assim como grande interesse por parte dos usuários pelo assunto. Este trabalho de capacitação tem como finalidade aprimorar



as publicações científicas da Universidade que refletirá no desenvolvimento de trabalhos padronizados e com qualidade na Unesp.

Com a realização dos treinamentos pretende-se, reafirmar o papel e a importância da biblioteca no contexto acadêmico, cumprir com as metas propostas no plano de gestão da CGB, e aproximar cada vez mais os usuários da biblioteca, tendo em vista o foco da STRAUD que é o atendimento ao usuário e a divulgação de produtos e serviços. Essas atividades, como parte de um projeto de extensão da Universidade, também garantem maior visibilidade e reconhecimento dentro da instituição.

Devido à aceitação e constante demanda pela comunidade acadêmica, tem-se investido no desenvolvimento da competência informacional e neste ano foram propostos novos cursos para capacitação em continuidade ao programa de treinamentos da Proex.

Está em andamento o Projeto de Extensão 2012, cuja duração é de um total de 6 horas divididas em quatro dias, com um total de 55 pessoas inscritas no primeiro curso, sendo que as inscrições foram realizadas no próprio site da Biblioteca; o conteúdo a ser apresentado é normalização, editores de texto, gerenciadores bibliográficos, fontes de informação e bases de dados. As normas apresentadas serão Norma ABNT de citação 10520:2005, Norma ABNT de referência 6023:2003, Norma ABNT formatação de trabalhos acadêmicos 14724:2011, o gerenciador utilizado é o EndNoteWeb, software online fornecido pela empresa Thomson Reuters e as bases de dados escolhidas são as mais solicitadas pelos alunos, fazendo uso também do Portal de Periódicos da Capes e do Parthenon, novo catálogo da rede de bibliotecas da Unesp.

6 Referências

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

JESUS, D. L. de; CUNHA, M. B. d. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000100007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em 20 abr. 2012.

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. da. A internet e a busca da informação e comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.3, p.21-40, set./dez.2007. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362007000300003>>. Acesso em: 25 mar. 2012.

RAPOSO, M. de F. P; ESPÍRITO SANTO, C. do. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.4, n.1, p. 87-101, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/350/232> Acesso em: 20 mar. 2012.



SILVA, O. A. da; RIBEIRO, M. A. H. W.; GERARDI, L. H. O. **Mosaico iconográfico do Instituto de Biociências da UNESP Câmpus de Rio Claro**. Rio Claro: Unesp, 2002.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). Coordenadoria Geral de Bibliotecas. **Plano de desenvolvimento para rede de bibliotecas da Unesp (PDB) 2009-2012**. 2009. Disponível em: <http://www.biblioteca.unesp.br/portal/arquivos/20090528_135837.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2012.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). Coordenadoria Geral de Bibliotecas. **Sobre a CGB**. [20--]a. Disponível em: <<http://unesp.br/cgb/conteudo.php?conteudo=484>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação. **Nossa missão**. [20--]b. Disponível em: <http://www.rc.unesp.br/biblioteca/interna_geral.php?cod=003>. Acesso em: 23 mar. 2012.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). **Treinamento de usuários em bases de dados**. [20--]c. Disponível em: <http://www.rc.unesp.br/biblioteca/interna_treinamento.php>. Acesso em: 24 mar. 2012.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). **Campus Rio Claro**. 2012. Disponível: <<http://www.rc.unesp.br/>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: POTENCIALIZANDO A ATITUDE CIENTÍFICA

Aida Varela Varela¹, Marilene Lobo Abreu Barbosa², Joilma Maltez Silva³, Ana Paula Santos Souza Teixeira³, Ana Valéria de Jesus Moura³

¹Doutora em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, UFBA, Salvador-BA.

²Mestre em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, UFBA, Salvador-BA.

³Graduanda do Curso de Biblioteconomia, bolsista PIBIC, Instituto de Ciência da Informação, UFBA, Salvador-BA

Resumo

Reflete-se sobre o grau de compreensão e interpretação da informação pelo indivíduo, sobre as competências e habilidades necessárias, ao usuário, para alcançar, apropriar-se do conhecimento científico e sobre a responsabilidade da biblioteca universitária, como propulsora da pesquisa e do ensino e potencializadora do desenvolvimento da atitude científica do usuário. Apresentam-se resultados de pesquisa experimental, com coleta de dados nos sites das bibliotecas universitárias, sobre a promoção de capacitação para o usuário com foco no desenvolvimento de competências informacionais e de atitude científica. Conclui-se que ainda é incipiente a aplicação de conceitos e práticas sobre competência informacional, à luz de instituições promotoras deste movimento.

Palavras-chave :

Bibliotecas universitárias; conhecimento científico; competências informacionais; competências científicas.

Abstract

It reflects about the human degrees in understanding and to interpret information. It also reflects about skills and abilities that are necessary for the student to achieve and to appropriate scientific knowledge, and it reflects about the responsibility of the university library, as a promoter of research and teaching, in order to increase the development of scientific attitude of the user. We present results of an experimental research, collecting data on the websites of federal university libraries, to observe the promotion of training for the user, focusing on the development of information literacy and scientific attitude. It is concluded that the application of concepts and practices in information literacy is still incipient in according to institutions that are promoting this movement.

Keywords:

University libraries; scientific knowledge; informational skills; scientific skills.

1 Introdução

Numa perspectiva contemporânea, pode-se dizer que o fim último da educação é atuar no sentido de possibilitar o desenvolvimento pleno do sujeito em todos os aspectos da vida, e de modo contínuo, tornando-o competente para viver socialmente. Isto leva ao pressuposto de que todo o segmento educacional está imbuído desta responsabilidade, inclusive a Universidade, ou seja, não basta formar profissionalmente, mas formar para a vida.

De fato, nesta sociedade, que privilegia o conhecimento como meio de desenvolvimento, é fundamental que o sistema educativo esteja engajado no propósito de capacitar os aprendentes, desenvolvendo competências básicas que os tornem aptos a atuar neste modelo socioeconômico, bem como os levem a aprender por toda a vida. Referindo-se a esta questão, a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2006) chega a afirmar que “No mundo atual, em muitos casos, a divisão entre riqueza e pobreza passa pela quantidade e qualidade de conhecimento possuído e o modo com que estes conhecimentos se traduzem em competências utilizáveis e desenvolvidas nos diversos âmbitos da vida”.

Constata-se, assim, que a integração do sujeito a esta sociedade que se abre a todas as possibilidades do conhecimento só se efetiva mediante o desenvolvimento de um conjunto de competências essenciais, que o leva, de fato, a compreender fatos e fenômenos, a estabelecer relações interpessoais e a analisar e refletir sobre a realidade complexa que envolve a nova organização mundial.

Acompanhando as demandas deste tecido social e de mercado, a universidade contemporânea, para estimular o processo de criação e renovação do conhecimento, adota como estratégia investir em pesquisa, tendo em vista a atualização e qualificação do ensino, na expectativa de formação de massa crítica competente, para exercer funções cada vez mais complexas e diversificadas.

Por sua vez, a biblioteca universitária, entendida como um lastro de conhecimento subjacente e estimulante ao ensino e ao acesso à ciência, acompanha as políticas e concepções da universidade, mediando o processo dinâmico de aprendizagem e o desenvolvimento cognitivo do sujeito na direção da apreensão do conhecimento científico. É mister esclarecer, no entanto, que a função da biblioteca universitária, neste movimento de ensinar, aprender, pesquisar, inovar e criar, transcende ao apoio à sala de aula, às atividades laboratoriais e extensionistas, à pesquisa de campo etc., pois que, suas ações e serviços potencializam a formação do habitus de aprendizagem contínua e de internalização da atitude científica.

Nesta linha de pensamento, as bibliotecas historicamente desenvolveram ações ditas de educação do usuário, porém, diante dos contornos que a informação ganhou, como indutora do conhecimento, nos novos modelos de produção, e diante da adoção da noção de competência no mundo do trabalho e nos sistemas educativos, as bibliotecas, em boa parte do mundo, têm-se engajado num movimento identificado como *information literacy*, termo, no Brasil, denominado Competência Informacional. No âmbito mundial e de modo particular, imbuídas da responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento das potencialidades cognitivas e da atitude científica no sujeito, as bibliotecas universitárias mostram-se empenhadas em desenvolver as competências informacionais no sujeito, entendidas como a capacidade para buscar, avaliar e usar a informação, transformando-a em

conhecimento útil, à produção de bens e serviços, à tomada de decisão nos negócios, à inovação tecnológica e à renovação do conhecimento e da cultura.

Diante do exposto, neste trabalho apresentam-se os resultados de uma pesquisa exploratória, que objetivou evidenciar, nas bibliotecas universitárias brasileiras, a oferta de serviços que apresentem algum indício ou intenção de desenvolver competências e habilidades informacionais e científicas em sua comunidade-usuária.

Esclarece-se, no entanto, que este estudo integra e se expande numa investigação mais abrangente, que vem sendo executada pelo Grupo de Pesquisa Ciência da Informação: mediação e construção do conhecimento (COGNIC), com foco no desenvolvimento de competências informacionais e científicas no usuário pelas bibliotecas universitárias, como potenciais incrementadoras das atividades acadêmicas, que, dentre os objetivos, apontam-se aqui os seguintes: a) – destacar e analisar as competências e habilidades necessárias, ao aluno-usuário, para alcançar, apropriar-se e explicitar o conhecimento científico; b) identificar as competências e habilidades inerentes ao bibliotecário na função de apoio à pesquisa e ao ensino.

Justifica-se a preocupação com a abordagem da competência informacional pelas bibliotecas universitárias, pelo fato de que estas devem alinhar-se aos propósitos da universidade, ocupando o espaço acadêmico que gerencia o entorno educação-informação, com foco na formação profissional, que contempla a aprendizagem contínua, baseada na capacidade de aprender com as múltiplas informações recebidas e de contextualizá-las e aplicá-las, criando novo conhecimento.

2 Competência Informacional

A adoção do modelo de competência na gestão do trabalho e nos sistemas educacionais pautou-se na justificativa de que esta categoria de avaliação responde com mais efetividade ao cenário de inconstância econômica e de intensividade e mutações científicas e técnicas que agitam o mercado globalizado e impactam a produção, exigindo pessoal mais qualificado e polivalente, preparado para mobilizar suas potencialidades cognitivas e atitudinais para solucionar os problemas surgidos em situações de emergência e crise.

Na década de 50 do século passado, Peter Drucker enunciava a teoria da Economia do Saber em seu livro *Fronteiras do Amanhã* registrando que a força de trabalho e a produção em série de bens materiais deixavam de ser o eixo central da economia e que o epicentro passou a ser ocupado pelos bens simbólicos, como a informação e o conhecimento (DRUCKER, 1964).

Este fato explica o modelo produtivo contemporâneo, intensivo em conhecimento e dependente de informação de toda natureza: científica, técnica, econômica, de negócio etc. Desde então, a informação vem assumindo característica estratégica, que se estendeu à vida do cidadão, tendo em vista que, nos dias de hoje, até os divertimentos são intensivos em tecnologia. Esta foi a razão que levou os países avançados a revisarem seus sistemas educativos, focando as bases cultural e científica e promovendo a instalação de estruturas abrangentes de informação, capazes de propiciar a difusão do conhecimento.

Embora o uso da informação para solucionar problemas e adaptar-se, integrando-se ao ambiente, pareça ser uma atividade natural e corriqueira na vida do ser humano, no contexto contemporâneo, buscar e usar a informação passou a ser

uma atividade intelectual muito mais complexa, tendo em vista que o universo informacional aumentou exponencialmente, bem como se diversificaram os meios que registram, armazenam e divulgam a informação.

Assim, o acesso à informação – que leva o sujeito do estado de desconhecimento ao de conhecimento – deixou de ser um percurso meramente intuitivo e passou a exigir estratégias mentais mais elaboradas e, na maioria das vezes, dependente de conhecimentos prévios que leve o indivíduo a identificar, comparar, analisar, sintetizar e gerar novo conhecimento.

Desde então, o desenvolvimento de competências de informação no sujeito, mediado por metodologias sistematizadas, passou a ser valorizado pelos sistemas educacionais e pelas organizações. Afinal, as várias atividades e procedimentos que integram o processo de busca e uso da informação constitui-se em conteúdos de aprendizagem, que permitem a expansão da consciência e a obtenção de resultados mais eficazes.

Churchland (2004), em seus estudos, ressalta que o desenvolvimento da consciência e a autoconsciência dão condições para superar a lacuna entre o senso comum e o domínio de uma base conceitual consolidada e articulada. Infere-se que, conseqüentemente, a reflexão aumenta a consciência do sujeito diante do processo de busca e uso da informação, levando ao reconhecimento dos elementos constitutivos deste processo e de suas relações mútuas.

A Association of College and Research Library (2000, p. 8) pondera que o sujeito informacionalmente competente demonstra habilidade para definir a dimensão das informações de que necessita, bem como é capaz de acessá-las e avaliá-las com criticidade, o que pressupõe a verificação da credibilidade das fontes de onde se originam o estabelecimento de relações entre as informações selecionadas e os conhecimentos prévios, a compreensão dos entornos políticos, econômicos sociais etc., que lhe possibilitem fazer uso destas informações, quando oportuno e de modo abalizado, para alcançar objetivos traçados.

Em 1974, surgiu a expressão “Information Skill”, cunhada por Paul Zurkowsky, para se referir a pessoas capazes de resolver problemas informacionais, usando fontes relevantes, com a utilização de tecnologia (MELO; ARAÚJO, 2007). No Brasil, os estudos da área da ciência da informação firmaram a terminologia competência informacional para se referir a este campo.

Neste íterim, a competência informacional ganhou corpo internacionalmente, sob variadas denominações e, desde 1985, vem-se firmando as bases de um programa de abrangência internacional ALFIN (Alfabetização Informacional) com o propósito de teorizar, esclarecer e delimitar o alcance desta área, diferenciando-a, inclusive, dos processos educativos anteriores desenvolvidos pela biblioteca – instrução bibliográfica e formação de usuários – e de outras ações recentes, meramente voltadas para a alfabetização digital (URIBE TIRADO, 2009).

O letramento informacional é considerado um processo de aprendizagem, que promove a produção do conhecimento, em especial do científico, desde que realizado de forma consciente, reflexiva e contextualizada. A aprendizagem, como ato inerente ao ser humano, está intrinsecamente relacionado com a aquisição do conhecimento, e, como tal, perpassa as várias atividades do comportamento informacional. É o aprender a pensar, que abrange conceitos, procedimentos, atitudes e valores, consistindo em mudanças cognitivas, relativamente, permanentes, resultantes das inter-relações entre a nova informação, a reflexão e a experiência prévia.

A ALFIN-EEES classifica as competências em:

a) **competência tecnológica** – ocupa-se da teoria e da prática do formato, desenvolvimento, seleção e utilização, avaliação e gestão dos recursos tecnológicos, atendendo' aos seguintes aspectos: conhecimentos científicos teóricos das TICs e meios de comunicação; habilidades de manejo; alfabetização audiovisual; alfabetização informática e telemática; valorização do impacto das TICs e dos meios de comunicação de massa na sociedade e na educação; conhecimento dos materiais disponíveis no mercado: meios de comunicação de massa, vídeos, software, espaços *web* e avaliação da qualidade técnica, pedagógica e funcional; conhecimento das possíveis aplicações em educação; planejamento, gestão e avaliação de atividades educativas com apoio tecnológico; delineamento de desenvolvimento de materiais educativos em suporte tecnológico; organização dos recursos pedagógicos centrais (PINTO MOLINA, 2005).

b) **competência informacional**, chamada também de educação em informação ou alfabetização informacional é um processo de aprendizagem, que se centra em três momentos: **busca da informação** – habilidades de localizar e recuperar documentos e de manejar equipamentos tecnológicos; **Uso da informação** – habilidades de pensar, de estudar e investigar; **Disseminação da informação** – habilidades de produzir e de representar (PINTO MOLINA, 2005).

As competências tecnológica e informacional exigem um mínimo de habilidades para o pleno sucesso educativo no uso da Internet: utilizar as principais ferramentas de Internet; conhecer as características básicas de equipamentos e infraestruturas informáticas necessários para acessar a Internet; diagnosticar a informação da qual se necessita; encontrar a informação que se busca e recuperá-la com agilidade; avaliar a qualidade, autenticidade e atualidade da informação que se queira, considerando alguns indicadores; avaliar a idoneidade da informação obtida para ser utilizada em cada situação concreta; aproveitar as possibilidades de comunicação que a Internet oferece; avaliar a eficácia e eficiência da metodologia empregada na busca de informação e na comunicação através da Internet. (PINTO MOLINA, 2005).

Nesta perspectiva de desenvolvimento de competências informacionais, a ALFIN-EEES apresenta em seu portal (<http://www.mariapinto.es/alfineees>) o movimento da Pedagogia Informacional: ensinar a aprender na Sociedade da Informação, centrado na hipótese educativa – ensinar a aprender, e, sobretudo, utilizar adequadamente a informação no processo ensino e aprendizagem, o que demanda nova arquitetura de estratégias, focada na aprendizagem para a vida.

No Brasil, a Biblioteca Nacional de Brasília vem liderando a implantação do programa ALFINBRASIL, com o apoio de especialistas da Universidade de Brasília e da Universidade Complutense de Madri. Trata-se de um projeto piloto, que começou em 2010, com a finalidade “promover competências informacionais e digitais”, além de procurar “estimular a capacitação em informação, a valorização do contexto e das técnicas bibliotecárias, estimulando a aprendizagem contínua no espaço da biblioteca” (SIMEÃO et al., 2011, p. 61-62). Ainda segundo os autores, os programas de alfabetização informacional, por sua natureza, fazem parte da essência do trabalho do bibliotecário e devem ser uma atividade permanente nas bibliotecas.

2.1 Competências para buscar e usar a informação

Nos anos 80, a concepção de competência em informação teve ênfase instrumental, voltando-se para a capacitação dos profissionais, para o uso de tecnologias, em especial, o computador. Em 1987, destaca-se o trabalho da Karol Kuhlthau sobre busca e uso da informação, sugerindo a integração de competências informacionais ao currículo escolar, no intuito da apropriação das tecnologias pelos estudantes, para acessar informações. Kuhlthau (1996) definiu a competência em informação como um modo de aprender, enfatizando a noção de processo cognitivo, construindo o que se convencionou chamar de modelo alternativo centrado no usuário. A competência em informação abrange o aprendizado ao longo da vida e a aplicação das habilidades informacionais no dia a dia.

Em 1989, o Presidential Committee on Information Literacy, da American Library Association (ALA) observou que o desenvolvimento de competências informacionais, pelo sujeito, está associado às habilidades de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação a partir de uma necessidade. Na verdade, a competência informacional se concretiza na internalização da trajetória do 'saber como aprender, como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la' de modo claro, para que outros aprendam a partir dela.

Neste sentido, a ALA define como postulado: fortalecer competências nos usuários de modo a que tenha condições para identificar sua necessidade informacional; conhecer e dominar os métodos e as estratégias de busca e recuperação da informação utilizando tecnologias; adquirir o controle sobre recursos e fontes de informação ao desenvolver suas habilidades e conhecimentos na gestão da informação; reconheça a informação pertinente e adequada para a necessidade detectada, transformando o conhecimento e ferramentas para a tomada de decisões; ou seja, que o usuário internalize atitude crítica, analítica e reflexiva, indispensável para a investigação e para a aplicação em sua vida pessoal e social, bem como na geração de conhecimento.

Diante da recorrência desta temática, outras instituições veem buscando definir uma série de princípios gerais, critérios e normas que permitam identificar o usuário alfabetizado em informação. Destaca-se, dentre elas, a Associação Americana de Bibliotecários Escolares (American Association of School Librarians-AASL), que estabelece três categorias e dentro de cada uma delas, critérios com alguns indicadores, isto é, aspectos do domínio de cada competência, para sua valorização. Para promover a cooperação internacional entre todo tipo de bibliotecas e desenvolver programas, a ALFIN e a IFLA (International Federation of Library Associations) apresentam normas para a alfabetização informacional, apontando três aspectos básicos inter-relacionados – acesso, avaliação e uso – para que os usuários possam constituir-se em aprendizes de fato da informação.

A alfabetização informacional, de acordo com os padrões da AASL, engloba três tipos de conhecimento e habilidades: para encontrar a informação (localização e recuperação documental e bibliográfica; manejo de ferramentas tecnológicas e manejo de fontes de informação); para usar a informação (habilidades de pensamento, estudo e investigação, produção e apresentação); para partilhar e atuar eticamente com respeito à informação.

De maneira similar, as normas de alfabetização profissional da IFLA, baseadas em experiências e contribuições internacionais, indicam os seguintes aspectos básicos, que inter-relacionados permitem aos usuários constituir-se em aprendizes efetivos da informação: acesso (o usuário acesa a informação de forma

efetiva e eficiente); avaliação (o usuário avalia a informação crítica e competentemente); uso (o usuário aplica/usa informação de forma precisa e criativa).

Diante da complexidade do cenário mundial, também a OCDE apresenta sua preocupação, concebendo alguns projetos, a exemplo de Programa Internacional para Avaliação de estudantes (PISA) e a Definição e Seleção de Competências. O PISA, voltado para o ensino fundamental, avalia competências curriculares, transversais, motivação para aprender, crenças e estratégias de aprendizagem e é concebido segundo um conceito inovador de alfabetização, que toma como base a capacidade dos alunos de aplicarem seu conhecimento e habilidades de conteúdo e de analisar, raciocinar e de se comunicar efetivamente à medida que levantam, resolvem e interpretam problemas de diferentes situações.

O glossário Cedefop da Comissão Européia (CEDEFOP - European Centre for the Development of Vocational, 2008) define habilidades como capacidade de realizar tarefas e de solucionar problemas e competência, como a capacidade de aplicar os resultados de aprendizagem em um determinado contexto (educação, trabalho, desenvolvimento pessoa ou profissional). Uma competência integra elementos cognitivos (uso de teoria conceitos ou conhecimentos implícitos) e aspectos funcionais (habilidades técnicas), atributos interpessoais (habilidades sociais e organizacionais) e valores éticos.

A OECD agrupa as habilidades e competências nas seguintes categorias: **habilidades funcionais TIC** (relevantes para uso em diferentes aplicações); **habilidades TIC para aprender** (combinação de atividades cognitivas de ordem superior com habilidades funcionais para o uso e manejo destas aplicações); **habilidades próprias do século XXI** - focadas no uso das TIC, condição necessária para atuar na sociedade do conhecimento.

Segundo a OCDE as competências podem ser ensinadas a) na dimensão informação, b) na dimensão comunicação e c) na dimensão impacto ético social.

a) **A dimensão da informação** refere-se à explosão informativa desencadeada pelas TIC, que requerem novas habilidades de acesso, avaliação e organização da informação em contextos digitais. As habilidades desta dimensão são as de investigar e resolver problemas, que integram: definir, buscar, avaliar, selecionar, organizar, analisar, e interpretar informação. Os pesquisadores ainda sugerem que as aplicações das TIC criam um entorno apropriado para habilidades de ordem superior como a gestão, organização, análise crítica, resolução de problemas e criação de informação.

Os processos de informação e conhecimento incluem a informação como fonte e a informação como produto. A informação como fonte significa: busca, seleção, avaliação e organização da informação. A grande massa de informação disponível na internet e a proliferação de banco de dados exigem que se encontre e se organize rapidamente a informação e o desenvolvimento de certa habilidade de discriminação da informação.

A Informação como produto consiste na transformação da informação, pelo usuário, desde que esta seja compilada e organizada. As habilidades que pertencem a esta dimensão são: a criatividade, a inovação, a resolução de problema e a tomada de decisões.

b) **A dimensão da comunicação**, que pode se concretizar pela comunicação efetiva e pela colaboração e interação virtual. A comunicação efetiva necessita da

alfabetização em meios, o pensamento crítico e a comunicação. A colaboração e interação virtuais dependem da capacidade para interagir dentro de grupo de amigos virtuais ou de grupos que partilham de um mesmo interesse e a colaboração ou o trabalho em equipe, além da flexibilidade e adaptabilidade.

c) A **dimensão ética e impacto social**. As habilidades e competências relacionadas com a ética e o impacto social se constituem em responsabilidade social e no impacto social, que pressupõem a habilidade de aplicar critérios para seu uso responsável tanto em nível pessoal quanto ao nível social.

Mantilla Quintero, Morales Godoy, Gómez Flórez (2011) enriquecem a noção de competência, acrescentando o conceito de competências científicas, referindo-se à capacidade, do sujeito, de estabelecer relações com as ciências, a exemplo de: a) conceber as ciências como sistemas de conhecimentos úteis para a vida e como mapas para a ação (compreender linguagens abstratas e construção de representações ou modelos para a explicação de fenômenos; usar adequadamente instrumentos, tecnologias e fontes de informação); b) conceber as ciências como escolas de racionalidade ou práticas paradigmáticas (argumentar racionalmente pontos de vista e consultar fontes primárias para resolver problemas; reconhecer pontos de vista válidos e comunicar seu pensamento de forma clara e coerente).

Enfim, o conceito de competência científica supõe a apreensão do conhecimento científico, pelo sujeito, que passa a compreender e explicar os fenômenos e resolver os problemas sociais à luz da ciência.

3 Materiais e Métodos

Para alcançar os objetivos optou-se por um estudo exploratório, com o fim de coletar os dados nos sítios de bibliotecas universitárias, identificando a existência de serviços que, em tese, venham a promover o desenvolvimento de competências informacionais e científicas, utilizando critérios apontados pela literatura, a exemplo de instituições internacionais como a OCDE, a ALA, a ALFIN, que permitam antever a possibilidade do desenvolvimento de competências por estes serviços e possível delineamento das habilidades inerentes às competências. Os resultados, deste estudo, serão objeto de observação direta, numa fase posterior da pesquisa.

4 Resultados

Dos sites das bibliotecas visitadas foram obtidos os seguintes serviços disponibilizados para os usuários considerando o conceito de information literacy.

UFRGS - orientação ao usuário, constituída de treinamentos e visita orientada, orientação bibliográfica, na redação de trabalhos científicos, com aplicação de normas da ABNT, apresentação de tutorial sobre circulação e empréstimo do material bibliográfico e orientação à consulta no recinto da biblioteca.

UFPR - Orientações e/ou Treinamentos: proporciona orientação sobre a organização e funcionamento das bibliotecas, uso do catálogo automatizado, utilização das obras de referência e outras fontes de informação, orientação para a apresentação e normalização de trabalho acadêmico, orienta e realiza pesquisa

bibliográfica sob demanda e disponibiliza tutoriais sobre alguns serviços prestados pela biblioteca.

UFMG - visita orientada em duas modalidades: a) comunidade interna, fornecendo informações gerais sobre o horário de atendimento, o regulamento da biblioteca, a disposição do acervo nas estantes, os direitos e deveres dos usuários, entre outras informações; b) comunidade externa: apresenta a biblioteca universitária para alunos do ensino médio e fundamental, em que são apresentados os serviços de referência, as obras raras, as obras de circulação, os periódicos; orientação na normalização de trabalhos científicos.

UFMGs - treinamento de usuário: capacitação no uso de fontes de informações *online*, em Bases de Dados do Portal de Periódicos da CAPES e *E-books*, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, capacitação em recursos de pesquisa bibliográfica e realização de pesquisa bibliográfica sob demanda, tutorial orientando sobre o manuseio do sistema de gerenciamento da base de dados (Pergamum)

UFMT – Orientação ao usuário na localização do material bibliográfico e nas consultas ao catálogo *online*; instrução quanto ao uso da biblioteca. Visita orientada, visando capacitar o usuário quanto ao funcionamento e os produtos e serviços oferecidos. Tutorial sobre o manuseio do sistema de gerenciamento de banco de dados (Pergamum) e sobre a localização do material bibliográfico.

UFG – Visitas orientadas; treinamento aos usuários, objetivando orientar quanto ao uso da biblioteca e das coleções, aos serviços prestados e às normas, direitos e deveres e acesso ao Portal da CAPES. É obrigatório para estudantes da UFG de cursos presencial ou EAD. Pode ser realizado na modalidade presencial ou *online*. Orientação para normalização de trabalhos científicos; pesquisa bibliográfica. Acesso ao Portal de Informação, constituído de: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFG (BDTD/UFG); Portal de Periódicos UFG; Repositório Institucional UFG. Tutoriais sobre serviços e produtos.

UnB – orientação para acesso ao Pergamum, sistema de gerenciamento do banco de dados bibliográfico e de outros serviços oferecidos pela biblioteca, tais como empréstimo de livro e localização de publicações na estante, com tutorial; orientação sobre o uso das normas na apresentação do trabalho científico, aplicando normas da ABNT.

UFAC - treinamento de usuário, com orientação na consulta ao sistema informatizado de gerenciamento do acervo e de outros serviços a ele associado, tal como empréstimo bibliográfico e localização do material na estante, inclusive com tutorial; orientação quanto ao uso de obras de referência e à normalização de trabalhos acadêmicos, com aplicação da ABNT.

Unifap - treinamento de usuário, inclusive com tutorial, para capacitação em pesquisas em bases de dados, a exemplo do Portal de Periódicos da Capes, Scielo, Biblioteca Virtual de Saúde – BIREME e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – IBICT.

UFPA - guia de usuário, com tutorial, composto de todos os serviços disponíveis na biblioteca e como utilizá-los; e serviço de apoio ao usuário (SAU), com orientação ao usuário quanto à consulta ao catálogo online, localização de material bibliográfico e esclarecimentos quanto à utilização dos serviços oferecidos; atendimento presencial e/ou por meio de telefone, fax e correio eletrônico. Orientação na normalização técnica de trabalhos acadêmicos.

UFSC - visita orientada sobre produtos e serviços da biblioteca; orientação quanto aos recursos do Portal da BU, orientação, com tutorial, quanto ao acesso ao Sistema de bibliotecas (Pergamum) treinamento para acesso ao Portal Capes, com tutorial e videoaulas e para fontes de informação *online*; apresenta as principais ferramentas existentes como recurso para revisões sistemáticas, integrativas e análises bibliométricas: Journal Citation Reports (JCR), índice H, etc.; Gerenciadores bibliográficos: apresentam, de forma geral, os gerenciadores bibliográficos disponíveis e exemplifica com a utilização do Endnote Web.

UFPE - orientação à pesquisa no Pergamum e no uso das coleções; visitas dirigidas e treinamentos de usuários; estação da pesquisa: serviço de orientação de pesquisa bibliográfica em bases de dados on-line, disponíveis no Portal Periódicos CAPES. Orientação a elaboração de Monografias, Dissertações e Teses; tutoriais sobre os manuais de serviços.

UFPI - treinamento de usuário: capacitação na utilização dos recursos informacionais disponíveis para a comunidade acadêmica, a exemplo do Portal da CAPES. Sala de xadrez, objetivando o desenvolvimento das capacidades cognitivas. Orientação, inclusive com realização de curso para normalização de trabalhos acadêmicos.

UFRN – visitas programadas, com apresentação da videoaula "Biblioteca: espaço cultural", dando aos usuários uma visão global dos serviços oferecidos em suas respectivas seções e de toda a estrutura física da biblioteca; orientação para a normalização de trabalhos acadêmicos; orientação quanto ao acesso e ao uso de fontes bibliográficas.

UFS - visita com orientação sobre os serviços, setores e bases de dados que as bibliotecas disponibilizam; serviço com recursos técnicos Braille para alunos portadores de deficiência visual.

UNIRIO - visita orientada, visando apresentar a biblioteca e demonstrar os serviços oferecidos ao usuário; treinamento no uso do Portal de Periódicos da CAPES e curso de capacitação em pesquisa bibliográfica; orientação e atualização na aplicação de normas bibliográficas na elaboração de trabalhos acadêmicos;

Nos sites da UNIR, UFRR, UFT, UFGD, UFGC, UFPB não há oferecimento de serviços que denotem competência informacional. Quanto ao Sistema de Bibliotecas da UFBA, apesar de ter conhecimento de que o Sistema realiza visita guiada para orientação sobre serviços e produtos oferecidos pelo Sistema e treinamento em bases de dados, inclusive com orientação sobre o Portal CAPES, não há divulgação destas atividades no Portal da instituição.

5 Conclusões

O planejamento de um programa de formação de usuários deve objetivar projetar ações e medir resultados quanto à formação de usuários, no que tange ao conhecimento e uso da biblioteca; conhecimento dos serviços da biblioteca; formação de usuários no manejo de fontes, coleções e recursos; formação de atitudes cívicas, científicas, culturais e sociais; promoção da leitura.

Já os conteúdos do programa de capacitação do usuário devem estar correlacionados com os objetivos, tratando, portanto de assuntos próprios do funcionamento interno das bibliotecas, como serviços, normas, regulamentos etc.; manejo de fontes e recursos de informação, a exemplo de fontes e coleções; tipos de unidade de informação; informação institucional (serviços, objetivos, funções, regulamentos); formato de leitura; estratégias de busca e recuperação da informação; formação da cidadania; avaliação das atividades.

Como estratégias e meios didáticos utilizados para oferecer a formação de usuários apresentam-se: visitas às áreas da biblioteca; curso teórico e prático; demonstração, além de entrevista coletiva. Como meios didáticos usam-se os impressos, os audiovisuais, os visuais e os computacionais.

Quanto à avaliação, devem ser avaliados os conteúdos, metodologia, facilitadores, objetivos, tempo, participantes, recursos, entre outros.

Isto posto, as informações obtidas diretamente dos sites analisados, permitem concluir que os programas de formação de usuários das bibliotecas universitárias, com poucas exceções, apresentam desenvolvimento incipiente. Das 22 bibliotecas visitadas, 15 apresentam indícios de oferecimento de algum tipo de orientação ao usuário. Sete, portanto, não divulgam a realização de serviços desta natureza.

Um programa de desenvolvimento de competências informacionais pressupõe a existência de profissionais pesquisadores para propor um projeto que contemple o estudo de contexto, análise de características e peculiaridades dos usuários, assim como o comportamento informacional, especialmente suas necessidades de informação, com o propósito de verificar o nível de competência e comportamento informacional, para a concepção e preparação do programa, inclusive com bases pedagógicas.

Tomando como parâmetro os critérios elencados por várias instituições e estudioso da temática da competência informacional, infere-se que a biblioteca universitária brasileira, apresenta tímidas e fragmentadas ações no que se refere à formação do usuário, em decorrência, provavelmente, da falta de políticas ministeriais e acadêmicas que contemplem a biblioteca como mola propulsora da atividade acadêmico-científica, essencial à inovação e criação e valorização do conhecimento. Isto pressupõe também a instalação de infraestrutura adequada, de recursos financeiros e de equipe profissional interdisciplinar, capacitada para desenvolver programas desta natureza.

Vale ressaltar que já existem alguns modelos de formação de usuários da informação na América Latina. Estes modelos apóiam-se em teorias e situações concretas, subsidiadas por estratégias cognitivas, que orientem as ações com o propósito de atuar sobre a realidade e mudar ou modificar e facilitar a explicação de situações.

6 Referências

- AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS. **Standards for the 21 st-century learner**. Disponível em: <http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/guidelinesandstandards/learningstandards/AASL_LearningStandards.pdf> Acesso em: 18 abr. 2012.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Report of the presidential Committee on information literacy: final report**. Jan. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/wittepapersreports.cfm>>. Acesso em: 18 abr. 2012.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARY. **Information literacy competency for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/>>. Acesso em: 10 abril 2012.
- CEDEFOP. **Future skill needs in Europe Medium-term forecast: synthesis report**. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2008. Disponível em: <http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4078_en.pdf> Acesso em: 10 abril 2012.
- CHURCHLAND, P. M. **Matéria e consciência: Uma introdução contemporânea à filosofia da mente**. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 2004.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Fronteiras do amanhã**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1964. 234p. (Biblioteca do dirigente moderno)
- KUHLTHAU, C. C. The concept of a zone of intervention for identifying the role of intermediaries in the information search process. In *Global Complexity; Information, Chaos and Control, Proceedings of the 59th American Society for Information Science Annual Meeting*, Baltimore, MD., October 21-24, 1996; Hardin, S, Eds.; Information Today, Medford NJ, 1996, 91-94.
- MANTILLA QUINTERO, Diego; MORALES GODOY, Karen; GÓMEZ FLÓREZ, Luis Carlos. Diseño de un sistema de formación de competencias, a propósito de la apropiación de la noción de propiedad intelectual, apoyado en tecnología de la información (TI). **Zona próxima**, Colombia, n. 15, p. 22-39, jul./dez. 2011. Disponível em: <rcientificas.uninorte.edu.co/index.../zona/.../2357>. Acesso em: 02 abr. 2012.
- MELO, Ana Virgínia Chaves; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.12 n.2, p. 185-201, maio/ago. 2007. Disponível em <<http://www.scielo.org/cgi-bin/wxis.exe/applications/scielo-org/iah/?IsisScript=iah/iah.xis&base=article%5Edart.org&nextAction=Ink&lang=p&indexSearch=&exprSearch=COMPETENCIA%20INFORMACIONAL>> Acesso em: 20 de abril de 2012.

OCDE. **Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE.** España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Instituto de Tecnologías Educativas. 2006. Disponível em: <www.ite.educación.es>. Acesso em: 21 de fev 2012.

PINTO MOLINA, María. **Habilidades y competencias de gestión de información para aprender a aprender en el Marco del Espacio Europeo de Enseñanza Superior.** Universidad de Granada, 2005. (Portal ALFIN - EEES). Disponível em: <<http://www.um.es/dp-lengua-esp/documentos/habilidades-competencias.pdf>> Acesso em: 20 abril 2012.

SIMEÃO, Elmira et al. Direito e acesso à informação para inclusão social no ALFINBRASIL. IN: CUEVAS, Aurora; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Biblioteca Nacional de Brasília: pesquisa e inovação.** Brasília: Thesaurus, 2011.

URIBE TIRADO, Alejandro. Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización informacional: propuesta de macro-definición. **ACIMED**, La Habana, v.20 n.4, oct. 2009. Disponível em: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_4_09/aci011009.htm> Acesso em: 20 abril 2012.



EAD E A PARTICIPAÇÃO DA BIBLIOTECA NAS ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA

***Maria Fazanelli Crestana¹, Cibele A. C. Marques dos Santos²,
Suely Campos Cardoso³, Valeria de Vilhena Lombardi⁴,
Fabiola Rizzo Sanchez⁵, José Carlos Balbino Rosa⁶***

¹ Doutora pela FSP/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

² Doutora pela ECA/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

³ Mestre pela FMUSP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁴ Pós-Graduada no Curso de Especialização em Sistemas Automatizados de Informação Científica e Tecnológica do SIBi/USP/PUCamp, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁵ Pós-Graduada em Gestão de Comunicação em Hiperfídia e Redes Sociais pela UNICID, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

⁶ Graduando em Tecnologia de Banco de Dados – Faculdade Impacta, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP.

Resumo

Relata a experiência de uma biblioteca universitária na utilização da plataforma Moodle, para a educação a distância em fontes de informação e pesquisa bibliográfica na área médica, em parceria com uma disciplina de graduação. Ministrada como um dos módulos da disciplina de Introdução à Medicina e suas Especialidades em 2010 e 2011 para alunos ingressantes, sendo que a partir de agosto de 2011 tornou-se também uma disciplina a distância oferecida a alunos de outros anos do curso, principalmente em programas de iniciação científica. Este trabalho aborda a experiência de avaliação presencial do aluno através da plataforma, a utilização de recursos de Web 2.0 como fóruns para discussões de caso propostos pela responsável pela disciplina, o desenvolvimento do material para o curso e o acompanhamento dos alunos pela participação e a execução das tarefas. Apresenta a evolução desta atividade para um projeto aprovado pelo Programa Ensinar com Pesquisa, do escopo da Pró-Reitoria de Graduação da Universidade.

Palavras-Chave:

Educação a Distância; Biblioteca Universitária; Estudantes Universitários; Educação Médica; Pesquisa Bibliográfica.

Abstract

Reports the experience of a academic library in the use of the Moodle platform for distance education in information sources and literature in the medical field in partnership with an undergraduate course. Presented as one of the modules of the course: Introduction to Medicine and its specialties in 2010 and 2011 for new

students, and from August 2011 also became a distance course offered to students in other years of the course especially in programs of scientific initiation. This paper discusses the experience of assessing student attendance through the platform, the use of Web 2.0 features such as forums for discussion proposed by the case responsible for the discipline, the development of material for the course and monitoring of students for participation and performance of tasks. Shows the evolution of this activity for a project approved by the Program Teaching with Research, the scope of the Dean of the Graduate University.

Keywords:

Distance Education; Academic Library; Undergraduate Students; Medical Education; Library Research.

1 Introdução

Com as tecnologias de comunicação e informação e as mudanças decorrentes destas na sociedade contemporânea, as bibliotecas universitárias buscaram oportunidades de adequação de atividades passando a utilizar as ferramentas da Web 2.0 e os ambientes virtuais de aprendizagem. Passaram a oferecer cursos nestas ferramentas, para os treinamentos de busca e pesquisa bibliográfica dos seus usuários, principalmente para os alunos de graduação, mais familiarizados com as ferramentas, modernizando assim o seu papel educacional.

Este formato de cursos nas bibliotecas universitárias tem sido apresentado na literatura internacional, mas ainda são pouco estudados no Brasil e as experiências existentes podem trazer embasamento e dados importantes para o aprimoramento dos recursos utilizados.

Este trabalho relata a experiência da Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação na utilização de um Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, neste caso a plataforma Moodle (software livre para cursos à distância ou para apoiar cursos presenciais ou semi-presenciais).

O curso desenvolvido nesta plataforma para educação a distância (EAD) em fontes de informação na área médica, partiu de uma experiência de muitos anos no atendimento a alunos e em cursos presenciais de treinamento em bases de dados, pesquisa bibliográfica, orientação para acesso e recuperação da informação, e elaboração de trabalhos científicos.

2 Revisão de Literatura

O Moodle é um Sistema *Open Source* de Gerenciamento de Cursos - *Course Management System* (CMS), também conhecido como *Learning Management System* (LMS) ou um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Tornou-se popular entre os educadores de todo o mundo como uma ferramenta de criação de websites dinâmicos para alunos de cursos presenciais, semi-presenciais ou à distância. Para funcionar, o software precisa ser instalado em um servidor web, em um computador pessoal ou numa empresa de hospedagem. (MOODLE, 2012).

A Plataforma Moodle foi criada por Martin Dougiamas, é um software livre desenvolvido continuamente por uma comunidade de colaboradores em todo o

mundo e é um recurso educacional baseado no sócio-construtivismo. (DIGITAL SK, 2012).

Possibilita a criação de cursos na web que podem ser liberados a usuários específicos através de *login* e senha, com facilidade para a inserção de recursos como páginas, multimídia, atividades, questionários, fóruns e *chats*, entre outros, servindo de apoio ao ensino e aprendizado. Os acessos podem ser liberados para visitantes também. Além disso, os participantes, após o *login* podem interagir por meio de fóruns de discussão e cada usuário pode ter acesso ao seu *blog* específico, com definição de perfil e foto.

O programa encontra-se na versão 2.2, é bastante utilizado pelas universidades e permite a criação de um ou vários cursos em módulos com datas previamente agendadas, com textos, imagens, links externos, internos e lições para serem aplicadas aos estudantes.

Na plataforma é possível analisar dias de acesso de cada usuário, isto é pode-se verificar toda a trajetória de interação do o usuário e o curso. Os módulos podem ser liberados simultaneamente ou de forma progressiva.

O Moodle permite a customização de toda a área de aprendizado. A interface visual pode ser alterada pelos autores ou administradores do curso, de acordo com definições pré-estabelecidas.

Com todas estas facilidades, a ferramenta mostra-se adequada para as bibliotecas no desenvolvimento de cursos para treinamento de usuários. Assim como relatado em Gruca (2010), o desenvolvimento das tecnologias de informação mudou vários aspectos da vida humana, principalmente os relacionados com o ciberespaço. As bibliotecas tem se adaptado com sucesso a estas atividades buscando oportunidades de atender as demandas e necessidades dos usuários, utilizando recursos e dispositivos remotos para estender no formato digital seus prédios, coleções e serviços.

Estes recursos em ambiente virtual, muitas vezes não têm equivalência no mundo real e requerem atividades online que complementem as tarefas da biblioteca tradicional e ofereçam condições para uma pesquisa eficiente. Neste sentido, entre as mais importantes tarefas da biblioteca acadêmica encontra-se sua função educacional.

Ainda segundo Gruca (2010) os usuários da biblioteca acadêmica constituem-se em um grupo diferenciado. São estudantes, pesquisadores, professores e profissionais com níveis diversos de treinamento no uso das ferramentas de pesquisa online. O papel da biblioteca neste treinamento, principalmente para os alunos no início da graduação é fundamental para torná-los competentes no acesso à informação eletrônica existente. O desenvolvimento de tutoriais e guias, introdução a informação em bases de dados especializadas, serviços eletrônicos, catálogos e outros recursos, auxiliam na compreensão e realização das atividades.

Nesse sentido, o oferecimento de um curso na plataforma Moodle, é de grande ajuda para os alunos, principalmente na modalidade de EAD (educação a distância), considerando que as grades curriculares no ensino superior são compostas por um grande número de disciplinas.

Byrne e Bates (2009) realizaram estudo sobre o uso da biblioteca física e virtual, do ambiente virtual de aprendizagem e sobre outras fontes de informação em cursos à distância para alunos de uma universidade e as implicações na biblioteca universitária. Neste trabalho reforçam a importância de um papel ativo por parte dos bibliotecários no comportamento informacional dos estudantes sendo importante que

possam criar oportunidades para que os alunos sejam instruídos na busca e recuperação da informação bem como nas ferramentas dos recursos informacionais validados. Os autores consideram necessária a organização de palestras e treinamentos presenciais e à distância para garantia de que todos os estudantes aprendam a usar estes recursos.

Em outra pesquisa que avalia a integração das ferramentas de Web 2.0 com as orientações de competência informacional e a educação do usuário em bibliotecas verificou-se o uso efetivo destas ferramentas pelos bibliotecários nos treinamentos para usuários em três níveis: engajamento dos estudantes, facilitação da entrega de conteúdos e no terceiro nível, a publicação de conteúdos de acesso para estudantes e cursos realizados de forma colaborativa ou para melhoria da interação dos cursos. (LUO, 2010).

A plataforma Moodle utiliza as ferramentas de web 2.0, permitindo que os cursos de pesquisa bibliográfica e acesso às fontes de informação sejam realizados de forma interativa, o que aumenta a adesão dos estudantes.

3 Métodos

A Plataforma Moodle foi escolhida pela biblioteca por ser uma plataforma de acesso livre, gratuita e de interface amigável.

Inicialmente o curso foi oferecido no Moodle da Biblioteca, e desde 2011 também é oferecida uma disciplina através do Moodle do Stoa da USP, que é uma rede social para estudantes, professores e funcionários.

No Moodle da Biblioteca, o curso Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica apresenta algumas customizações como um vídeo com explicações de como fazer o primeiro acesso, os canais de comunicação através das redes sociais, um calendário e um box com notícias (Figura 1).

The screenshot shows the Moodle course interface. At the top, there's a banner image. Below it, the course title 'Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica - 2012' is displayed. A list of tutors and moderators follows: Maria do Patrocínio Tenório Nunes, Gislaíne Opsfelder, Suely Campos Cardoso, Cibele A. Camargo Marques dos Santos, Daniela Amaral Rago, Quintino Teixeira, Maria Fazaneli Crestana, Valéria Lombardi, José Carlos Balbino, and Fabiola Rizzo Sanchez. To the right, there's a 'COMO ACESSAR' section with a video player showing a woman's face. Below that is a 'Calendário' section with a calendar for April 2012. On the left side, there are logos for 'MEDICINA USP', 'DBD F.M.U.S.P.', and 'F.A.D. USP'. At the bottom left, there's a 'Canais Web 2.0' section with social media icons and a 'Canais de informação e interação' section with text about accessing and participating in the course.

Figura 1 – Página inicial do curso Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica

Esta versão do curso constitui-se uma parte da disciplina “MCM1674 – Introdução a Medicina e suas Especialidades” e foi ministrada para os 180 alunos do primeiro ano do curso de medicina nos primeiros semestres de 2010 e 2011. (LOMBARDI et al., 2010).

Ao fazer o *login* neste curso, o estudante tem acesso à página do curso (Figura 2), que traz na área central os conteúdos desenvolvidos. Nesta área também existe a Introdução, que apresenta o curso ao aluno, a equipe que desenvolveu o material didático e acompanha os alunos, e uma pequena apresentação da biblioteca.

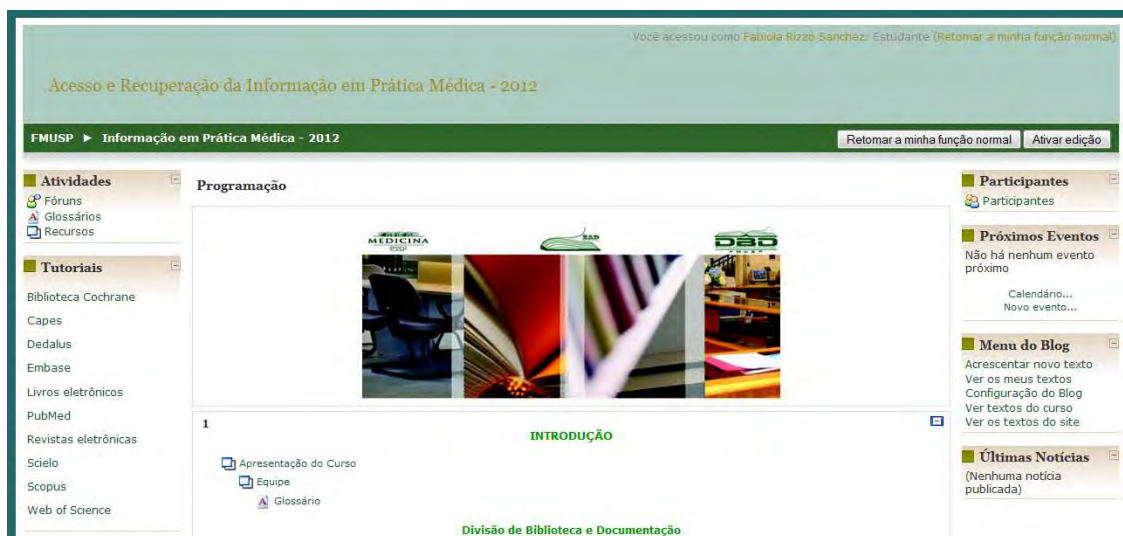


Figura 2–Página do curso no Moodle da Biblioteca

No segundo semestre de 2011, o curso passou a ser oferecido, também, como uma disciplina optativa “MCM0784 – Acesso e Recuperação da Informação na Prática Médica”, em parceria docente/biblioteca, e é desenvolvida em EAD para todos os alunos dos cursos de graduação da Faculdade de Medicina da USP (Medicina, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional).

Na equipe destes cursos estão envolvidos uma docente, seis bibliotecários como tutores e criadores do conteúdo e três técnicos de documentação como tutores e responsáveis pela inserção dos conteúdos criados. O atendimento às dúvidas dos alunos pode ser realizado através de telefone, e-mail ou pessoalmente. Todos os membros da equipe podem interagir com os alunos, de maneira a tornar a plataforma um meio de aprendizado e reciclagem.

O conteúdo desenvolvido incluiu os seguintes módulos: os bancos de dados institucionais (DEDALUS e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP, a Biblioteca Virtual de Saúde (BVS); bases de dados LILACS, PubMed, Web of Science, Scopus, Embase, portais de revistas científicas, acesso a e-books, entre outras fontes de informação.

Foram utilizados recursos de aprendizagem do Moodle como a criação de um glossário contendo os termos que aparecem nos módulos do curso, indicação de links de tutoriais das bases de dados, exercícios para os alunos, e a inclusão de discussão de caso clínico disponibilizada pela docente responsável. Para a avaliação dos alunos foi criado um exercício com perguntas sobre bases de dados.

Foi desenvolvido um questionário para avaliação do curso pelos alunos que são convidados a responder perguntas sobre o curso em geral, que é utilizado para melhorias dos próximos cursos.

Após o término do curso realizam-se estatísticas de uso pelos alunos e quando há detecção de falhas, discute-se e modifica-se o que não está de acordo com as metas/objetivos do curso.

4 Resultados

A avaliação do conteúdo assimilado pelo aluno no curso ministrado no primeiro semestre de 2011 na disciplina de “Introdução à Medicina e suas Especialidades”, ocorreu durante a prova presencial e prática que reuniu todos os módulos desta disciplina; foi aplicada em sete “estações” para avaliar habilidades.

A parte referente à biblioteca foi realizada na plataforma Moodle com a realização de exercícios em micro-computadores disponibilizados no Hospital das Clínicas da FMUSP onde aconteceu a prova (Figura 3).

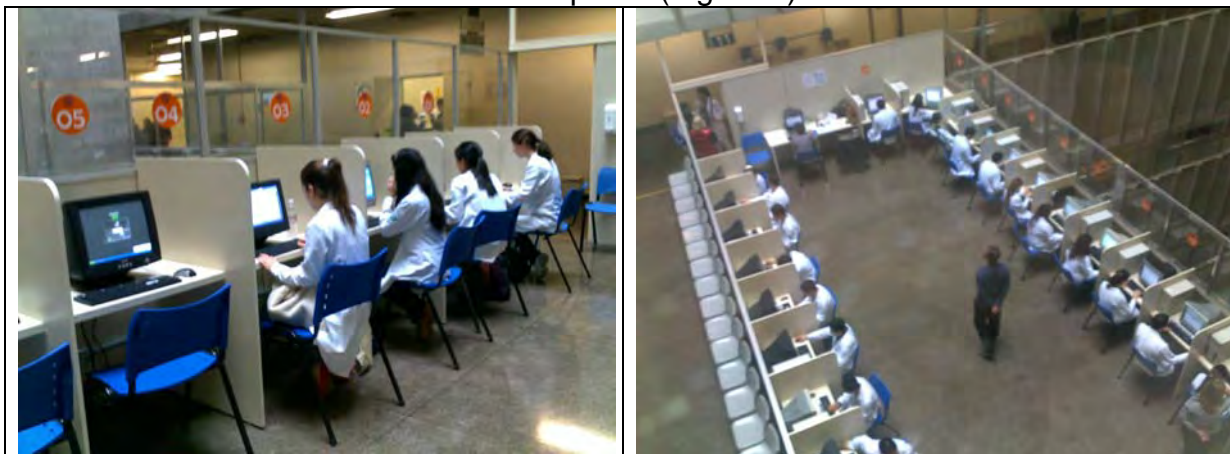


Figura 3 – Fotos da prova no Hospital das Clínicas da FMUSP

O curso em EAD ministrado como parte de disciplina em 2010 e 2011 para alunos ingressantes, a partir de agosto de 2011 tornou-se também uma disciplina optativa “MCM0784 – Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica”, também EAD, oferecida a alunos de outros anos do curso de Medicina principalmente em programas de Iniciação Científica.

Os três cursos (2010, 2011 e a disciplina no segundo semestre de 2011) foram analisados quanto à quantidade de acessos pelos alunos, como forma de acompanhamento da participação e a execução das tarefas.

No Gráfico 1, percebemos que o maior número de acesso refere-se ao módulo explicativo “Arquitetura da Pesquisa Científica”, fundamental para a compreensão de como deve ser realizada uma busca em bases de dados. Considerando que a duração da disciplina é de quatro meses, podemos considerar significativa a quantidade de acesso aos diversos módulos.

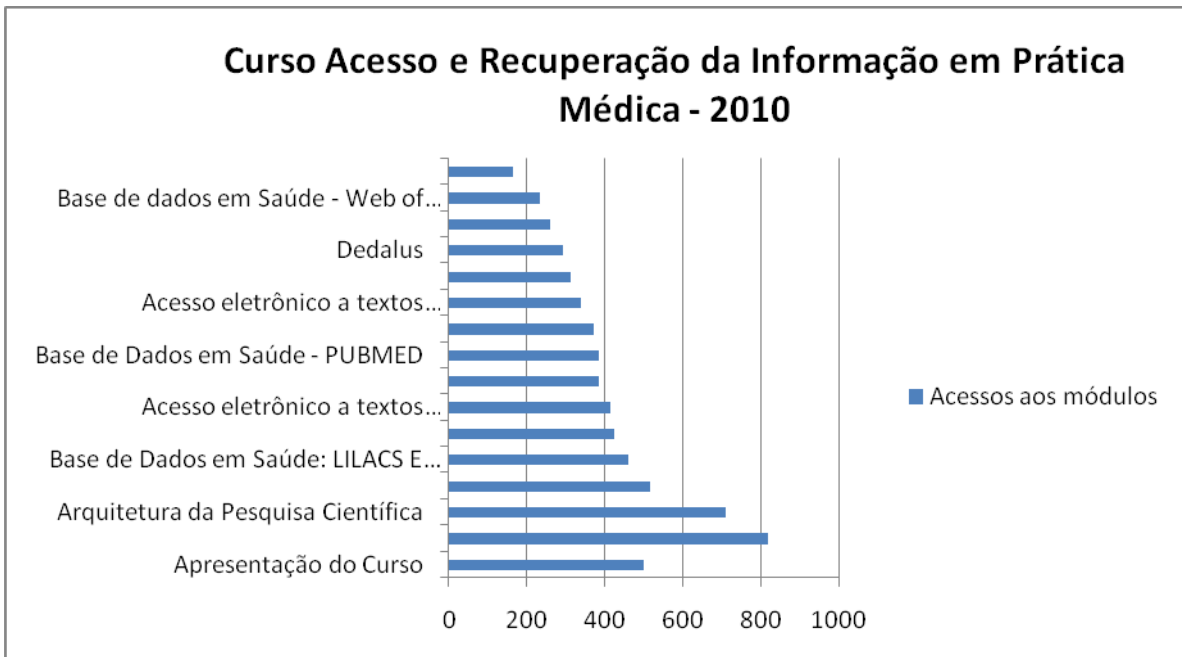


Gráfico 1 – Acessos ao curso Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica 2010

Apresentamos também alguns dados relativos à utilização de recursos de *web* 2.0 como fóruns para discussões de caso propostos pela responsável pela disciplina, fóruns de atividades das bases de dados específicas e tutoriais (Gráfico 2).

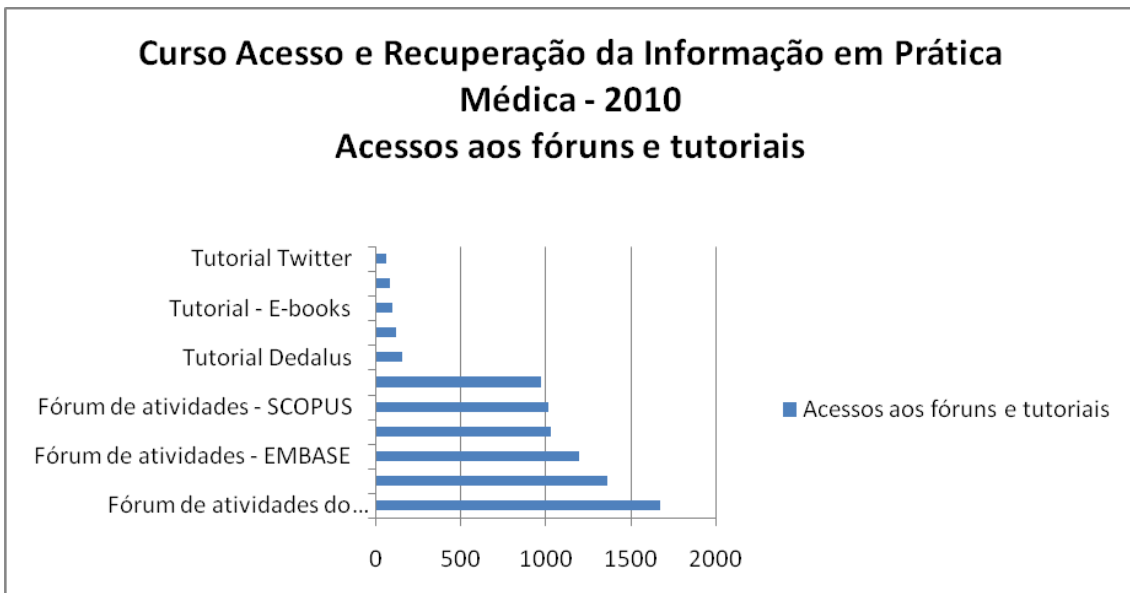


Gráfico 2 – Acessos aos fóruns e tutoriais no curso Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica 2010

No primeiro semestre de 2011, a análise dos acessos mostrou-se mais equilibrada e com grande número para acesso aos módulos referentes às bases de dados (Gráfico 3).

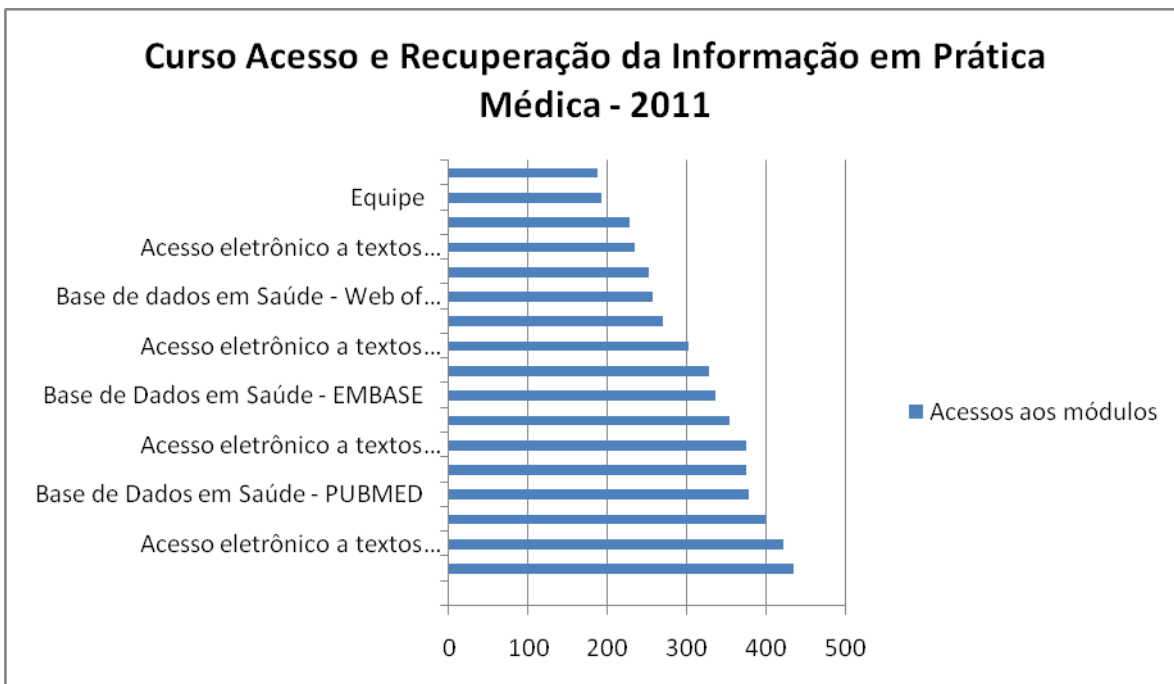


Gráfico 3 – Acessos no curso Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica 2011

Em relação aos acessos aos Fóruns e Tutoriais (Gráfico 4) pode-se perceber o pequeno número de acesso aos Tutoriais em contrapartida ao grande número de acessos às orientações quanto ao uso das bases de dados.

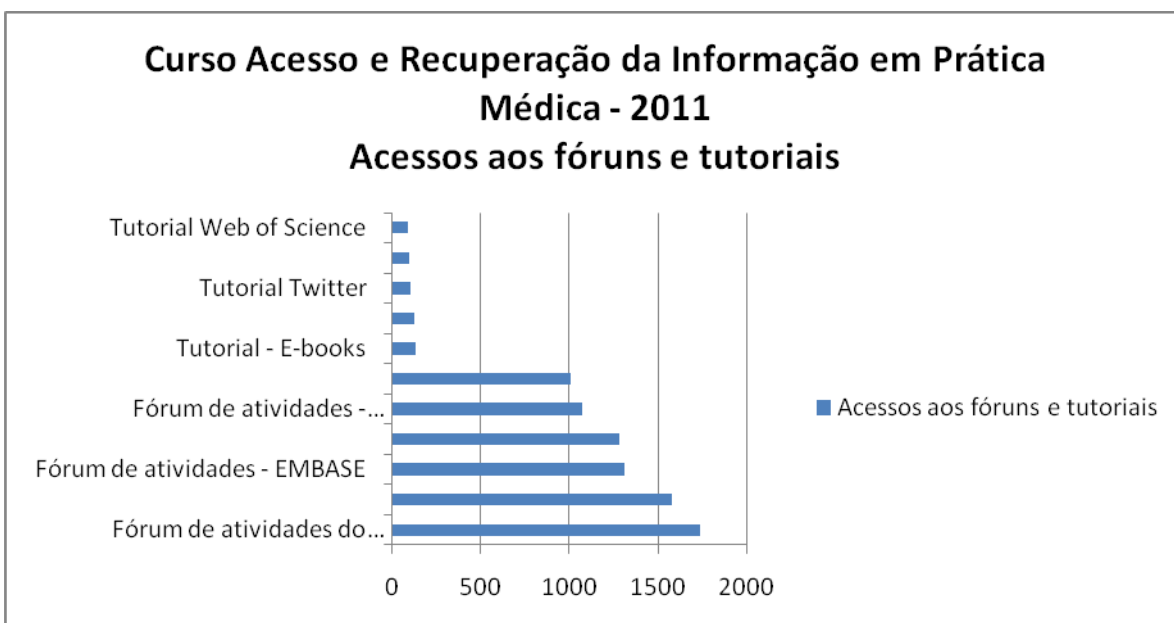


Gráfico 4 – Acessos aos fóruns e tutoriais no curso Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica 2011

Na disciplina “MCM0784 – Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica”, ministrada no segundo semestre de 2011, tivemos por volta de 60 alunos com perfil diferenciado, ou seja, alunos cursando do segundo ao sexto ano do curso de Medicina e demais cursos da Faculdade. Além disso, alunos bolsistas e em projetos de Iniciação Científica foram encorajados a participar da disciplina, o que

exigiu que o curso fosse mais completo em termos de conteúdo.

Quanto aos acessos dos alunos no curso, podemos destacar o PubMed e a Biblioteca Virtual em Saúde, que tiveram um número maior de acessos (Gráfico 5).

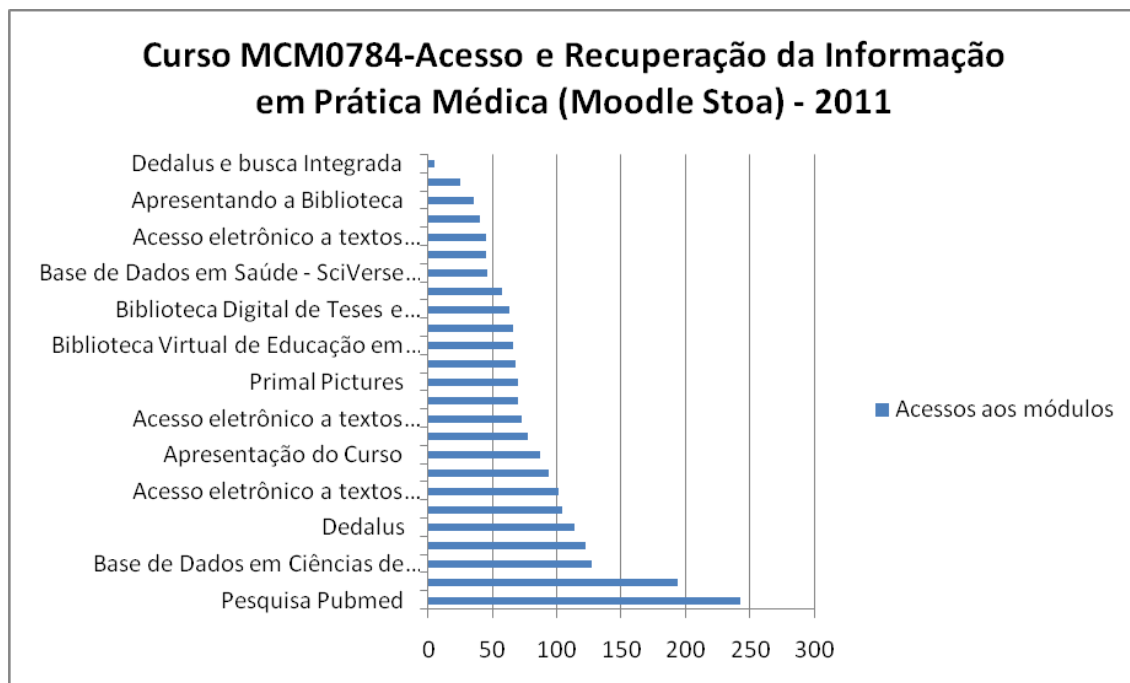


Gráfico 5 – Acessos na Disciplina MCM0784 - Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica 2011

No Gráfico 6 apresentamos os números de acesso aos fóruns e tutoriais na disciplina, destacando que este grupo dedicou-se mais aos tutoriais, o que reforça o perfil destes alunos, já mais adiantados em seus cursos de graduação e envolvidos com atividades de iniciação científica, portanto com maior necessidade de aprender como pesquisar nas bases de dados científicas.

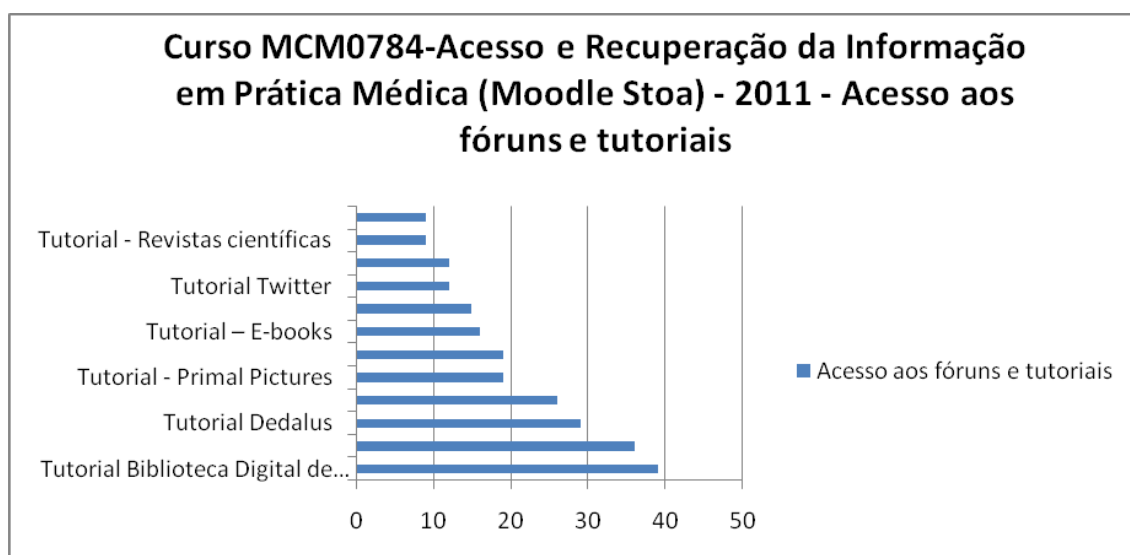


Gráfico 6 – Acessos aos fóruns e tutoriais na Disciplina MCM0784 - Acesso e Recuperação da Informação em Prática Médica 2011



5 Considerações Finais

As diversas fases desta experiência que integra em várias frentes as atividades da Biblioteca com as de ensino e pesquisa na FMUSP, demonstram a necessidade das bibliotecas acadêmicas ocuparem seu espaço, na oferta de serviços do seu escopo de especialização como o desenvolvimento de competência em informação, dos usuários.

Fica evidente que após as primeiras iniciativas, outras propostas acontecem naturalmente, quando a equipe docente responsável pelas atividades de ensino e pesquisa passa a ter a biblioteca acadêmica, como uma parceira importante para o alcance dos seus objetivos, na formação de qualidade destes profissionais da saúde.

A experiência destes cursos em EAD permitiu a evolução desta atividade para um projeto aprovado pelo Programa Ensinar com Pesquisa, da Pró-Reitoria de Graduação da Universidade. Este Projeto encontra-se em andamento, com a concessão de uma bolsa e seu escopo é a avaliação das atividades de EAD na interação com as atividades de ensino da FMUSP.

6 Referências

- BYRNE, S.; BATTES, J. Use of the university library, elibrary, VLE, and other information sources by distance learning students in University College Dublin: implications for academic librarianship. **New Review of Academic Librarianship**, v. 15, n. 1, p. 120-141, 2009.
- DIGITAL SK. **Moodle**. 2012. Disponível em: <<http://www.digitalsk.com.br/v5/tecnologias/moodle>>. Acesso em: 04 abr. 2012.
- GRUCA, A. N. E-learning in academic libraries. **New Review of Information Networking**, v. 15, n. 1, p.16-28, 2010.
- LOMBARDI, V. V.; ARAGÃO, M. S.; SANTOS, C. A. C. M.; CRESTANA, M. F. EAD como ferramenta de acesso à informação biomédica através da pesquisa bibliográfica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., out. 2010.
- LUO, L. Web 2.0 integration in information literacy instruction: na overview. **Journal of the Academic Librarianship**, v. 36, n. 1, p. 32-40, 2010.
- MOODLE. **About Moodle**. 2012. Disponível em: <http://docs.moodle.org/22/en/About_Moodle>. Acesso em 03 abr. 2012.



DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: UMA PROPOSTA PARA FORMAÇÃO DE LEITORES

Daniela Spudeit¹, Mairla Pereira P. Costa², Jorge Moisés Kroll do Prado³

¹Mestre em Ciência da Informação. Professora colaboradora no curso de Biblioteconomia na Universidade do Estado de Santa Catarina e bibliotecária na Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis. Florianópolis/SC. E-mail: danielaspudeit@gmail.com

²Graduada em Biblioteconomia com habilitação em Gestão da Informação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina. Florianópolis/SC. E-mail: mairlapp@hotmail.com

³Graduando em Biblioteconomia com habilitação em Gestão da Informação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina. Florianópolis/SC. E-mail: jorge.exlibris@gmail.com

Resumo

Relata a experiência de um projeto voltado ao desenvolvimento de competências em informação com foco na formação de leitores. Discorre sobre um programa de estímulo à leitura, direcionado aos jovens do Programa Jovem Aprendiz na Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis. Aborda aspectos teóricos relacionados à importância da leitura e à competência em informação, tais como o senso crítico, a reflexão e a oralidade. Conclui-se que estas atividades enaltecem o papel das bibliotecas no incentivo à leitura e no desenvolvimento de competências em informação, na oralidade, na escrita e na aproximação dos alunos com os escritores, com a literatura e, principalmente, com a biblioteca enquanto espaço de informação, cultura e lazer.

Palavras-chave: Leitura; Formação de Leitores; Competência em informação; Senac.

Abstract

It states the experience of a project about the development of abilities in information, in order to focus on reader's formation. It discuss about a reading stimulating program aimed at the group that belongs to The Young Apprentice Program, at Faculdade de Tecnologia – Senac (Florianópolis). It talks about theoretical aspects about the importance of reading, information competence, such as critical sense, reflection and oral skills. It concludes that these activities praise the role of libraries concerning reading encouragement, information competence development, oral and written skills, and also in the students-writers approach with literature and especially with the library as a place of information, culture and leisure time.

Keywords: Reading; Readers Formation; Information Literacy; Senac.

1 Introdução

A leitura vem sendo discutida no Brasil, de forma intensiva, em diversos meios de comunicação, tanto em ambientes acadêmicos quanto jornalísticos, ambientes interativos (blogs e redes sociais), bem como em publicações diversas. Neste contexto, torna-se imprescindível que, além da discussão teórica e a definição de políticas, exista a aplicação prática e enfática de resoluções e a execução de ações que de fato promovam a leitura e a literatura no país.

Bernardes (2003), Rosa e Oddone (2006), Fleck e Pereira (2007), Silva e Lendengue (2010), entre outros pesquisadores, já abordaram a importância da leitura para formação de alunos, de cidadãos, e ainda sobre o papel do bibliotecário enquanto formador de leitores, o que enfatiza a valiosa missão desse profissional neste contexto.

Questões importantes permeiam a afirmativa anterior pois, para colaborar com o incremento da leitura no Brasil e a formação de leitores, seria suficiente oferecer o material solicitado pelo cliente? Bastaria a realização de campanhas de incentivo em bibliotecas ou a indicação de uma obra para o consulente? Efetivamente não. O bibliotecário deve ser, antes de tudo, um leitor assíduo. Refere-se à prática constante do ato de ler e das reflexões causadas por essa atividade.

As pessoas lêem com dedicação os assuntos que lhes dão prazer, que lhes proporcionam momentos de entretenimento. O bibliotecário, além de conhecer essa faceta da leitura, deve, por sua vez, ser uma vitrine de informações, um direcionador de leituras, contudo não pode ser “formador de leitores”. O leitor forma-se ao longo de sua vida, começando na infância, a cada etapa escolar, a cada personagem lido e imaginado, a cada emoção vivenciada.

As ações que objetivam o estímulo à leitura precisam de planejamento e devem ser pensadas no público-alvo e na sua satisfação. Cada ação realizada deve ser exclusiva e direcionada para atendê-los. Oferecer possibilidades ao leitor é o papel do bibliotecário; mostrar os caminhos de encontrar a informação por meio de uma postura própria e pessoal de vivência do “ler” e de indicações de como o possível leitor pode encontrar o que lhe dá prazer.

Desta forma, este trabalho retrata a importância da leitura, não somente como forma de pesquisa, de busca de conhecimento, de atualização, mas como fonte de lazer e de cultura. A leitura para o entretenimento, desvinculada de imediato propósito acadêmico ou científico.

Neste contexto, apresenta-se a proposta de formação de leitores focada nos alunos matriculados no Programa Jovem Aprendiz do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) em Santa Catarina. Por meio de metodologia detalhada e análise dos resultados apresentados durante a execução deste projeto, será discutido neste trabalho o papel das bibliotecas no desenvolvimento de competências em informação.

2 O Ato de Ler

Conhecida como uma atividade solitária por parte do leitor, mas muito mais coletiva enquanto envolvimento com autor e personagens, a leitura pode propiciar ao indivíduo experiências que podem até provir de “práticas físicas”, como conhecer o sabor de alguma comida pela narração, em detalhes, do paladar de um personagem. Há muito tempo se considera a importância da leitura para a realização pessoal e profissional, pois abre horizontes, fornece acesso a novos conhecimentos, novas culturas e saberes. Entretanto, ler antes de tudo, é compreender, segundo Lajolo (1986, p. 59):

Ler não é decifrar, como um jogo de adivinhações, o sentido de um texto. É, a partir do texto, ser capaz de atribuir-lhe significação, conseguir relacioná-lo a todos os outros textos significativos para cada um, reconhecer nele o tipo de leitura que seu autor pretendia e, dono da própria vontade, entregar-se a esta leitura, ou rebelar-se contra ela propondo outra não prevista.

Por outro lado, Caldin (2010) explica que quando se fala em leitura também se remete à ideia de decifrar o escrito (decodificar as palavras), mas sobretudo entender o conteúdo (compreender o que o autor disse), interpretar o assunto (revelar o texto), informar-se (apropriar-se do acervo de conhecimentos da humanidade). Assim, associa-se a leitura sempre à escrita, pois ela tem múltiplos aspectos e interfaces enquanto objeto de estudo e, por isso, apresenta uma abordagem multidisciplinar.

É com a leitura que o indivíduo pode desenvolver um importante verbo, o “interpretar”, não somente as linhas escritas, mas exteriorizar o que está nas páginas. Conforme Campello (2009, p. 71), “a capacidade de ler e interpretar textos é necessária numa sociedade letrada. E o letramento informacional, que envolve a ideia de aprendizagem pelo uso de informações, pressupõe leitores competentes”. Ou seja, o leitor deve compreender o que lê e, acima de tudo, saber refletir, questionar e interpretar o que está lendo. Por isso, os programas de letramento devem incluir textos informativos, leitura literária, textos ficcionais, entre outros.

Dentro deste contexto, as bibliotecas têm papel fundamental no incentivo ao gosto pela leitura, sobretudo, as bibliotecas escolares que estão inseridas num ambiente educacional e que podem contribuir plenamente com o processo de ensino e de aprendizagem, usando recursos e fazendo parcerias com outros educadores para desenvolver estratégias que despertem o gosto pela leitura nos estudantes.

2.1 Competências em informação: desenvolvendo o senso crítico, a reflexão e a oralidade

Atividades de incentivo à leitura devem ser planejadas de forma que estejam alinhadas ao nível de escolaridade, à proposta curricular do curso, bem como à metodologia da instituição de ensino. Neste projeto, foi focado o desenvolvimento das competências em informação que estão centradas na autonomia enquanto leitor, no despertar do senso crítico e no exercício da oralidade dos alunos

O projeto foi direcionado para que a leitura torne-se uma “prática interativa [que] consiste no processo [...] em que a construção do significado do texto se realiza pela interação entre leitor e texto” (SOUZA; SOUZA, 2007, p. 106).

Pesquisas como as apresentadas no documento “Retratos da Leitura no Brasil” mostram que está havendo uma evolução no país no que diz respeito à prática de leitura (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2008). No entanto, evidencia-se também que há uma enorme fatia da população que não conhece os materiais de leitura, ou os conhece muito mal.

Souza e Souza (2007) representam a concepção deste projeto, em que a leitura é uma atividade “interativa que supera a [...] decodificação de letras, palavras e sentenças. É, sobretudo, [...] construção do significado, numa perspectiva de interação entre estes dois mundos: o leitor e o autor do texto”.

Dentro deste objetivo, de aproximar potenciais leitores e textos, sejam literários ou informativos, a biblioteca dá uma contribuição valiosa ao desenvolver atividades interativas para despertar o gosto pela leitura, conforme será tratado na próxima seção.

2.2 O papel das bibliotecas no incentivo à leitura

Com o crescente volume de informações à disposição da sociedade, o bibliotecário tem desenvolvido metodologias para organização e disseminação que visam contribuir para o acesso à informação e desenvolvam habilidades para usá-las. Quando o bibliotecário traça estratégias e planeja serviços visando a contribuir para o acesso à informação e para que os usuários possam desenvolver habilidades para usá-las. Na literatura, essa prática é chamada de competência em informação ou letramento informacional. Ou seja, uma oportunidade para o bibliotecário exercer seu papel educativo, programar ações para o desenvolvimento de habilidades informacionais, contribuindo diretamente para a melhoria das capacidades de leitura, de interpretação e de pesquisa dos alunos.

O conceito de letramento informacional foi construído em torno de diversas noções, uma das qual a de sociedade da informação, (...) onde os participantes dessa sociedade têm uma abundância de informações e de variedade de formatos, justificando a necessidade de novas habilidades para lidar com a situação. (...) Implica que as pessoas tivessem a capacidade de entender suas necessidades de informação e de localizar, selecionar e interpretar informações para utilizar de forma crítica e responsável (CAMPELLO, 2009, p. 12).

Dentro desta mesma linha, Belluzzo (2005) cita que

As pessoas competentes em informação definem suas necessidades informacionais e sabem como buscar e acessar efetivamente a informação necessária, sabem avaliar a informação acessada em relação à sua pertinência e relevância, organizam a informação e a transformam em conhecimento, aprendem a aprender de forma contínua e autônoma. A “competência em informação” deve ser reconhecida como requisito à formação básica/inicial e à formação contínua das pessoas a fim de que



possam ser mais reflexivas e investigativas e consigam interagir verdadeiramente com os ambientes de expressão e construção do conhecimento.

Para tanto, é necessário criar programas de incentivo à leitura para desenvolver habilidades cognitivas como análise crítica e reflexiva, interpretação, autonomia, para que a pessoa possa interpretar e buscar novas fontes de informação.

Entretanto, conforme explica Demo (1990, p. 10), “predomina entre nós a atitude do imitador, que copia, reproduz e faz prova. Deveria impor-se a atitude pela elaboração própria, substituindo a curiosidade de escutar pela de produzir”. A pesquisa é uma forma de construir uma consciência crítica a partir da reflexão, pois para descobrir e criar é preciso, primeiro, questionar, dialogar, comunicar.

O hábito de leitura é fundamental para despertar o gosto pela pesquisa. A leitura abre horizontes, quebra paradigmas, possibilita novas abordagens, constrói conhecimentos, problematiza, questiona, e principalmente, instiga na busca por novos saberes, como uma estrada de mão dupla.

A pesquisa possibilita um avanço científico, porém não cabem leituras pela metade ou mera reprodução de dados neste desafio. É preciso saber descobrir o que ler, quanto ler, como ler, para formar o seu próprio juízo (DEMO, 1990).

O bibliotecário tem a tarefa incessante de buscar ferramentas e meios para desenvolver o hábito da leitura nos frequentadores das bibliotecas. Uma forma eficaz é trabalhar com os demais profissionais do local onde a biblioteca está inserida, buscando desenvolver ações que despertem o senso crítico e criativo dos alunos por meio da leitura. Porém, Silva (1998, p. 26) alerta que:

Ainda que muitas escolas brasileiras explicitem objetivos educacionais voltados à formação do cidadão, são raras aquelas que organizam e programam ações diferenciadas ao aguçamento da criticidade dos estudantes. Daí a necessidade de uma discussão coletiva escolar, principalmente no que se refere ao tipo de cidadão que ela deseja promover via atividades ensino-aprendizagem e, dentre elas, as atividades de leitura.

O trabalho do bibliotecário com os docentes e junto à coordenação pedagógica deve ser feito no início do planejamento dos períodos letivos, de forma que as atividades possam ser interligadas umas às outras, trazendo qualidade a todo o processo educacional. Esse tipo de trabalho tem sido desenvolvido pelas bibliotecas do Senac em Santa Catarina, que buscam ter um espaço de informação para subsidiar os docentes e alunos no processo de ensino e de aprendizagem. Desta forma, busca-se estimular a produção do conhecimento por meio de ações de incentivo à leitura e busca de informação pelos alunos de cursos de qualificação básica, cursos técnicos, de graduação e pós-graduação, presenciais e à distância nas unidades do Senac. Estas ações serão relatadas no próximo capítulo, cuja ênfase recairá sobre as estratégias de incentivo à leitura.



3 Diagnóstico da Instituição

Neste capítulo será apresentada a descrição da instituição no qual foi aplicado o projeto de formação de leitores para uma melhor compreensão de como ocorreu o processo e o contexto em que as atividades foram realizadas.

3.1 Senac

O Senac é uma Instituição de Ensino privada, criada em 10/01/1946, pelos decretos-lei 8621 e 8622, que autorizam a Confederação Nacional do Comércio a instalar e administrar, em todo o Brasil, escolas de aprendizagem comercial hoje com abrangência em todo o território nacional, totalizando mais de 1850 municípios, participando da formação profissional de 1,7 milhões de pessoas a cada ano. Sua administração está localizada no Rio de Janeiro (SENAC/SC, 2011).

O Senac oferece programação de cursos nas diferentes etapas de formação profissional, desde cursos livres de formação inicial e continuada de trabalhadores, cursos técnicos de nível médio, graduação tecnológica e pós-graduação, reconhecidos pela Secretaria Estadual de Educação ou pelo Ministério da Educação (SENAC/SC, 2011).

O Senac de Santa Catarina vem continuamente investindo em produtos e serviços para consolidar suas ações pautadas na excelência em qualidade e fortalecer suas redes de informação e inclusão social, como a implantação da Rede de Bibliotecas. Em 2000, começaram a ser estruturadas as bibliotecas no Senac/SC para atender as exigências do Conselho Estadual de Educação, com base na nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) n.9394/96 e Decreto n.2208/97, que dispõe sobre a educação profissional e exige a implantação de Biblioteca Escolar para professores e alunos nas instituições de ensino que oferecem cursos técnicos.

A partir 2006, as bibliotecas dessas unidades receberam investimentos na estrutura física, em recursos humanos, mobiliários, além da aquisição de acervo, equipamentos e no software para gerenciamento de bibliotecas para que fosse compatível com as exigências do MEC, além de atender à demanda dos alunos e das necessidades das unidades.

3.2 Biblioteca da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis

A biblioteca do Senac de Florianópolis foi criada em 29/10/2000 e está instalada numa área climatizada. Oferece salas para trabalhos em grupo, ambiente para estudo individual, acesso à internet sem fio e possui computadores para pesquisa. O acervo é composto por obras em suporte impresso e eletrônico, com foco em livros e um amplo acervo de periódicos, abrangendo assinaturas de jornais e revistas comerciais, técnicas e científicas impressas e eletrônicas, além da assinatura de bases de dados.

A biblioteca tem como missão: “Disponibilizar, de maneira ética, eficiente e eficaz, as informações especializadas nos mais diversos suportes para a comunidade acadêmica da Faculdade Senac Florianópolis”. Sua visão é: “Ser um



centro de excelência em informação especializada em comércio e serviços” (SENAC, 2011).

A biblioteca tem como objetivo ser um espaço de informação para subsidiar os docentes e alunos no processo de ensino e de aprendizagem, possibilita e estimula a produção do conhecimento por meio da pesquisa, possui uma extensa programação de serviços e produtos de informação oferecidos gratuitamente para a comunidade acadêmica formada principalmente por alunos de cursos de qualificação básica, cursos técnicos, de graduação e pós-graduação, tanto na modalidade presencial quanto à distância.

Dentre o público-alvo, os clientes potenciais da biblioteca são alunos dos cursos presenciais técnicos e da graduação. Apesar de ter uma quantidade grande de jovens matriculados no Programa Jovem Aprendiz no Senac, poucos usavam a biblioteca como suporte à pesquisa e aprendizagem durante o curso, sendo este um dos principais motivos para se escolher este público a fim de desenvolver o projeto de formação de leitores, conforme será tratado no próximo capítulo.

4 Programa Jovem Aprendiz

O Programa Jovem Aprendiz, voltado à qualificação de jovens para o mercado de trabalho, é resultante da Lei 10.097 de 19/10/2000, que sanciona os aspectos legais de contratação de jovens de 14 a 18 anos e estabelece os direitos desses trabalhadores. Além disto, determina as condições da contratação, descrevendo as regras que os estabelecimentos participantes devem cumprir. Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (2003), a Lei define que o jovem aprendiz é considerado

aquele contratado diretamente pelo empregador ou por intermédio de entidades sem fins lucrativos; que tenha entre 14 e 24 anos; esteja matriculado e freqüentando a escola, caso não tenha concluído o Ensino Fundamental; e esteja inscrito em curso ou programa de aprendizagem desenvolvido por instituições de aprendizagem (BRASIL, 2003).

No Senac, o Programa Jovem Aprendiz disponibiliza formação para jovens profissionais com conhecimentos que vão além do caráter funcional e que saibam explorar o mundo, tendo ainda o intuito de estimular o crescimento profissional diante das situações e desafios do mercado de trabalho.

De acordo com o Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005, que regulamenta a contratação de aprendizes e da Portaria 615/070, que é responsável pela criação do Cadastro Nacional de Aprendizagem, a Faculdade Senac Florianópolis, oferece serviços de educação profissional ao Programa, por meio de aulas distribuídas em dois dias da semana. Essas aulas prestam

“formação profissional [...] que garante ao jovem algumas possibilidades de cursos: Aprendizagem em Vendas e Aprendizagem em Serviços de Supermercado. Pretende-se que ao término destes cursos o aprendiz seja capaz de desempenhar atividades profissionais e ter capacidade de



discernimento para lidar com diferentes situações no mundo do trabalho” (SENAC/SC, 2009).

Nesse contexto, surge a preocupação com a formação literária desse jovem, no aspecto relativo à leitura crítica e social, no que diz respeito a sua constituição como leitor. O Projeto realizado no Programa Jovem Aprendiz oferece a oportunidade de intermediação da Biblioteca Universitária da Faculdade Senac Florianópolis, como figura ativa no estímulo a prática da leitura e em uma atuação focada no desenvolvimento do “ser” leitor.

Para incentivar os jovens aprendizes a uma leitura livre, este projeto busca incitar a leitura literária, utilizando textos jornalísticos, crônicas, contos, blogs, filmes, dentre outros, com o intuito de desenvolver a percepção crítica do mundo, a ampliação do exercício da leitura e da reflexão por meio dela. Outro grande fator que impulsionou a realização deste projeto foi a aproximação do jovem com a biblioteca, enquanto local de acesso a informação, e conseqüentemente favorecendo seu contato com o livro e com as diversas fontes de informações disponíveis, sejam impressas ou eletrônicas. Sabe-se que “a simples indicação de leitura, feita por agentes como bibliotecários, é fator que promove a aproximação do livro” (BARBOSA, 2009, p.7).

Araújo e Casimiro (1996, p. 9) afirmam que “a ação de ler caracteriza toda a relação racional entre o indivíduo e o mundo que o cerca”. Caldin declara que a leitura “é entendida como ato social, linguístico, pedagógico, terapêutico, psicológico, cognitivo, neurológico, fenomenológico, entre outros (CALDIN, 2010, p. 13), que exerce influência direta nas diversas relações vividas pelo ser humano, seja consigo mesmo, seja com um familiar ou colega de trabalho. O homem, enquanto ser social, utiliza-se da leitura para compreender o mundo e também para exercitar a interação com outros e desenvolver a percepção do que está a sua volta.

5 Metodologia

A biblioteca da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis implantou em março de 2011 o programa de formação de leitores, com foco nos alunos do Programa Jovem Aprendiz, visando a propor ações de incentivo à leitura, porque se percebia que o acervo de literatura era pouco usado. Além disso, percebia-se que esses alunos frequentavam pouco a biblioteca, liam pouco, expressavam-se e escreviam muito mal, além de terem dificuldades em sala de aula na interpretação e na redação durante as disciplinas.

Desta forma, numa parceria entre a biblioteca e docentes desse curso, o projeto “Jovem Aprendiz, Jovem Leitor” foi desenvolvido visando aos seguintes objetivos: desenvolver as competências em informação tais como a autonomia, o senso crítico, a reflexão e a oralidade dos alunos por meio da leitura, despertar o interesse por literatura e o gosto pela leitura, aproximar os alunos dos escritores, da literatura e da biblioteca.

Para desenvolver o programa, foi criado o projeto em parceria com alguns professores e com as pedagogas do Programa, cuja metodologia e resultados serão apresentados a seguir. O Projeto foi concebido em três etapas: planejamento,



execução e avaliação. Na realização de cada etapa houve necessidade de adaptações, em especial nos planos de aula para ajustar a necessidade da turma e também em relação ao acompanhamento dado nas atividades por cada professor.

5.1 Público-alvo

Por ser um projeto pioneiro, o curso de Jovem Aprendiz foi selecionado como público-alvo para a implantação dessa proposta porque esses alunos estão na faixa etária de 15 a 24 anos, estão ainda matriculados no Ensino Médio e no início da carreira profissional. Acredita-se que, quanto mais cedo desenvolverem o gosto pela leitura, mais cedo poderiam desenvolver-se profissionalmente e estarem melhor preparados para o mercado de trabalho. Optou-se também por escolher esses jovens principalmente porque se percebia que usavam o espaço da biblioteca somente para acessar os computadores e pouco usufruíam dos diversos serviços de informação disponibilizados. Sendo assim, após reuniões com a equipe da biblioteca, com docentes e pedagogos, profissionais que estão diretamente em contato com estes alunos, foram definidas as etapas abaixo.

5.2 Etapas

Para realização do projeto foi necessária uma etapa inicial de planejamento das atividades a serem desenvolvidas no Programa Jovem Aprendiz, proposta pela Biblioteca Universitária da Faculdade Senac Florianópolis, em parceria com a coordenação pedagógica e o corpo docente do Programa.

Na segunda etapa do Projeto ocorreu a execução das atividades pela equipe da Biblioteca Universitária, que foram acompanhadas pelo professor e pela coordenação pedagógica do Programa, supervisionadas ainda pela bibliotecária responsável.

Durante esta etapa, as atividades desenvolvidas foram escolhidas com foco nos objetivos do projeto e ainda, direcionadas na promoção da leitura como prática voltada ao entretenimento. Para tal, foram utilizados instrumentos lúdicos, que inspirassem o uso sem restrições do livro ou de outros suportes de informação, como filmes e artigos de jornais. Esses instrumentos foram selecionados com o objetivo de despertar a atenção e estimular o contato dos jovens com esses objetos. Como exemplo, cita-se a exibição de filmes de curta e longa duração, apresentados em locais diferenciados. Exercícios aplicados com o apoio de dinâmicas e discussões em grupo incentivaram a oralidade e a criticidade dos participantes.

A terceira e última etapa se deu pela avaliação dos impactos gerados pelas atividades aplicadas, na intervenção realizada pela Biblioteca. A Coordenação pedagógica, os jovens do programa e os orientadores que acompanharam a execução das atividades participaram da avaliação que contou com dois instrumentos de pesquisa: questionário e entrevista semiestruturada. O questionário construído com perguntas abertas foi aplicado no último encontro com cada turma participante, momento em que os jovens avaliaram aspectos discutidos no decorrer das ações. A entrevista semiestruturada foi realizada com os docentes e

coordenação pedagógica que coletou informações sobre o impacto das ações na aprendizagem dos alunos.

Para respaldar todas as atividades, era necessário atualizar o acervo de literatura da biblioteca para dar suporte às atividades e aos interesses dos alunos na leitura. Assim, como forma de desenvolver a coleção de obras literárias e atualizar o acervo, foram definidas estratégias que estimulassem as doações voluntárias e a permuta de literatura de lazer. Além disso, por meio da negociação com os clientes que tinham muitas pendentes, os mesmos doaram livros de lazer sugeridos pela equipe da biblioteca como forma de pagamento.

5.3 Atividades

Todas as atividades foram promovidas no primeiro semestre de 2011 conforme a disponibilidade e parceria dos professores do curso e com total apoio da direção da instituição e coordenação do curso. As atividades realizadas foram:

- a) Apresentação do Projeto Jovem Aprendiz, Jovem leitor;
- b) Palestra sobre leitura e apresentação de vídeo: explanação de conteúdos sobre o que é leitura, práticas e experiências/vivências de leitura, utilizando projetor de slides e apresentação do vídeo “O livro que marcou sua vida”;
- c) Visita orientada à Biblioteca: funcionários do setor apresentaram todo o espaço e as fontes de informação disponíveis;
- d) Sessão de filmes: apresentação de filmes que abordassem a temática “leitura”;
- e) Exercícios de leitura: aplicação de dinâmicas de leitura em sala de aula, utilizando recortes de jornais;
- f) Palestra(s) e debate(s) com autor(es): palestra com um ou mais autores convidados, que compartilharam sua experiência de produção textual.

Ao longo das ações, o projeto foi sendo ampliado e as atividades foram aprimoradas, pois todas foram bem avaliadas pelos alunos e docentes, sendo que os próprios professores perceberam as mudanças no comportamento dos mesmos em relação à oralidade e à escrita. Além dessas atividades, foram desenvolvidas outras ações, tais como: apresentação de vídeos curtos de contos brasileiros, encenações teatrais a partir da leitura de crônicas e contos, exercícios utilizando computadores conectados à internet, ciclo de leitura e gincana literária.

O projeto teve boa repercussão e atingiu os objetivos propostos conforme será apresentado no próximo capítulo, principalmente o de despertar o interesse por literatura, o gosto pela leitura e a aproximação dos alunos com a biblioteca.

6 Resultados

Para observar e medir o alcance dos objetivos propostos foram avaliados determinados aspectos em relação ao que o projeto tinha como objetivo. Para compor o aspecto quantitativo dos resultados, foi levantado o total de empréstimos realizados no período de janeiro a dezembro de 2010 em relação ao total de

empréstimos realizados de janeiro a julho de 2011. Essa análise foi realizada somente em relação às obras de literatura. De forma comparativa, analisando os totais levantados, foram 1.826 empréstimos no período de 12 meses, referente ao ano de 2010; já no período de seis meses (janeiro a julho de 2011) houve 2.049 empréstimos, representando um aumento de 12% do total de empréstimos desse tipo de obra. Esse é um dos indicativos do alcance dos objetivos propostos neste projeto, demonstrando quantitativamente a aproximação que os participantes tiveram dos livros, decorrente do estímulo gerado pelas atividades.

De março a junho de 2011, participaram 115 jovens, de quatro turmas do curso de Jovem Aprendiz, matriculados regulamente na Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis. Após a realização do projeto nessas turmas, para avaliar o aspecto qualitativo, buscou-se pesquisar a amostra de 30% das pessoas que participaram. Para tanto, aplicou-se um questionário com 43 alunos para identificar sua opinião em relação às atividades desenvolvidas.

Na turma número 395, havia 24 alunos matriculados, porém apenas quinze responderam a ficha de avaliação onde foi perguntado: Houve alguma mudança na sua relação com a leitura? Qual? Nesta questão, apenas um informou que nada mudara. Os demais informaram que começaram a se interessar mais pela leitura, principalmente das obras indicadas no vídeo apresentado e comentaram que conheceram mais opções de leitura e que tiveram despertado o interesse em criar um blog.

Nas turmas números 150, 151 e 152, com 91 alunos matriculados no total, nesta mesma pergunta, todos responderam que começaram a ler mais, pois o projeto despertou um interesse maior pela leitura. Além disso, em decorrência das atividades, aprenderam mais sobre vários aspectos e que as atividades desenvolvidas foram criativas e produtivas, além de proporcionar troca de ideias e a discussão de temas atuais.

Para que os docentes e pedagogos envolvidos pudessem avaliar o projeto, foi elaborada uma entrevista para ser aplicada em cinco profissionais do Senac, envolvidos diretamente com o projeto. A entrevista foi aplicada com dois professores que cederam suas aulas para o desenvolvimento das atividades, com a coordenadora do curso e com duas pedagogas que trabalham diretamente com o Programa Jovem Aprendiz.

Em relação à avaliação sobre a forma como o projeto foi desenvolvido, obtiveram-se as seguintes informações:

O projeto é criativo, dinâmico e lúdico. A metodologia utilizada aproximou os jovens de variados tipos de textos, promoveu o contato com diversos suportes (jornais, livros etc.) e ainda mudou a visão que a maioria tinha de que a leitura é algo chato, monótono (ENTREVISTA 3).

Excelente projeto, porque ele teve início, meio e fim, envolvendo diversas atividades com vídeos, com recortes de jornais e revistas, indo ao encontro da leitura de livros da própria biblioteca e estou estimulando a usar o acervo da biblioteca mesmo. Por eu ter uma filosofia de acreditar no trabalho em equipe, este projeto foi feito com bastante parceria com outras áreas e os docentes e por isso teve um resultado inigualável (ENTREVISTA 1).

Também foi questionada a mudança na percepção do próprio professor em relação ao ato de ler enquanto leitor, para perceber se eles, enquanto participantes do projeto, também tiveram despertado o gosto pela leitura.

Eu já tinha uma prática de leitura, mas sempre agrega e surgem novas sugestões, novas idéias sobre livros e filmes, embora já tivesse o hábito da leitura (ENTREVISTA 1).

Sim, depois de participar do projeto comecei a encontrar mais tempo para a leitura e ter a disciplina de ler ao menos quinze minutos por dia. Além de levar para sala de aula, os livros que uso na preparação das aulas, incentivando-os a fazer pesquisas na biblioteca e aprofundar seus conhecimentos (ENTREVISTA 5).

Foi questionado aos pedagogos e docentes quais as principais mudanças percebidas nos alunos, após a realização das atividades do projeto:

Eles mudaram muito em relação a se comunicar, venho notando que eles estão indo mais na biblioteca, estão se expressando melhor, se envolvendo mais nos projetos, tendo mais iniciativa e mais idéias, enfim melhorou bastante o desempenho deles em sala de aula (ENTREVISTA 2).

Percebi que antes a atividade que envolvia leitura os alunos demonstravam preguiça e desinteresse, hoje percebe que a grande maioria gosta de ler dentro de sala e fora dela (ENTREVISTA 3).

Houve mudanças quanto ao interesse dos alunos pela leitura e em conhecer as obras de literatura bem como despertou o diálogo sobre o que os alunos leram no durante a execução do projeto (ENTREVISTA 5).

Percebeu-se que, as atividades desenvolvidas no projeto focaram no progresso das competências desses jovens, aproximando-os dos suportes informacionais, dos autores e da biblioteca. Esses elementos, empregados paralelamente, conduzem leitores iniciantes e despertam o verdadeiro e espontâneo prazer pela leitura.

Observou-se ainda que, não somente o público-alvo do projeto foi afetado; a relação dos jovens aprendizes com a equipe participante (bibliotecária, auxiliares de biblioteca, estagiários, professores e coordenador de curso) foi influenciada e o envolvimento com a prática da leitura literária tornou-se parte da rotina de todos.

7 Considerações Finais

O projeto 'Jovem aprendiz jovem leitor' procurou despertar no jovem o gosto pela leitura e aproximá-lo da biblioteca em todas as ações executadas. Para obter sucesso, o projeto teve que ser bem planejado e monitorado ao longo do desenvolvimento das ações para que atingisse os objetivos propostos. Para tal, foi intencionado promover um envolvimento estruturado. Este público tem por tendência o aceite de atividades lúdicas e que fujam à rotina. Decorrente dessa observação, o

planejamento foi pensado e voltado a dar prazer e tornar agradáveis os ambientes onde as atividades eram desenvolvidas.

A equipe participante esteve empenhada em organizar o trabalho para que o jovem estivesse envolvido com as atividades, permitindo a ambientação nos espaços da biblioteca e para servir também de referência como leitor atuante. Muitos jovens, ao procurar obras para leitura, solicitavam aos atendentes uma indicação de obra, o que impeliu a manter o acervo atualizado e a observar os títulos mais procurados.

Os pedagogos e professores participantes demonstraram total compromisso com o projeto, atuando não somente no momento da realização das atividades, como no decorrer das demais aulas do Programa Jovem Aprendiz. Essa questão foi identificada e elogiada pela equipe envolvida, já que a manutenção desse trabalho só poderia ser feita com a dedicação de todos.

Ficou evidente que o uso de filme para tratar determinadas temáticas, bem como a abordagem lúdica utilizada nos encontros, em muito favoreceu para que os objetivos fossem atingidos. Além disto, a escolha de espaços diferenciados, como o auditório e de recursos físicos como as almofadas e pufes, causou conforto e ofereceu um clima favorável aos participantes.

Antes da aplicação do projeto, percebiam-se dificuldades no uso e acesso às informações disponíveis na biblioteca quando eram usadas, tais como apresentação do tema sem delimitação, dificuldades na busca de informação no catálogo *online* ou mesmo nos espaços da biblioteca. Os jovens desconheciam outras fontes de informação que não fossem os livros, informavam o título de forma incompleta, havia grande dependência deles em relação aos atendentes da biblioteca em relação às buscas, dificuldades para selecionar os documentos recuperados ou mesmo para usar os instrumentos que facilitam a consulta aos documentos impressos e eletrônicos.

Entretanto, após aplicação do projeto, verificou-se que essas dificuldades foram amenizadas nas turmas que participaram das ações. Observou-se nas avaliações que os objetivos propostos foram alcançados. Não somente a leitura por prazer, mas também despertou a atenção dos alunos para outras fontes de informação disponíveis na biblioteca, que foram apresentadas por meio das visitas orientadas e ações desenvolvidas dentro do espaço físico da biblioteca. Essas visitas além de orientar como o acervo era organizado, como proceder para encontrar a informação por meio do catálogo da biblioteca, quais tipos de recursos tinham à disposição para o desenvolvimento de trabalhos, abarcando todas as dimensões envolvidas necessárias para obter competência em informação.

Por fim, pode-se afirmar que este projeto poderá e deverá ser mantido, para que outros alunos do Programa Jovem Aprendiz possam ser beneficiados na instituição. O mesmo projeto pode ser readequado para outros tipos de público-alvo e em outras realidades escolares, já que o mais importante é promover e despertar o gosto pela leitura, gosto este que auxilia as pessoas na construção de uma identidade, na sua relação com o mundo e com a sociedade em que estes indivíduos estão inseridos, propiciando que os mesmos tornem-se seres ativos e cidadãos conscientes e participativos.



Referências

ARAÚJO, Francisco de Paula; CASIMIRO, Lilian Cristina da S. R. A importância dos projetos de extensão universitária na formação de cidadãos leitores. In: Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação, 32, 2009. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Comunicacao_Oral/eixo1/AIMPORTANCIADOS.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2011.

BARBOSA, Begma Tavares. **Letramento literário**: escolhas de jovens leitores. REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 32, 2009, Caxambu. **Anais eletrônico...** Disponível em <<http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT10-5527--Int.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2011.

BELLUZZO, Regina C. B. **Competência em informação**: um diferencial das pessoas no século XXI. São Paulo, 2005. Disponível em: http://www.fe.unicamp.br/getic/arquivos/Oficina_Regina.pdf. Acesso em: 10 abr. 2012.

BERNARDES, Alessandra Sexto. Do texto pelas mãos do escritor ao texto nas mãos do leitor: pensando a leitura e a escrita na biblioteca. **Rev. Bras. Educ.** [online]. 2003, n.22, p. 77-88.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Lei no. 10.0097 de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10097.htm>. Acesso em: 26 jul. 2011.

CALDIN, Clarice F. **Leitura e literatura infanto-juvenil**. Florianópolis: CIN/UFSC, 2010.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil**: práticas educativas de Bibliotecários em escolas de ensino básico. Minas Gerais: UFMG, 2009. Disponível em <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/tese%20campello%202009.pdf>>. Acesso em 25 jul. 2011.



DEMO, Pedro. **Pesquisa**: princípio científico e educativo. São Paulo: Cortez, 1990.

FLECK, Felícia; PEREIRA, Magda Chagas. O bibliotecário escolar de Florianópolis e sua relação com a leitura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.2, p. 286-302, jul./dez., 2007. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11234>. Acesso em: 25 jul. 2011.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. Retratos da leitura no Brasil. 3. ed. São Paulo: Imprensa oficial, 2008. Disponível em: <http://www.prolivro.org.br/ipl/publier4.0/dados/anexos/1815.pdf> >. Acesso em: 11 abr. 2012.

LAJOLO, Marisa. **Leitura em crise na escola**: alternativas do professor. São Paulo, Mercado Aberto, 1986.

ROSA, Flávia Goullart Mota Garcia; ODDONE, Nanci. Políticas públicas para o livro, leitura e biblioteca. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, dez. 2006. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300017&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 28 jul. 2011.

SENAC/SC. **Programa Jovem Aprendiz**: Orientação aos Empresários. Florianópolis: SENAC/SC, 2009.

SENAC/SC. **História**. Disponível em <http://intra.sc.senac.br/principal/estrutura.php>>. Acesso em: 09 jun. 2011.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **Criticidade e leitura**: ensaios. Campinas: Mercado das Letras, 1998.

SILVA, Keina Maria Guedes da; LENDENGUE, Maria do Livramento de C. Bibliotecário na formação de leitores em potencial. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 92-98, 2010. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=15283>>. Acesso em 27 jul. 2011.

SOUZA, Rita Rodrigues de; SOUZA, Maria Aparecida Rodrigues de. Práticas de leitura na biblioteca: nos caminhos da linguística aplicada. **Solta A Voz**, Goiânia, v. 18, n. 1, p.109-125, 2007. Semestral. Disponível em: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/sv/article/view/2517>>. Acesso em 25 jul. 2011.



FERRAMENTAS PARA INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO DA BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO/UFRJ

Vanessa Souza Mendonça¹, Eliana Rosa da Fonseca²

¹Especialista em Biblioteconomia, Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

²Mestranda em Ciência da Informação (PPGCI/UFRJ), Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

A internet é um dos principais meios de comunicação da sociedade contemporânea. De acordo com Yamashita e Fausto (2009, p.3), “a evolução derivada do próprio desenvolvimento da Web e dos softwares livres propiciou maior democratização das ferramentas e funcionalidades de interatividade e participação do público”. Segundo Blattmann e Silva (2007, p. 30), “essa evolução da web possibilitou a criação de espaços cada vez mais interativos, [...] surge assim uma nova concepção de internet, chamada internet 2.0, web 2.0 ou web social.”

Nesse contexto, a Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) e Instituto de Doenças do Tórax (IDT) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), no ano de 2011, desenvolveu um Blog e criou um perfil no *Twitter*, com a intenção de promover a unidade e, principalmente, estabelecer um canal de comunicação e interação com seus usuários.

Segundo Machado (2010, p. 49), o blog:

É um site cuja estrutura permite a atualização rápida a partir de novos artigos, popularmente conhecidos na ferramenta como 'posts'. Estes são em geral organizados de forma cronológica, temática ou ambos, tendo como foco a proposta do blog.

Rufino, Tabosa e Nunes (2010, p.10) definem:

Os *micro-bloggings* compõem uma nova modalidade de comunicação na internet. Consistem na publicação de postagens de tamanho limitado a 140 caracteres. Por isso recebem o prefixo micro em sua denominação, pois se caracterizam por sua forma reduzida se comparado ao modelo tradicional de blog.

O objetivo deste trabalho é apresentar como estas ferramentas de comunicação foram desenvolvidas, que tipo de informação é disponibilizada e como foi definida a frequência das postagens no *blog* e *Twitter* da Biblioteca HUCFF/IDT.

2 Materiais e Métodos

O Blog foi desenvolvido, em setembro de 2011, com informações sobre a Unidade, seus serviços e produtos. Utilizou-se o software *Wordpress* para

desenvolvimento da página por ser gratuito e ter uma interface de fácil manuseio.



Figura 1 – Site do Wordpress Brasil

Fonte: WORDPRESS BRASIL. Site. 2012. Disponível em: <<http://pt-br.wordpress.com>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

O *layout* foi concebido com base nos blogs de outras bibliotecas da UFRJ e seu conteúdo adaptado do regulamento da biblioteca. Estabeleceu-se o nome Biblioteca HUCFF/IDT, endereço: www.bibliotecahucff.wordpress.com e o tema no Wordpress - *Twenty Ten*.



Figura 2 – Blog da Biblioteca HUCFF/IDT

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. Blog Biblioteca HUCFF/IDT. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://bibliotecahucff.wordpress.com/>>. Acesso em: 09 mar. 2012.

A barra horizontal apresenta o título de cada uma das subpáginas.

- a) Início: disponibiliza notícias e atualidades;
- b) Conheça a biblioteca: informações administrativas da unidade;
- c) Acervo: expõe a quantidade de obras, relaciona os títulos de periódicos com *links* para acesso;
- d) Serviços: disponibiliza informações sobre os serviços oferecidos: consulta e empréstimo; comutação bibliográfica; treinamento em base de dados; impressão; acesso remoto ao Portal Capes; nada consta;
- e) Produtos: Regulamento; Catálogo de cd-roms e dvd's e, as Novas Aquisições;
- f) Uso da biblioteca: informações sobre o uso dos espaços de informação - laboratório de informática, sala de vídeo, salão de estudo individual e em grupo e salão de acervo;
- g) Ficha catalográfica: orientação de como solicitar o serviço;
- h) Links: relacionam hospitais universitários brasileiros, associações e conselhos, bases de dados e bibliotecas virtuais em saúde;
- i) Como chegar: fornece as linhas de ônibus que circulam no campus passando próximo do hospital;
- j) Contato: telefones, e-mail, endereço do *Twitter* e horário de funcionamento;

Na área central do blog, encontram-se as informações contidas em cada subpágina. Já na barra lateral ficam disponíveis ícones para acesso ao catálogo online institucional e as principais bases de dados na Área de Saúde.

As postagens ocorrem uma vez por semana e versam sobre atualidades das áreas. As fontes escolhidas foram os sites do Ministério da Saúde, Jornal O Globo - Caderno Saúde, Conselho Federal de Medicina e Portal de Periódicos Capes, dentre outras. São priorizadas notícias sobre pesquisas e estudos publicados em periódicos científicos.

A criação de um perfil no *Twitter* é importante pela popularidade e agilidade operacional da ferramenta. Atualmente, segue 23 de bibliotecas, editoras e instituições. Pelo menos uma vez por dia a unidade posta ou re-posta (retwitter) alguma mensagem no microblog.



Figura 3 – Perfil no Twitter da Biblioteca HUCFF/IDT

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. Perfil @bibhucff. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<https://twitter.com/#!/bibhucff>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

3 Resultados Parciais/Finais

O Blog está disponível desde setembro de 2011. Os dados estatísticos demonstram que a ferramenta está sendo utilizada, porém, ainda não atingiu o potencial de uso e interatividade que é característico desse ambiente. Pretende-se, com ações de divulgação, aumentar a quantidade de acesso.



Figura 4 – Estatísticas de acesso do blog

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. Blog Biblioteca HUCFF/IDT. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://bibliotecahucff.wordpress.com/>>. Acesso em: 09 mar. 2012.



Meses e Anos

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
2011									121	39	81	177	418
2012	151	98	168	164									581

Figura 5 – Estatísticas de acesso do blog

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Blog Biblioteca HUCFF/IDT*. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://bibliotecahucff.wordpress.com/>>. Acesso em: 09 mar. 2012.

4 Considerações Parciais/Finais

Não há dúvida, da importância das redes sociais, estas são aliadas da biblioteca pela oportunidade que oferecem para a comunicação e interação com o usuário. Sua adoção constitui-se como uma postura proativa, frente a esse cenário de mudanças e inovações tecnológicas, buscando integrar aos processos desenvolvidos na unidade, novas ferramentas de comunicação e transferência de informação.

5 Referências

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano C. C. Colaboração e interação na Web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007.

MACHADO, Guilherme Lourenço. **Uso das ferramentas de web 2.0 pelos usuários da Biblioteca Central de Brasília**. Disponível em: <<http://bdm.bce.unb.br/handle/10483/1115>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

RUFINO, Airtiane; TABOSA, Hamilton Rodrigues; NUNES, Jefferson Veras. **Redes sociais**: surgimento e desenvolvimento dos micro-bloggins. Disponível em: <<http://www.infobrasil.inf.br/userfiles/26-05-51-3-68061-Redes%20Sociais%281%29.pdf>> Acesso em: 12 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Blog Biblioteca HUCFF/IDT**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://bibliotecahucff.wordpress.com/>>. Acesso em: 09 mar. 2012.

_____. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Perfil @bibhucff**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<https://twitter.com/#!/bibhucff>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

YAMASHITA, Marina Mayumi; FAUSTO, Sibeles S. Serviços de informação: tecnologias Web 2.0 aplicadas às bibliotecas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação e Ciência da Informação, 23. **Anais...** Bonito, 2009. CD-ROM



Divulgação de produtos e serviços: páginas, blogues e redes sociais

Resumo expandido

WORDPRESS BRASIL. Site. 2012. Disponível em: <<http://pt-br.wordpress.com>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE REDES SOCIAIS NA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO

Cristiane de Melo Shirayama¹, Mariana Marquiori²

¹Especialista em Gestão de Bens Culturais, Unifesp, Guarulhos, São Paulo

²Especialista em Jornalismo Científico, CTC-Centro de Tecnologia Canaveira, Piracicaba, São Paulo

1 Introdução

Em vista do crescente uso das redes sociais por empresas e instituições de diferentes segmentos como um veículo de comunicação estratégica, foi identificada a possibilidade de desenvolver e implantar esta ferramenta na biblioteca da EFLCH para solucionar algumas dificuldades identificadas.

O problema verificado consiste no fato dos usuários desconhecerem os serviços oferecidos pela biblioteca e não possuem meios de interatividade com a mesma.

Assim, este trabalho tem como objetivo propor um estudo para implantação de redes sociais que veiculem informações e estabeleçam um canal efetivo de comunicação com o usuário, criando vínculos e divulgando os serviços oferecidos pela biblioteca.

Acredita-se que a biblioteca deve acompanhar o desenvolvimento de novas tecnologias, inovando e oferecendo outros serviços que possam ser utilizados a qualquer hora e lugar, trazendo informações pertinentes ao usuário. Para tanto, é preciso analisar quais tipos de serviços estão sendo disponibilizados pela biblioteca e quais as novas demandas dos usuários, numa tentativa de aproximação, proporcionando novas experiências de interatividade.

Desta forma, temos como justificativa o avanço tecnológico que trouxe uma mudança cultural estabelecendo novos hábitos de adquirir o conhecimento e de buscar informações. Destaca-se, assim, a necessidade de inserção das bibliotecas nesses novos ambientes de informação e pesquisa, de forma a se adaptar às novas tendências.

Por meio de observação do Setor de Referência da EFLCH, constatou-se que a maioria dos alunos e, inclusive, alguns professores desconheciam muitos dos serviços oferecidos pela biblioteca, como por exemplo, o Empréstimo entre Bibliotecas, orientações à pesquisa bibliográfica, entre outros. Este fato pode ser justificado pelo fato da biblioteca da EFLCH ser relativamente nova, pois foi criada em 2007, estando ainda em fase de implantação de diversos serviços, principalmente no Setor de Referência.

Atualmente há um único canal de comunicação da biblioteca que é um site gerenciado pelo departamento de Tecnologia da Informação da instituição. Essa página é pouco amigável, pouco dinâmica e possui poucas ferramentas de gerenciamento de conteúdo. Assim, identificou-se a necessidade de disponibilizar recursos mais abrangentes que atendam os usuários de maneira rápida e efetiva.

De acordo com Aguiar e Silva (2010) “Os usuários universitários fazem uso dos sites de redes sociais no seu dia-a-dia. A internet e as redes sociais são, portanto, parte da realidade da comunidade acadêmica”. Dessa forma, entende-se que esse modo de conexão permite a relação da biblioteca com o cotidiano dos



usuários e é ainda uma abertura de divulgação e oferecimento de serviços por meio do ambiente virtual.

2 Materiais e Métodos

Foi realizado um levantamento bibliográfico (estado da arte) sobre a conceituação e importância do uso de redes sociais em bibliotecas.

Fez-se ainda um levantamento dos serviços oferecidos pela biblioteca da EFLCH e também dos serviços que poderiam ser oferecidos pela instituição, identificados através da literatura existente sobre serviços de referências virtuais.

Por fim, foi elaborada uma estruturação de um plano efetivo de implantação de redes sociais na biblioteca da EFLCH, identificando-se os objetivos dessas ferramentas dentro da instituição.

3 Resultados

Como parte dos resultados pretendidos está a criação de uma página institucional da biblioteca da EFLCH na rede social Facebook. Consolidando a ideia de estabelecer um canal de comunicação e interação do setor de Referência da instituição com seus usuários, contando para isso com uma política de gerenciamento da ferramenta e um fluxo de trabalho.

3.1 Objetivos

Objetivos de implantação das redes
Formação e capacitação dos usuários
Interatividade com o usuário
Divulgação dos serviços da biblioteca
Ferramenta de estudo de usuários
Criação de relacionamento com o usuário
Melhoria da imagem da Biblioteca
Divulgar informações sobre serviços de informação de modo dinâmico
Divulgar informações sobre a biblioteca

Fonte: Autores.

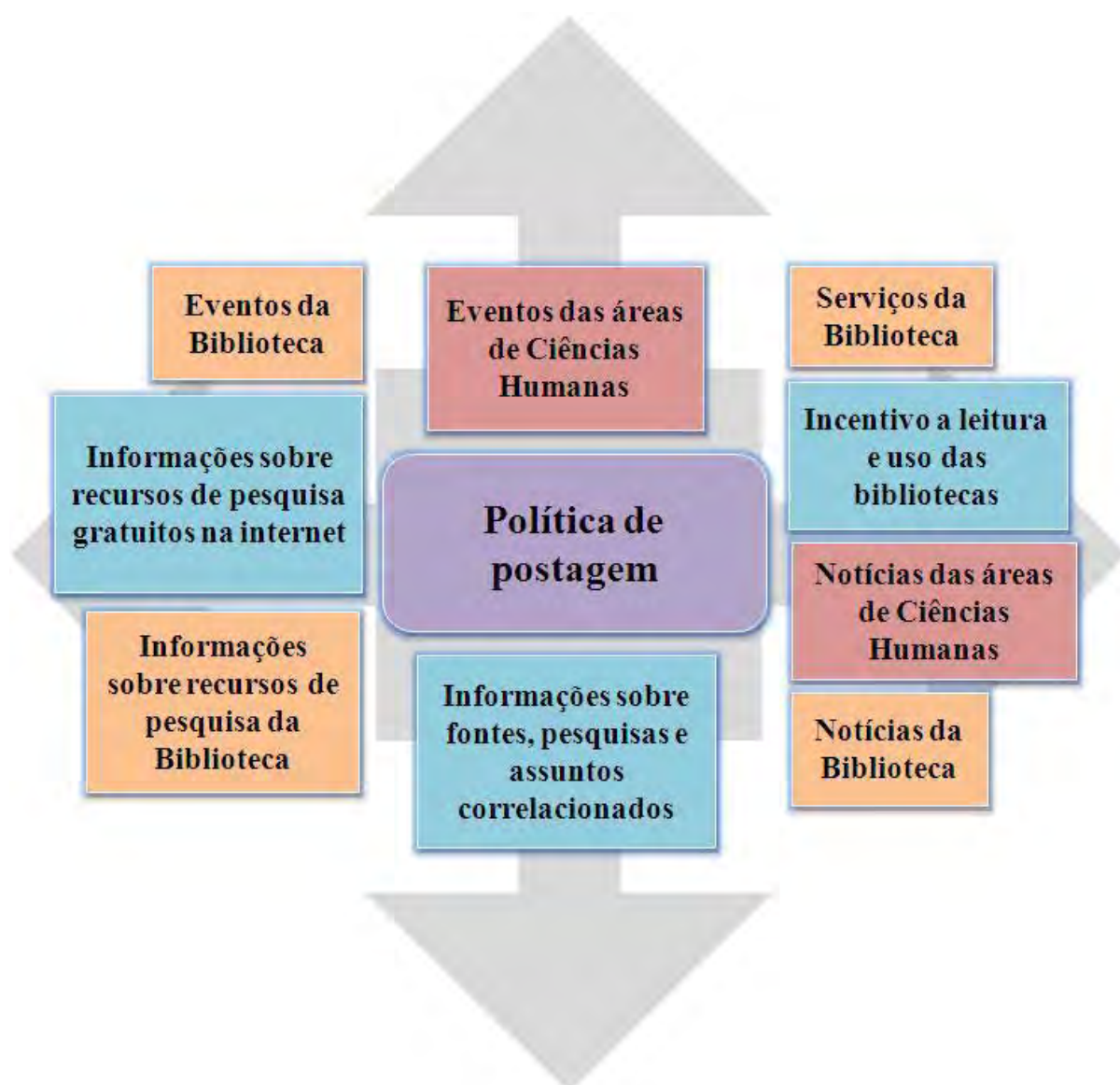
3.2 Fluxo de trabalho para implantação do Facebook



Fonte: Autores.

3.3 Política de postagem

Para evidenciar de forma clara os objetivos dessa rede social, e para que se norteie a rotina do fluxo de trabalho, percebeu-se a necessidade de criação de uma política de postagem.



Fonte: Autores.



4 Considerações

A partir do estudo realizado, com base na bibliografia relacionada a esta temática, espera-se que a implantação das redes sociais na biblioteca da EFLCH possa melhorar a divulgação e a utilização dos serviços oferecidos pela instituição.

Espera-se obter uma maior interação entre a biblioteca, seus usuários e usuários potenciais. Bem como, propiciar novos estudos sobre satisfação e serviços oferecidos pela biblioteca para constante atualização.

Neste sentido, tem-se a intenção de que a biblioteca consiga atualizar seus serviços e políticas permanentemente, frente à nova configuração de um mundo interligado pelo ambiente virtual.

5 Referências

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, Orkut, MySpace e Ning. In: **XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias SNBU / II Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais SIBDB**, 2010, Rio de Janeiro, RJ. Onde estamos, aonde vamos. Rio de Janeiro, RJ : UFRJ/Sibi : CRUESP, 2010.

LITERATURA DE LAZER EM BIBLIOTECA DE ASSUNTOS ESPECÍFICOS

Ana Cristina de Freitas Griebler¹,

¹ Bibliotecária, Mestre em Gerência da Informação pela North Carolina Central University. ESEF/UFRGS, RS

1 Introdução

É senso comum que uma das funções de uma biblioteca universitária seja atender às necessidades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade em que ela está inserida. No caso de uma biblioteca setorial, geralmente seu acervo está limitado aos assuntos dos cursos ministrados naquela unidade, com poucas exceções. Mas será que é necessário a biblioteca estar limitada na oferta de assuntos? Por outro lado, é possível os alunos terem tempo para outras leituras que não as acadêmicas? E neste caso, a biblioteca não poderia proporcionar uma literatura diferenciada? É incontestável a importância da leitura como elemento de formação cognitiva e lúdica do indivíduo e, muitas vezes a universidade pode ser a última oportunidade formal [...] para o desenvolvimento do hábito de leitura e de compreensão de textos, “indispensáveis ao profissional que ela se propõe a formar” (Santos, *et al*, 2002, p. 550).

Neste trabalho, a biblioteca apresentada atende às áreas de Educação Física, Fisioterapia e Dança com o acervo direcionado a estes assuntos, salvo uma dezena de títulos recebidos por doação. Com o ingresso de nova bibliotecária questionou-se o porquê da não existência de literatura de lazer, uma vez que proporcionar o prazer da leitura seja uma das mais completas formas de inserção do indivíduo no contexto cultural.

Foi criado então projeto experimental com o objetivo de oferecer à comunidade usuária, literatura de lazer (entendida aqui por ficção), ou seja, aquela fora do escopo acadêmico. Com este mote, a ideia foi desenvolvida e lançada entre os pares com sua consequente aprovação. Para dar mais afinidade com um dos cursos, criou-se o slogan “LazER na ESEF” contextualizando o prazer de “ler” como uma atividade de “lazer”, um dos assuntos trabalhados em Educação Física.

De acordo com Melo e Alves Jr. (2003 apud QUEIROZ; SOUZA, 2009) são atribuídas ao lazer as funções de descanso, divertimento e desenvolvimento. A leitura pertence à função de desenvolvimento e esta é, geralmente, carregada de dificuldades para sua prática plena. Entretanto, no estudo realizado por Queiroz e Souza (2009) a leitura é destacada como a segunda forma de lazer mais citada entre estudantes universitários em Porto Alegre, atrás apenas da categoria música.

Assim, justificada pela sintonia entre leitura como atividade de lazer, este projeto se insere nas atividades desenvolvidas pela biblioteca da Escola de Educação Física da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

2 Materiais e Métodos

O projeto iniciou com cinco livros doados em estante próxima ao local de exposição das novas aquisições. Estes títulos não são inseridos no sistema da biblioteca e seguem a política da troca, ou seja, o usuário traz um livro em bom estado físico e de literatura trocando por outro disponível na estante reservada para esse fim. O único controle existente é o cadastro dos títulos doados na página LibraryThing¹, conhecida por ser uma rede de catalogação social existente na web onde é possível organizar os livros utilizando informações inseridos por outros usuários. O livro então recebe uma etiqueta para uma visualização fácil de que ele não pertence ao acervo, bem como um marcador de página, e depois colocado em estante própria.

Até o momento (14 abril de 2012), 100 livros já foram cadastrados e destes, mais da metade já foram renovados durante os 6 primeiros meses de existência do projeto. Alguns participantes doaram vários livros. A divulgação (figura 1) é pequena, restrita apenas dentro da biblioteca e poucas chamadas no twitter ou no blog do setor. Vários usuários ficam surpresos com o projeto e a simplicidade da ideia e parabenizam a iniciativa.



Figura 1 – Logomarca de divulgação do projeto “LazER na ESEF”

3 Considerações

Após este período experimental, podemos pensar na maior divulgação ao projeto ou, talvez, inserir o “LazER na ESEF como um ponto de Bookcrossing². É importante salientar que este é um serviço que a biblioteca oferece, de forma gratuita e de baixa manutenção em termos de custo ou trabalho envolvido.

Finalmente, merece destaque as recompensas que ocorrem, pois estas não são planejadas. Uma delas é a de que alunos de outras unidades também têm vindo

¹ Página da BIBESEF: <http://www.librarything.com/profile/BIBESEF>

² Comunidade virtual e mundial de troca de livros. Informações em: www.bookcrossing.com.



à ESEF para olhar os livros disponíveis e se engajar na proposta. E a outra é a receptividade e participação dos funcionários terceirizados da unidade fazendo inclusive pedidos específicos de títulos e estilos de literatura. Para nós, isso reflete o poder de inserção da leitura em todas as camadas sociais e sua importância no resgate da cidadania. Como já dizia Almeida:

À medida que adentramos o universo da leitura, descortinando autores, e temas os mais variados, percebemos que vamos nos familiarizando cada vez mais com a palavra, que, com intimidade passeia, rodopia, baila suavemente em nossa mente ávida pelo conhecimento, porque “o prazer da leitura de um texto não pode ser avaliado. É coisa subjetiva; quem ama ler tem nas mãos as chaves do mundo”³.

4 Referências

ALMEIDA, I. M. **O ato de ler**. São Paulo: Amigos do Livro, 2001. Disponível em: http://www.amigosdolivro.com.br/lermais_materias.php?cd_materias=3523. Acesso em: 16 abr. 2012.

QUEIROZ, M. N. G.; SOUZA, L. K. Atividades de Lazer em Jovens e Adultos: Um Estudo Descritivo. 2009. **Licere**, Belo Horizonte, v.12, n.3, set./2009. Disponível em: http://www.anima.eefd.ufrj.br/licere/pdf/licerev12n03_a2.pdf. Acesso em: 15 abr. 2012.

SANTOS, A. A. A. et al. O Teste de Cloze na avaliação da compreensão em leitura. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 15, n. 3, p. 549-560, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/ez45.periodicos.capes.gov.br/pdf/prc/v15n3/a09v15n3.pdf>. Acesso em: 15. abr. 2012.

³ Citação no parágrafo de ALVES, Rubem – Dígrafos. (Internet <http://www.ofaj.com.br>).

A BIBLIOTECA CENTRAL DO GRAGOATÁ NO CONTEXTO DA WEB 2.0: UM ENFOQUE SOBRE A REDE SOCIAL FACEBOOK

Josimara Brumatti¹, Geisa Drumond¹

¹Bibliotecária, Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro

1 Introdução

As redes sociais apresentam um amplo e flexível conjunto de recursos que facilitam e ampliam a interação de pessoas, ao mesmo tempo em que favorecem a divulgação de produtos e serviços na internet.

As bibliotecas têm se voltado para o uso das redes sociais para se comunicar com os usuários e divulgar serviços, produtos e informações. Algumas experiências têm sido apresentadas em eventos, demonstrando como essas ferramentas podem servir de estratégia para facilitar a interação e promover a biblioteca, dando-lhe mais visibilidade, bem como inovando nos produtos e serviços oferecidos.

Watanabe; Paletta e Yamashita (2010) citam, em seu trabalho, o Facebook como uma das redes mais populares da Web 2.0, lançada em 2004 nos Estados Unidos. Dentre os seus recursos, o Facebook permite o compartilhamento de perfis e interesses comuns e a troca de mensagens ou informações, além de ser gratuito.

A preferência dos usuários por um tipo de rede social deve ser levada em conta na seleção da rede que seja mais adequada para a biblioteca. Outros critérios de seleção referem-se aos objetivos da rede social e às expectativas dos usuários (MARGAIX-ARNAL, 2008).

Maness¹, ao tratar das implicações da web 2.0 para as bibliotecas, discute que a Biblioteca 2.0 deve ser centrada no usuário e oferecer serviços e coleções multimídia, contendo áudio e vídeo. Destaca a rica interação entre usuários e bibliotecários, sinalizando que o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0 é ser comunitariamente inovadora, o que implica em mudar continuamente os seus serviços, além de prover meios para que as comunidades e os usuários busquem, achem e utilizem informação.

O objetivo do trabalho é relatar a experiência da Biblioteca Central do Gragoatá - BCG, que é uma das unidades de informação da Superintendência de Documentação - SDC da Universidade Federal Fluminense - UFF, no uso das redes sociais, em especial o Facebook, tendo em vista que as tecnologias web 2.0 têm trazido mais interatividade e dinamismo no fazer profissional.

2 Materiais e Métodos

O presente trabalho tem como objeto de estudo a Biblioteca Central do Gragoatá, que é uma das bibliotecas da SDC da Universidade. A BCG atende a todos os cursos das áreas de Humanas.

A metodologia utilizada para este trabalho compreende:

¹apud CONTI; PINTO, 2010, p. 11.

- a) um estudo de caráter exploratório sobre as iniciativas da BCG no uso das Redes Sociais;
- b) descrição dos tipos de informações divulgadas nas redes;
- c) análise das redes sociais no período de agosto de 2011 a abril de 2012.

3 Resultados Parciais/Finais

Constatamos que houve, anteriormente, algumas iniciativas no uso de redes sociais na BCG, contudo não tiveram continuidade. A elaboração do projeto sobre redes sociais, intitulado BCG 2.0, em 2011, teve como objetivos definir as redes sociais utilizadas na BCG e estruturar as ações a serem desenvolvidas no âmbito das redes sociais; aperfeiçoá-las e corrigir os problemas detectados;

Dentre as redes sociais² analisadas, o Facebook é a ferramenta que teve maior impacto, levando-se em conta os pedidos de usuários para fazer parte da rede; postagens e as formas de interação.

Tabela - Dados das Redes Sociais no período de AGO 2011 – ABR 2012

Rede Social	Postagem	Participante
Blog	18	5
Twitter	113	12
Facebook	310	163

Fonte: O autor (2012)

Consideramos que a disparidade entre as redes sociais deve-se ao fato de que o Facebook recebeu maior investimento da biblioteca. As ferramentas do Blog e Twitter foram criadas posteriormente ao Facebook, principalmente o Blog que foi publicado em 2012.

No contato com os usuários, observamos que o Twitter não é uma ferramenta tão popular como o Facebook. Por outro lado, a estratégia de integrar as ferramentas do Blog e Twitter ao Facebook tem possibilitado à BCG divulgar os seus serviços/produtos e informações, de forma rápida e dinâmica.

Buscamos, através do Twitter, divulgar, de forma objetiva, informações atuais, serviços da biblioteca e conteúdos digitais.

O conteúdo disponibilizado nas redes sociais da BCG se constitui de eventos, cursos e reportagens que estão diretamente ligados à UFF e aos cursos que a BCG atende.

Dentre as formas de interação, destacamos a manifestação dos usuários com relação às fotos postadas na página do Facebook sobre as visitas guiadas, as exposições, os eventos, as visitas ilustres e os treinamentos realizados na BCG.

² Facebook – <http://www.facebook.com/Bibliotecacentraldogragoata>

Twitter – <https://twitter.com/bcguff>

Blog - <http://bibliotecacentraldogragoata.blogspot.com.br>



4 Considerações Parciais/Finais

As potencialidades oferecidas pelas redes sociais dão mais visibilidade à BCG. No chat interno do Facebook, os usuários buscam informação sobre o acervo, serviços e horário de funcionamento da biblioteca.

Um dos maiores ganhos obtidos foi, sem dúvida, a maior interação entre usuários e a BCG, através dos comentários e “curtição” de matérias postadas; compartilhamento dos links e sugestão de matérias a serem postadas.

A difusão das redes sociais através dos materiais de divulgação da BCG e das apresentações para grupos de usuários são estratégias adotadas para estimular o uso das redes e promovê-las como mais um canal de comunicação da biblioteca.

5 Referências

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 15, n. 1, p. 7-21, jan./jun, 2010.

MARGAIX-ARNAL, Dídac. Las bibliotecas universitárias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. *El profesional de la información*, v. 17, n. 6, p. 589-601, nov./dic. 2008. Disponível em: <
<http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2008/noviembre/02.pdf>>. Acesso em: 3 abr. 2012.

WATANABE, Edna Tiemi Yokoti; PALETTA, Fátima Aparecida Colombo; YAMASHITA, Marina Mayumi. Análise do uso das ferramentas web 2.0 aplicadas às bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS – BRASIL, 2., 2010, Rio de Janeiro. *Anais ...* Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.



ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O BLOG E O TWITTER DA BIBLIOTECA FEAUSP: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ivone Robles¹, Sheyla Mazzeo², Giseli Adornato de Aguiar³

¹Bibliotecária, Biblioteca FEAUSP, São Paulo, SP

²Técnica, Biblioteca FEAUSP, São Paulo, SP

³Bibliotecária, Biblioteca FEAUSP, São Paulo, SP

1 Introdução

As bibliotecas foram construídas pelos homens, portanto, refletem as mudanças históricas, sociais, políticas, culturais e tecnológicas de cada época e, dessa forma, inserem-se também no universo das redes sociais da internet.

Delimita-se a biblioteca do século XXI conhecida como Biblioteca 2.0¹ e se caracteriza como um espaço com serviços e produtos, simultaneamente, físicos, digitais e virtuais, em que as tecnologias da informação e comunicação passam a ser a base da relação com o usuário.

Atualmente 63,1 milhões de pessoas no Brasil estão conectadas às redes sociais (considerando o total de 79,9 milhões de brasileiros com acesso a internet). (IBOPE MEDIA, 2011, 2012).

A partir do dado acima, é natural imaginar as bibliotecas universitárias se apropriando desses espaços como ferramentas de comunicação, acesso à informação e interação com os usuários.

Diante dessa realidade, como a Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA) da Universidade de São Paulo (USP) está utilizando o Blog (<http://bibliotecafea.com/>) e o Twitter (<http://twitter.com/bibliotecafea>) para se comunicar com seus usuários?

Este trabalho pretende fazer um relato e tecer uma comparação da utilização das ferramentas de redes sociais Blog e Twitter na Biblioteca **FEAUSP**.

Embora a utilização dessas ferramentas seja, frequentemente, abordada no contexto das bibliotecas universitárias, percebe-se na literatura nacional uma carência de um estudo comparativo entre os dois canais considerando suas características.

2 Materiais e Métodos

Este estudo consiste em um relato de experiência do Blog e Twitter da Biblioteca **FEAUSP** no período de maio de 2011 a abril de 2012.

Primeiramente, implantou-se o Twitter por ser uma ferramenta de fácil manuseio. Posteriormente, para a criação do Blog, optou-se pela ferramenta

¹ O termo "Biblioteca 2.0" foi cunhado, pela primeira vez, em 2005, por Michael Casey em seu *blog* LibraryCrunch (<http://www.librarycrunch.com/>) e basicamente significa o uso das tecnologias da *Web* 2.0 nas bibliotecas.

Wordpress por, inicialmente, ser gratuita e possuir uma interface amigável associado ao conhecimento da equipe adquirido em treinamento de linguagem Cascading Style Sheets (CSS) para as customizações desejadas.

Conforme Martins e Theóphilo (2007), a metodologia utilizada foi a da observação por meio da própria ferramenta estatística disponibilizada no Blog na qual se verificou o conteúdo que alcançou maior aceitação pelo público. Já para o Twitter, que não possui uma ferramenta de estatística própria e não há um histórico que registre dados a longo prazo, utilizou-se os programas Memolane² e Klout³.

3 Resultados Parciais

O Twitter, implantado em maio de 2009, conta, atualmente, com 2595 seguidores. O Blog, disponibilizado dois anos depois, registra 32.003 acessos aos seus 52 *posts* distribuídos entre as 19 categorias criadas.

A equipe do Blog optou por priorizar as notícias e informes (tabela 1). Porém, os conteúdos mais acessados pelos usuários foram sobre capacitações e treinamentos (tabela 2).

Tabela 1 – Conteúdos mais publicados do Blog

Conteúdo	Nº de posts
Notícias e informes	19
Base de dados e fontes de informação	10
Espaço do especialista	10
Produtos e serviços	10
Capacitação e treinamento	10
Entrevistas	6
Informações institucionais	3



Fonte: Tabela elaborada com base nos dados estatísticos disponíveis no Wordpress.

Nota: Os conteúdos são classificados em mais de uma categoria.

²É um serviço que obtém as informações publicadas em diferentes de redes sociais e as organizam de forma cronológica, como uma linha do tempo (<http://memolane.com/>)

³ Analisa a influência que o usuário tem nas redes sociais. Para isso, a ferramenta calcula a interação das pessoas e não quantos seguidores ou amigos ela possui na internet (<http://klout.com/home>)

Tabela 2 - Conteúdos mais acessados do Blog

Todo o Tempo		Visualizações
Título		
Home page / Archives		23.957
Como obter o levantamento de citações: Google Acadêmico		1.145
Sobre a Biblioteca da FEA		892
Acompanhe a reforma		795
Contatos		433
Acesso às Bases de Dados e Revistas Eletrônicas da Rede SIBiNet via VPN (Rede Privada Virtual)		394
Como chegar		349
Novas aquisições Biblioteca FEAUSP – QR-Code (como usar)		343
Como obter o índice h: Google Acadêmico		245
Entenda as diferenças básicas entre as gerações Y, X e baby boomers		224
Inauguração da Casa da Cultura Carlos e Diva Pinho		223
Dejanir Henrique da Silva, aluno de mestrado da FEAUSP aprovado recentemente no programa de doutorado do MIT		202
Como obter o índice h e o levantamento de citações: SciELO		189
Como obter o índice h e o levantamento de citações: SCOPUS		177
Como obter o índice h e o levantamento de citações: ISI Web of Knowledge		129
Mendeley – organizador de trabalhos acadêmicos, referências e citações		122
Normas para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos (teses, dissertações e outros)		121
Procedimentos para a elaboração da Ficha Catalográfica de teses e dissertações defendidas na FEAUSP		117
Convite para homenagem ao aluno Felipe Ramos de Paiva		115
Férias... que tal um best-seller acadêmico? (parte 1)		112

Fonte: WORDPRESS. *Biblioteca FEAUSP*: estatísticas do site. Dados coletados em: 17 abr. 2012. Acesso restrito.

No Twitter, privilegiou-se conteúdos relacionados à Biblioteca, contudo, foi observado uma preferência por notícias e informações gerais (tabela 3).

Tabela 3 - Twitter

Informações mais divulgadas	Informações mais <i>retweeted</i> s
Novas aquisições da Biblioteca	Sobre <i>download</i> e disponibilização de obras gratuitas
Produção científica docente FEA	Relacionadas às áreas dos cursos FEA
Relacionadas às áreas dos cursos FEA	Relacionadas à USP
Relacionadas à USP	Assuntos de interesse acadêmico em geral
Sobre <i>download</i> e disponibilização de obras gratuitas	Tutoriais publicados no Blog
Relacionadas à Biblioteca	Produção científica docente FEA
Assuntos de interesse acadêmico em geral	Sobre TI

Fonte: Tabela elaborada com base nos dados disponíveis no Memolane e no Twitter.
Nota: Conteúdos postados e *retweeted*s em ordem sequencial.

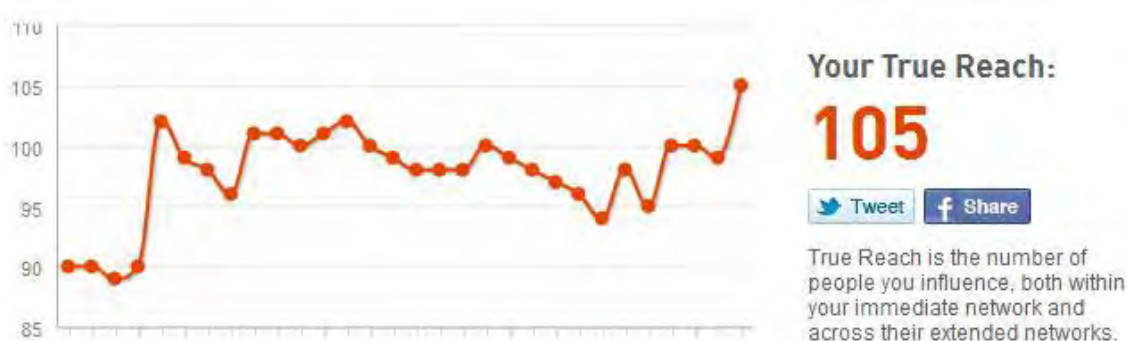


Figura 1 – Levantamento de influência do Twitter

Fonte: KLOUT. *Biblioteca FEAUSP*: your true reach. Dados coletados em: 17 abr. 2012. Acesso restrito.

A Biblioteca **FEAUSP** promove a divulgação tanto do Twitter como do Blog indistintamente, porém, o segundo, frequentemente, é indicado aos usuários no atendimento *on-line* quando de questões sobre os serviços e recursos informacionais disponíveis e já “postados” no Blog.

Tudo que é publicado no Blog é divulgado no Twitter, já com o conteúdo do Twitter não é possível fazer o mesmo, porém seu *link* está disponível no Blog para que as últimas três postagens possam ser visualizadas.

Trabalha-se em conjunto as duas ferramentas, o Twitter referencia e o Blog desenvolve.

4 Considerações Parciais

De acordo com a análise dos dados, observou-se a necessidade de redirecionamento do conteúdo entre as duas ferramentas para atender a expectativa do usuário.

Recomenda-se que o Blog passe a desenvolver mais conteúdos e tutoriais e que informes e notícias sejam, prioritariamente, veiculados no Twitter.

Da mesma forma, as novas aquisições devem figurar no Blog por ser um conteúdo institucional que precisa ficar reunido e disponível para acesso.

Ao Twitter, por sua popularidade e pela agilidade operacional, são encaminhadas as informações ocasionais e imediatas, não necessariamente acadêmicas, mas de visível interesse para o público da área, gerando um compartilhamento rápido e informal. Ao Blog, destinado para conteúdos mais elaborados, são direcionadas informações relativas à estrutura da Biblioteca e sobre o uso de produtos e serviços oferecidos.

Tendo em vista o conceito de Biblioteca 2.0 e o perfil do novo usuário, o uso das redes sociais é fundamental para disseminação da informação com rapidez e eficiência. Assim, as ferramentas utilizadas pela Biblioteca **FEAUSP** têm contribuído para a atualização e produção do conhecimento de seus usuários de forma dinâmica e interativa.



5 Referências

CASEY, M. *Library 2.0, Beta*. LibraryCrunch. [S.l.], 11 Oct. 2005. Disponível em: <http://www.librarycrunch.com/2005/10/library_20_beta.html>. Acesso em: 22 jun. 2012.

IBOPE MEDIA. *As diversas idades nas redes sociais*. São Paulo: IBOPE, 2011. Disponível em: http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=6&proj=PortalIBOPE&pub=T&nome=home_materia&db=caldb&docid=87FF2A009DAE8D898325795100554C9E>. Acesso em: 19 abr. 2012.

_____. *Número de brasileiros com acesso a internet chega a 79,9 milhões*. São Paulo: IBOPE, 2012. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=6&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=pesquisa_leitura&nivel=null&docid=9725B59E0CD6FC43832579DC005A03D9>. Acesso em: 19 abr. 2012.

KLOUT. *Biblioteca FEAUSP: your true reach*. Disponível em: <<http://klout.com/home>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. São Paulo: Atlas, 2007.

MEMOLANE. *Biblioteca FEAUSP*. Disponível em: <<http://memolane.com/>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

TWITTER. *Biblioteca FEAUSP*. Disponível em: <<http://twitter.com/bibliotecafea>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

WORDPRESS. *Biblioteca FEAUSP: estatísticas do site*. Disponível em: <<http://pt-br.wordpress.com/>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

ESTUDO DA UTILIZAÇÃO DE BLOGS E MICROBLOGS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Suzilaine de Oliveira¹, Cristiane de Melo Shirayama²

¹ Especialista em Biblioteconomia, Unifesp, Guarulhos, São Paulo

² Especialista em Gestão de bens culturais, Unifesp, Guarulhos, São Paulo

1 Introdução

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) vêm ocupando lugar nos ambientes institucionais e incutiram novas formas das pessoas se relacionarem. A partir deste novo desenho sócio-comunicacional, verifica-se a necessidade de se atentar para oportunidades de inovação dos serviços de informação no ambiente virtual.

Percebe-se com isso, que no ambiente virtual é crescente a utilização das redes sociais pelas bibliotecas universitárias, mostrando a necessidade de se entender seu funcionamento e de que maneira a biblioteca universitária pode utilizar esse meio comunicacional como estratégia de mediação com seu público.

Esse trabalho tem como objetivo fazer um estudo de utilização de redes sociais pelas bibliotecas universitárias. Para isso, serão levantadas as informações sobre blogs e sobre o microblog Twitter de bibliotecas universitárias que utilizam esses recursos, com o objetivo de entender seu funcionamento e gerenciamento.

2 Materiais e Métodos

Para desenvolver esse estudo foi feito um levantamento bibliográfico da literatura para conceituar os serviços de informação no ambiente virtual e sobre implantação e uso das redes sociais nas bibliotecas universitárias para entender de que maneira elas podem ser utilizadas.

Foi realizado ainda um levantamento sistemático por meio da visita online nas páginas das bibliotecas universitárias e a partir disso, coletaram-se dados estatísticos sobre quais oferecem blogs e/ou microblogs. E ainda, foi realizado um levantamento de quais informações e serviços são ofertados nessas mídias interativas.

3 As redes sociais nos serviços da biblioteca

As redes sociais são uma possibilidade de comunicação e disseminação dos recursos e serviços informacionais da biblioteca através do ambiente virtual. Permitindo uma dinamicidade que ultrapassa barreiras de tempo e espaço.

Segundo estudo feito por Pontes e Santos (2011), durante o primeiro semestre de 2011, 31% das bibliotecas universitárias utilizam os recursos das redes sociais e esse número tende a crescer.

Numa abordagem social, as redes sociais têm a oportunidade de aproximar a biblioteca e seus serviços ao seu público e estabelecer relacionamento convidativo aos usuários. Do ponto de vista acadêmico, o blog tem a função de auxiliar os alunos nas pesquisas com demonstrações úteis, temas animadores e instigá-los no melhor aproveitamento das fontes informacionais.

Ao trabalhar sob essa ótica, é possível aproveitar o blog como recurso pedagógico, onde a própria biblioteca atua como agente mediador, proporcionando aos alunos meios de encontrar informações organizadas em conjuntos, de modo a facilitar o acesso às fontes informacionais.

3.1 As redes sociais em bibliotecas universitárias

Foi realizada uma análise nos sites de bibliotecas universitárias para conhecer quem são os blogs e microblogs de maior influência, e, o que eles oferecem ao usuário.

Realizou-se uma pesquisa no período entre agosto e dezembro de 2011 em 20 sites de bibliotecas, sendo 18 instituições federais, 1 Biblioteca de Faculdade particular, 1 Biblioteca de Universidade Estadual. Mais de 50% das bibliotecas pesquisadas não utilizam nenhuma rede social, 30% usam o twitter e outras 15% usam o blog. Conforme mostra o gráfico 1.

Gráfico 1 – Bibliotecas com rede social



Fonte: Autores (2012).

3.2 Tipos de informações postadas nos microblogs e blogs das bibliotecas

Abaixo segue um levantamento do que mais se publica nos blogs e microblogs das bibliotecas.

Publicações veiculadas nos blogs e microblogs
Avisos de horários
Conservação do acervo
Regras para utilizar do espaço da biblioteca
Como fazer renovações online
Exposições e eventos no campus e na biblioteca
Apresentação da biblioteca em data comemorativas
Balanço anual da biblioteca
Balanço sobre o curso que mais utilizou a biblioteca
Treinamentos
Links para as bases de dados separados por área do
Retwitter dos alunos e professores
Divulgação de obras
Concursos culturais da cidade
Tutoriais para bases de dados

Fonte: Autores (2012).

4 Considerações

O presente estudo apresentou características das redes sociais e um breve estudo sobre a utilização de blogs e do microblog Twitter em bibliotecas universitárias. Constatou-se, segundo a amostragem, que a maioria das bibliotecas não utilizam as redes sociais apontadas nesse estudo.

A pesquisa verificou uma leve tendência ao uso do Twitter ao blog. Presume-se que isso ocorra pela facilidade de gerenciamento já que os textos vinculados a essas redes são mais curtos, podendo apontar ainda para outras páginas de maneira mais dinâmica.

Percebe-se ainda, de acordo com as publicações veiculadas a essas mídias, que os microblogs funcionam como uma importante ferramenta de divulgação de informações dos serviços da biblioteca, dos recursos que ela possui e de informações do ambiente acadêmico em que ela se encontra.

A biblioteca encontra no ambiente virtual uma maneira de desenvolver e inovar seus serviços. Faz-se necessários mais estudos para identificar como esses novos mecanismos de comunicação e de informação estão sendo utilizados e de que maneira poderiam funcionar como ambiente mais interativo com criação de mais serviços que atendam as necessidades dos usuários no ciberespaço.

5 Referências

CUNHA; PESSOA. Perspectivas do serviço de referência digital. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 1995.



Divulgação de produtos e serviços: páginas, blogues e redes sociais

Resumo expandido

MORENO, P. da S. **Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface.** 2005, p.154.

PONTES, E. M; SANTOS, M. K. **O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras.** 24. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação 2011, p.13. Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011.

TOMAÉL M. I.; ALCARÁ A. R.; DI CHIARA, I. G. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.



PROJETO, ELABORAÇÃO E GESTÃO DE WEBSITES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Alexandre Ribas Semeler¹, Veleida Ana Blank², Márcia Maria de Miranda Martins da Costa³, Anderson Biers, Diego Fernandes Silva

¹Mestre em Comunicação e Informação, Biblioteca do Instituto de Geociências, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

²Mestre em Memória Social e Bens Culturais, Biblioteca do Instituto de Geociências, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

³Bacharel em Ciências Contábeis, Biblioteca do Instituto de Geociências, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

⁴Graduando em História, Biblioteca do Instituto de Geociências, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

⁵Graduando em Engenharia Física, Biblioteca do Instituto de Geociências, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

1 Introdução

O desenvolvimento das tecnologias digitais e da *web* viabilizam novas práticas bibliotecárias ligadas ao tratamento e a organização de informações digitais em bibliotecas universitárias. Através de um *website* estendem-se as possibilidades de oferta de serviços e produtos à comunidade usuária. A elevação na visibilidade das bibliotecas ressalta a necessidade de investigar as transformações ocorridas no campo da tecnologia e suas influências sob a Ciência da Informação. As metodologias de análise métrica da informação originam o conceito de webometria, explica Vanti (2010, p. 56) atua como “[...] uma perspectiva da Ciência da Informação para os estudos quantitativos da *web*.” Assim, considera-se a aplicação de métodos webométricos no processo de gerenciamento de conteúdo e elaboração da estrutura de *websites*. A webometria permite a análise métrica e visual do *website*, facilita a compreensão de seu funcionamento, conteúdo e estrutura. Nesse contexto, a questão de pesquisa deste estudo busca identificar as tecnologias, as técnicas e as metodologias necessárias para o projeto, a elaboração e a gestão de *websites* para bibliotecas universitárias? O objetivo geral é aplicar a webometria como método orientador à prática do desenvolvimento *web*. A aplicação de técnicas webométricas na gestão de um *website* possibilita a de identificação de indicadores métricos necessários ao processo de gerenciamento da estrutura e do conteúdo de um *website* de biblioteca universitária. Acredita-se que a sistematização de informações em ambiente *web* defina novos modos de organização e recuperação da informação e que esta prática exige *know how* específico e caracteriza-se por meio de abordagens multidisciplinares entre a Ciência da Informação e as novas tecnologias *web*.

2 Materiais e Métodos

A metodologia aplicada é de caráter exploratório e busca compreender as esferas quali-quantitativas do trabalho com *websites* para bibliotecas universitárias. Desse modo, pretende-se a criação de indicadores alternativos que auxiliem nos



processos de atualização, migração, preservação e segurança do *website*. As etapas metodológicas compreendem a tríade (projeto, elaboração e gestão). Sendo a primeira um momento de planejamento do *website* que se fundamenta em áreas do *design* de interface e de informação, consolidando-se através da concepção de projetos de navegação, identidade visual, e arquitetura da informação. A elaboração resulta no desenvolvimento tecnológico do *website* baseado nos projetos já realizados. Esta etapa de pesquisa caracteriza-se pela implantação e customização de sistemas de gerenciamento de conteúdo através do uso de ferramentas tecnológicas, linguagens de programação e gerenciamento de banco de dados. A gestão preocupa-se com o processo de gerenciamento, ou seja, mede e avalia os fluxos da informação e da comunicação no *website*. Por meio de ferramentas estatísticas é possível preparar o *website* para que o mesmo seja focado em atender determinados indicadores *web*. Estes tipos de indicadores, segundo Vanti (2010, p.189), “[...] constituem valioso subsídio para avaliação das atividades desenvolvidas por diferentes instituições no espaço da internet.” A mesma autora os classifica em três categorias: descritivos (contabilizam o tamanho ou o número de objetos que um espaço *web* apresenta), de conectividade (tem por finalidade o exame das conexões entre sites, enfocando os *links* externos que um espaço recebe quanto os *links* que o espaço aponta) e os de popularidade (a utilização da informação, mensurada por meio de números e de características das visitas ao *website*) (VANTI, 2010). Segue-se o modelo de coleta de dados proposto por Ferreira e Targino (2010, p.306) para a análise de *logs* das variáveis de acesso: “a) visitas e visitantes – número total de visitas e de visitantes [...]; b) perfil do usuário – procedência geográfica de origem [...] e perfil técnico do visitante [...]; c) padrões de uso – exibições, tempo de conexão e *download* [...]” O *lócus* de investigação é a Biblioteca do Instituto de Geociências da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O *corpus* é composto através da análise de *softwares* e linguagens utilizadas para o desenvolvimento *web*.

3 Resultados Parciais/Finais

Obtiveram-se os seguintes resultados desde 2011: a elaboração do Memorial Virtual dos 50 anos de produção científica do curso de Geologia do IGEO/UFRGS; o *site* da Biblioteca do Instituto; as revistas *Pesquisas em Geociências* e a *ParaOnde!?* publicações editadas pelo Instituto.

4 Considerações Parciais/Finais

O projeto ainda encontra-se em fase de desenvolvimento. Entretanto, para a concretização efetiva será necessário aplicar os indicadores webométricos no processo de gestão do *website*. Isso irá garantir o processo de desenvolvimento apontando os erros e as funcionalidades que devem ser aprimoradas. Por fim, ressalta-se a adoção da metodologia por todos os setores do Instituto de Geociências da UFRGS, sendo a Biblioteca responsável pela coordenação de todos os projetos de *websites*.



Divulgação de produtos e serviços: páginas, blogues e redes sociais

Resumo expandido

5 Referências

FERREIRA, Sueli Mara S.P.; TARGINO, Maria das Graças. Métricas alternativas de avaliação do impacto e do uso de revistas eletrônicas: estudos em Ciências da Comunicação. In: FERREIRA, Sueli Mara S.P.; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Acessibilidade e visibilidade de revistas científicas eletrônicas**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

VANTI, Nádia. Mapeamento das instituições federais de ensino superior. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.1, 2010. p. 55-67. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/4704/5878>>. Acesso em: 23 mar. de 2012.

VANTI, Nádia. Indicadores *web* e sua aplicação à produção científica disponibilizada em revistas eletrônicas. In: FERREIRA, Sueli Mara S.P.; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Acessibilidade e visibilidade de revistas científicas eletrônicas**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.



BIBLIOTECA 2.0: UM RELATO DA IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS 2.0 NA BIBLIOTECA DA UNESP DE ILHA SOLTEIRA

Raiane da Silva Santos¹, Sandra Maria Clemente de Souza², João Josué Barbosa³

¹Assistente de Serviços de Documentação, Informação e Pesquisa, Universidade Estadual Paulista - UNESP, Ilha Solteira, São Paulo

²Bibliotecária, Universidade Estadual Paulista - UNESP, Ilha Solteira, São Paulo

³Bibliotecário, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Ilha Solteira, São Paulo

RESUMO

Descreve a implementação do *Blog* na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FE/IS) como principal ferramenta de disseminação da informação. Relata a importância da *Web 2.0* para os profissionais da informação e discorre sobre a chamada Biblioteca 2.0. Apresenta as características das ferramentas *facebook*, *orkut*, *twitter*, *flickr*, *youtube* e *issuu*, aplicadas à Biblioteca da FE/IS e demonstra os procedimentos adotados para a inserção destas no ambiente da Biblioteca. Expõe, como metodologias utilizadas, a escolha das ferramentas 2.0, as definições de conteúdos, o desenvolvimento estrutural e a divulgação das ferramentas. Aponta a interação, a independência dos usuários e a quantidade de acessos ao *Blog* como resultados obtidos e conclui como indispensável a incorporação das ferramentas 2.0 no ambiente de trabalho para que os profissionais da informação atinjam seus objetivos.

PALAVRAS-CHAVES:

Biblioteca 2.0; Web 2.0; Ferramentas 2.0; Blog; Informação.

ABSTRACT

Describes the implementation of *Blog* of the Library of the Faculty of Engineering of Ilha Solteira (FE/IS) as a primary tool of information dissemination. Relates the importance of *Web 2.0* for information professionals and discusses the call Library 2.0. Presents the characteristics of the tools *facebook*, *orkut*, *twitter*, *flickr*, *youtube* and *issuu* applied to the Library of FE/IS and demonstrates the procedures adopted for the inclusion of these in the environment of the Library. Exhibits such as methodologies used, the choice of 2.0 tools, definitions of content, the structural development and dissemination of tools. Interaction points, the independence of users and number of accesses to the *Blog* as results and concludes with the incorporation of essential tools 2.0 on the desktop so that information workers achieve their goals.

KEYWORDS:

Library 2.0; Web 2.0; Tools 2.0; Blog; Information.



1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - FE/IS é uma unidade integrante da Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista - UNESP, cuja missão é disponibilizar a informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria de vida do cidadão. O público usuário da Biblioteca é composto, em sua maioria, por alunos de graduação e pós-graduação, cujas gerações predominantes compreendem as chamadas Y e Z. Tais gerações apresentam perfis que denotam o alto uso de recursos eletrônicos como principal meio de acesso às informações. Desse modo, cabe aos profissionais da informação a adaptação a esse novo contexto, valendo-se das vantagens advindas do surgimento das ferramentas 2.0, tais como *blog*, *facebook*, *twitter*, *orkut*, *flicker*, *youtube* e *Issuu*, que possuem características interativas e participativas, além de possibilitar a disponibilização de informações em formato dinâmico, acelerado e eficaz, permitindo a participação dos usuários na construção do conhecimento.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O público alvo – Gerações Y e Z

A Geração Y - referente aos nascidos após 1980 – foi desenvolvida em uma época de grandes avanços tecnológicos e ficou conhecida como geração da internet. Segundo Lombardia (2008), nasceram na era das inovações tecnológicas, da Internet, do excesso de segurança e do recebimento de estímulos constantes por parte dos pais. Sua sucessora, a Geração Z – referente aos nascidos em meados da década de 1990 – são conhecidos como nativos digitais, desenvolvidos praticamente juntos com a *World Wide Web (www)*, criada em 1990 por Tim Berners-Lee. (GERAÇÃO..., 2012).

Ambas possuem como característica o alto uso das tecnologia para o acesso às informações. Costumam se relacionar em ambiente virtual através das ferramentas de redes sociais, proporcionadas pelas propriedades da *web 2.0*. A disponibilização da informação para este público se torna eficaz utilizando as ferramentas da *web 2.0*, que surge como facilitadora do compartilhamento de informação e construção do conhecimento.

2.2 *Web 2.0* e Biblioteca 2.0

O termo *web 2.0* surgiu em 2004, comunicado e contextualizado por Tim O'Reilly para descrever as tendências e os modelos de negócios que sobreviveram ao “crash” do setor de tecnologia nos anos 90. De acordo com O'Reilly (2005), a *web 2.0* é a mudança para uma internet como plataforma. A característica mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva.

Segundo Lévy (2000 apud BLATMANN; SILVA, 2007, p. 191):

A existência de uma *Internet* colaborativa possibilita a disseminação da

inteligência coletiva. Seu pensamento nos conduz à reflexão de que a *Internet* é um canal pelo qual flui uma grande quantidade de práticas sociais, culturais, políticas e econômicas. Trata-se de um espaço interativo, de trocas, de criação e geração, além de armazenamento de informações, tornando-se uma importante ferramenta de colaboração entre participantes do mundo digital *on-line*[...]

Pestana, Funaro e Ramos (2010) consideram importante o uso das ferramentas colaborativas por proporcionar a descentralização do ambiente físico da organização, utilizando plataformas que dinamiza os serviços e produtos, agregando valor ao trabalho e potencializando o poder de disseminar informação.

Neste contexto, as bibliotecas podem se utilizar de ferramentas colaborativas para desenvolver produtos e serviços atualizados em um ambiente interativo, permitido pela *web 2.0*. Dessa forma, tornam-se Bibliotecas 2.0, que, segundo Maness (2007, p. 44) se define como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*”.

Maness (2007, p. 44-45, grifo do autor) ainda cita que as Bibliotecas 2.0 são focadas em quatro elementos essenciais:

É centrada no usuário: Usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles vêem na presença da biblioteca na *web*, OPAC, etc. O consumo e a criação do conteúdo é dinâmica, e por isso as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras. **Oferece uma experiência multimídia:** Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser. **É socialmente rica:** A presença da biblioteca na *web* inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas (e.g. MI) e assíncrona (e.g. *wikis*) para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários. **É comunitariamente inovadora:** Este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação.

O autor esclarece que a Biblioteca 2.0 é uma comunidade virtual voltada para o usuário, enquanto que o Bibliotecário 2.0 é o facilitador e o primeiro responsável pela criação do conteúdo, onde os usuários podem interagir com outros usuários e com os bibliotecários na construção de novos conteúdos.

O dinamismo e a interatividade vistos na Biblioteca 2.0 substituem a característica estática da Biblioteca 1.0, o que é perceptível no quadro comparativo desenvolvido por Blattmann e Silva (2007, p. 196):

Quadro 1: Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0.

Biblioteca 1.0 (Library 1.0)	Biblioteca 2.0 (Library 2.0)
Correio eletrônico e páginas de questões mais frequentes (FAQ)	Serviço de referência via bate papo (<i>Chat</i>)
Tutorial baseado em texto	Mídia interativa (<i>Streaming media</i>) em

	base de dados
Listas de correio eletrônicos, <i>webmasters</i>	<i>Blogs, wikis</i> , leitoras de RSS
Esquemas de classificação controlada	Indexação com base em esquemas controlados
Catálogo impresso	Catálogo com agregadores <i>blogs, wikis</i> e páginas <i>Web</i>

Fonte: BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

“Define-se, então, ‘Biblioteca 2.0’ como uma assembléia de usuários que usam de aplicativos tecnológicos da *Web* 2.0 para criarem, localizarem e compartilharem informações voltadas para bibliotecas em um ambiente virtual.” (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008, p. 5)

2.3 Ferramentas 2.0 – *Blog, Facebook, Orkut, Twitter, Flickr, YouTube e Issuu*

Entre as ferramentas 2.0 encontradas na literatura, o *Blog* é a que mais se destaca. Alvim (2007 apud ARAÚJO, 2010, p. 203) faz a seguinte definição:

O blogue é uma página na *Web*, com um endereço atribuído, suportado por um software de acesso livre e que pode ser gratuito ou não, com ou sem fins lucrativos, em que o seu criador/autor (individual, grupo de pessoas ou uma instituição) coloca entradas individuais, escreve um *post*, com freqüência variada, sobre um tema do seu interesse, de forma livre e independente. O blogue, como ferramenta da *Web*, permite uma facilidade de utilização, desde a sua criação, gestão e manutenção, até à facilidade de o aceder através de qualquer computador com ligação à rede. Possui ferramentas de publicação que permitem entradas freqüentes, não só de texto, mas de vídeo, de fotografias, de áudio, de *Webcomics*, etc.

Segundo Barros (2004), ele é parte de uma crescente conjunção de comunicação pessoal e ferramentas de gerenciamento de informação, fornece um mar infinito de histórias e *links*. Isso ajuda a trazer informação, novidades e *web* sites de uma maneira muito eficiente, para leitores que, compartilham dos mesmos interesses. O conteúdo é organizado em entradas (*posts*) ordenadas cronologicamente, podendo conter textos, imagens e *links* a outras páginas. Além do autor, outras pessoas também podem deixar comentários. (BOTTENTUIT JUNIOR; IAHN; BENTES, 2007).

Sua estrutura é simples. O título do *blog* é inserido no cabeçalho, com uma breve descrição. No centro localizam-se as postagens (*posts*), que é composta de título, conteúdo, data e hora das postagens e os comentários. Podem ser inseridas outras páginas com conteúdos fixos, divididas por menus. Na lateral do *blog*, são colocadas as *widgets*, que são as ferramentas inseridas pelo autor, como: contador de visitas, arquivos de postagens, perfil do autor, listas de *blogs*, etc. Contudo, toda a sua estrutura é personalizável. O autor pode utilizar as ferramentas mais adequadas as suas necessidades.

Para Araújo (2010, p. 205, grifo do autor) alguns fatores devem ser observados para a criação e manutenção de um *blog*:

É preciso tomar cuidado com a **aparência**, prestar atenção às cores, imagens e organização dos elementos que farão parte do *layout*. A **periodicidade** também é um fator muito importante, principalmente para conquistar leitores. A **confiabilidade das informações** apresentadas é primordial para o sucesso de um *blog*. Com o advento da internet há grande preocupação dos profissionais da informação com relação às fontes de informações disponíveis e o *blog* também é considerado uma delas. **Clareza e objetividade** são fundamentais para que a informação chegue ao seu receptor de forma dinâmica como objetivam os *blogs*. Deve-se sempre pensar para quem aquele conteúdo está sendo produzido, evitando assim, que se seja apenas mais uma informação disponível na internet.

Outra ferramenta bastante difundida é o *Orkut*, criado em janeiro de 2004. É uma rede social filiada ao *Google* que, inicialmente, pretendia atingir somente os Estados Unidos, porém, a maioria dos seus usuários é do Brasil e da Índia. Sua sede era na Califórnia e após agosto de 2008 foi transferida para o Brasil devido à grande quantidade de usuários brasileiros. (ORKUT..., 2012). Esta rede tem a função de inter-relacionar pessoas e agrupá-las nas chamadas comunidades (onde discutem objetivos comuns) além de compartilhar fotos, vídeos e comentários. Através do espaço “minhas atualizações”, permite a postagem de informações que podem ser comentadas. Tem a possibilidade também de se comunicarem via *scraps*, que é o recado deixado no perfil de outro usuário.

Atualmente, a ferramenta que mais vem ganhando espaço na internet é o *Facebook*. Esta rede foi criada em fevereiro de 2004 por Mark Zuckerberg e seus colegas de quarto da faculdade, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes. No início, a rede de relacionamento era limitada aos estudantes da *Universidade de Harvard*. Oito anos depois conta com 845 milhões de usuários ativos de todas as partes do mundo. (FACEBOOK..., 2012).

Dentre as suas funcionalidades, ela agrega pessoas e permite o compartilhamento de informações. Possibilita a divulgação de fotos e vídeos e comentários sobre eles. Uma particularidade da ferramenta é o botão *curtir*, que demonstra o interesse de um usuário por determinada postagem, tornando-a visível para a sua rede de amigos.

No último ano, o *Facebook* triplicou de tamanho e recentemente, superou a liderança de sete anos do *Orkut*, se tornando a rede de relacionamento mais popular no Brasil. Pesquisas mostram que a cada 100 brasileiros conectados, 75 estão no *Facebook* e seguem uma tendência mundial. (SBARAI; SAKATE, 2012).

Já o *Twitter*, criado em 2006 por Jack Dorsey, é uma rede social com uma característica diferente. Sua principal funcionalidade é o compartilhamento de textos curtos com, no máximo, 140 caracteres. As postagens são conhecidas como *tweets*. Há também o *retweets*, que é a função de replicar uma determinada mensagem, dando crédito ao autor original. (TWITTER..., 2012).

Quanto ao *Flickr*, trata-se de “um site de hospedagem e compartilhamento gratuito de imagens fotográficas [...]”. É uma das plataformas de armazenamento, que disponibiliza e partilha fotografias aos internautas, mais conceituadas atualmente.” (ANDRADE, 2011, p. 50). No *Flickr*, o autor agrupa suas fotos em álbuns e tem a opção de torná-las públicas ou não. Suas fotos públicas podem ser

comentadas e incorporadas em *sites* ou *blogs*. Também é possível a disponibilização de *links* que redirecionam para uma visualização de um determinado álbum em formato dinâmico.

O *YouTube* é uma ferramenta própria para armazenar vídeos. Foi fundado em fevereiro de 2005 por três pioneiros do PayPal, um famoso site da Internet ligado a gerenciamento de transferência de fundos. Utiliza o formato *Adobe Flash* para disponibilizar o conteúdo. Possibilita a hospedagem de quaisquer vídeos (exceto materiais protegidos por *copyright*) e por isso, é o mais popular *site* do tipo (com mais de 50% do mercado em 2006). São hospedados filmes, videoclipes e materiais caseiros. O material encontrado no *YouTube* pode ser disponibilizado em *blogs* e *sites* pessoais através de mecanismos (*APIs*) desenvolvidos pelo site. (YOUTUBE..., 2012).

Outra ferramenta muito interessante é o *Issuu*. Ela possui um recurso que transforma arquivos em *pdf* em uma publicação virtual, mantendo as características da ação de "folhear", possíveis em documentos impressos, apenas utilizando o mouse. Os arquivos em formato *pdf* são passados para flash (*swf*). A partir de um cadastro gratuito, o *Issuu* permite compartilhar, comentar, publicar e utilizar o código embutido (*embed code*) para colocar em *sites* e *blogs*. Tudo isso bem no estilo da Web 2.0. (FANTAUZZI, 2010).

Existem diversas ferramentas 2.0, cada qual com sua característica e peculiaridade. É essencial a observação destas especificidades para a escolha das ferramentas a serem desenvolvidas, para que os objetivos almejados sejam alcançados ao máximo.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para a realização deste trabalho, houve um planejamento estabelecendo a escolha das ferramentas 2.0, as definições de conteúdos, o desenvolvimento estrutural e a divulgação das ferramentas.

3.1 Escolha das ferramentas 2.0

O *Blog* foi escolhido como ferramenta primordial de disseminação da informação por permitir a postagem de informações que possibilita a interação dos leitores por meio de comentários e o compartilhamento em redes sociais, o que conduz a uma aproximação da Biblioteca com os usuários através de uma comunicação informal.

Para a criação do *Blog*, foram analisados dois ambientes gratuitos - o *Blogger* (pertencente ao *Google*) e o *WordPress* – em seus aspectos relativos a: simplicidade de uso, opções de *layout*, possibilidade de inserção de menus e *links* para outras páginas. A opção foi pela criação via *Blogger*, passando a dispor do endereço eletrônico: <http://bibliotecafe-ilhasolteira.blogspot.com>

Devido à necessidade do compartilhamento das informações postadas no *Blog* com o maior número de usuários e a divulgação de informações com caráter efêmero, que dispensa o armazenamento nos arquivos do *Blog* por sua característica sucinta e passageira, surgiu a urgência da criação de outras redes de relacionamentos, capazes de atender a esses anseios. Para a escolha destas redes sociais, diante da diversidade existente, foram verificadas quais as mais utilizadas

pelo público da Biblioteca. Para tanto, realizou-se um levantamento, conforme apresentado na Figura 1, em fevereiro de 2011, com uma amostra de 146 usuários, cujos resultados obtidos foram: 57,9% o *orkut*, 18,95% o *facebook*; 18,95% o *twitter*; e 4,2% outras redes de relacionamento.

A partir desses dados, definiu-se a imediata criação do perfil da Biblioteca no *orkut*, *facebook* e *twitter*.

LEVANTAMENTO					
Você é ?		Você utiliza REDES SOCIAIS?		Qual?	
Graduando-ingressante	139	Sim	126	orkut	110
Graduando-veterano	5	Não	20	facebook	36
Pós-graduando	2			twitter	36
Docente				yspace	3
Funcionário				Blog	4
				Outras	1
TOTAL DE ENTREVISTADOS	146	TOTAL QUE UTILIZA AS REDES	126	MÉDIA DE REDES UTILIZADAS POR PESSOA	1,30137

Observação: Para os campos "Você é ?" e "Você utiliza REDES SOCIAIS?" marque somente uma alternativa, já o campo "Qual?" marque quantas alternativas achar necessário.

Figura 1 - Levantamento

Fonte: Elaborado pelo autor.

Para a divulgação de fotos, vídeos e documentos, houve a necessidade da criação de perfis da Biblioteca em sites armazenadores destes tipos de conteúdos, para que assim, pudessem ser incorporados ao Blog e compartilhados nas redes sociais. Definiu-se, então, a criação do perfil da Biblioteca também no *flickr*, *youtube* e *issuu*.

3.2 Definições de conteúdos

Foram analisadas a tipologia e a quantidade de informação a serem postadas. Definiu-se que os conteúdos inseridos no *Blog* da Biblioteca fossem informações relacionadas à Biblioteca, à UNESP, às áreas de concentração dos cursos oferecidos pela FE/IS e a outras de interesse relevante à comunidade acadêmica. Tais informações passaram por uma seleção para a verificação da importância para o usuário e foram atualizadas semanalmente e/ou à medida que se verificou uma informação valiosa para o público leitor.

Os conteúdos postados nas redes de relacionamento *orkut*, *facebook* e *twitter* foram os compartilhamentos das informações postadas no *Blog*, informações sucintas referentes a avisos acerca de cursos, eventos, lançamentos de livros, entre outros. Também tiveram (exceto o *twitter*) a divulgação das obras literárias adquiridas pela Biblioteca, através do campo 'fotos' - com comentários sobre as obras - bem como do ambiente da Biblioteca e os espaços disponibilizados aos usuários.

O *Flickr* armazenou fotos do ambiente, da equipe e dos eventos promovidos pela Biblioteca e pela FE/IS. O *YouTube* arquivou os tutoriais em vídeoaulas de diversos serviços oferecidos, todos produzidos pela Biblioteca, bem como de

eventos promovidos por ela. Contou também com indicações de vídeos que julgou importante para o público acadêmico. Já o *issuu* hospedou os documentos em formato *pdf* pertencente à Biblioteca. Dentre eles estão o regulamento da Biblioteca, os manuais de serviços e os arquivos de treinamentos oferecidos pela Biblioteca.

3.3 Desenvolvimento estrutural

O *Blog* da Biblioteca foi organizado estruturalmente com 12 (doze) menus principais relativos à:

- a) notícias: local onde são inseridas as postagens;
- b) administração: apresenta a estrutura em que a Biblioteca está instituída, sua divisão administrativa e os servidores de cada seção, com suas respectivas funções, e-mails e telefones;
- c) comissão de Biblioteca: apresenta a Comissão de Biblioteca instituída;
- d) Informações: disponibiliza o regulamento da Biblioteca, o endereço e horário de funcionamento;
- e) serviços oferecidos: compreende da listagem de todos os serviços oferecidos pela Biblioteca, juntamente com as instruções de uso através de links para manuais e vídeoaulas;
- f) consulta ao acervo: divulga as bases de dados bibliográficos da UNESP, USP e UNICAMP;
- g) bibliotecas digitais: consiste na divulgação dos links das principais bibliotecas digitais conceituadas mundialmente;
- h) treinamento de usuários: contém vídeoaulas dos serviços oferecidos, *slides* de treinamentos ministrados pela equipe da Biblioteca e *slides* e vídeos de ferramentas de uso acadêmico;
- i) turnitin: apresenta a ferramenta de verificação de originalidade, chamada Turnitin, adquirida pela UNESP, com suas instruções de uso;
- j) sugestões: espaço que permite aos usuários dar sugestões para compra de obras literárias e para melhoria dos serviços da Biblioteca, por meio de formulários;
- k) treinamento de usuários: disponibiliza tutoriais em vídeoaulas dos principais serviços oferecidos pela Biblioteca;
- l) fotos e vídeos: apresenta fotos e vídeos do ambiente, da equipe e de eventos da Biblioteca e da UNESP;
- m) reserva do anfiteatro: oferece a reserva de um espaço da Biblioteca (anfiteatro) para fins de defesa, reunião, evento cultural, aula e outros, através de um formulário disponibilizado;
- n) dicas de leitura: espaço desenvolvido com as dicas de leituras dos usuários, enviadas por meio de um formulário disponível neste espaço.

O *layout* foi desenvolvido em formato dinâmico, o qual possui: relógio digital atualizado com o horário de Brasília; contador de visitas online mundial e chat para comunicação online com a Biblioteca, denominado “pergunte ao bibliotecário”. Apresenta também todos arquivos postados no *Blog*, divididos por data de atualizações, e possibilidade de inscrição nos *feeds* (RSS).

O perfil do *orkut*, *facebook*, *twitter*, *flicker*, *youtube* e *issuu* foram configurados

com informações relativas à localização e contatos, e seus *layouts* foram desenvolvidos com o fundo de imagem relacionados à biblioteca. Os dois primeiros ainda possuem espaço de compartilhamento de imagens, onde foram inseridas as fotos dos títulos de literatura recentemente adquiridas, juntamente com suas respectivas resenhas. A figura 2 apresenta o *layout* do *Blog*.



Figura 2 - *BLOG* da Biblioteca UNESP/FE/IS

Fonte: *BLOG* da biblioteca FE. Ilha Solteira, 2012. Disponível em: < <http://www.bibliotecafe-ilhasolteira.blogspot.com> > Acesso em: 20 jun. 2012.

3.4 Divulgação das ferramentas

O processo de divulgação iniciou-se com a reformulação da página da Biblioteca no site da FE/IS, em agosto de 2011, conforme apresentada na figura 3. Desenvolveu-se uma página com ícones das redes sociais e informações as quais redirecionam os usuários para o *Blog* da Biblioteca.

Posteriormente, difundiu-se por meio de palestras aos alunos do campus sobre as funcionalidades do *Blog* e das redes sociais e através de e-mail na lista de alunos de graduação, pós-graduação, docentes e funcionários. Publicou-se também uma matéria no jornal do campus e confeccionou-se produtos informativos como folders, panfletos, marca páginas e cartões com os endereços eletrônicos.



Figura 3 - Página da Biblioteca UNESP/FE

Fonte: SERVIÇO TÉCNICO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO. Ilha Solteira, 2012.
Disponível em: < <http://www.feis.unesp.br/index.php/biblioteca> > Acesso em: 20 jun. 2012.

4 RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS

Observou-se a interação dos usuários diante das informações disseminadas pela biblioteca, notadas a partir de comentários e compartilhamentos das informações com outros usuários. Dentre as redes sociais utilizadas, verificou-se que a participação maior dos usuários foi via *facebook*. Percebeu-se também a aproximação dos usuários com a Biblioteca através do *chat* “pergunte ao bibliotecário”, disponível no *blog*, onde os usuários solicitaram serviços e tiraram dúvidas com os funcionários da Biblioteca.

Evidenciou-se uma maior independência dos usuários calouros diante dos serviços oferecidos pela Biblioteca. Em cada início de semestre, era nítida a dificuldade que os usuários ingressantes nos cursos da FE/IS apresentavam diante de serviços essenciais, como pesquisas na base de dados bibliográficos local e localização de livros no acervo. Anteriormente, para sanar essa dificuldade, era feito um trabalho onde os funcionários da Biblioteca demonstravam o serviço a cada usuário, o que se tornava inviável devido ao grande tempo gasto e ao constrangimento do usuário em procurar auxílio. Entendeu-se que o resultado positivo após a implementação das ferramentas 2.0 foi motivado pelos tutoriais em vídeoaulas e manuais dos serviços disponibilizados no *YouTube* e *Blog* da Biblioteca e pela divulgação destes feita no início das aulas.

Após uma avaliação qualitativa sobre a quantidade de acessos ao Blog da Biblioteca, utilizando como ferramenta, o contador de visitas do *Blogger* e considerando o período compreendido entre agosto de 2011 (mês de divulgação da ferramenta) e março de 2012, obteve como resultado 778 visitas mensais. Como a



implementação das ferramentas 2.0 é um trabalho relativamente recente na Biblioteca da FE/IS, ainda demanda a aplicação de novas ferramentas avaliativas, as quais demonstrarão com maior clareza a usabilidade e eficiência do serviço.

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS

Cada ferramenta 2.0 apresentada neste trabalho possui características peculiares que possibilitam uma interação diferente com os leitores. Desde que estudadas e criadas com objetivos específicos, podem favorecer o contato autor/leitor, gerando interação e compartilhamento de informações entre eles. Mas não podemos esquecer que estas ferramentas estão em constantes mudanças. Surgem novas e os usuários migram de uma para outra, como ficou visível através do levantamento feito no início trabalho, onde a maioria dos usuários utilizavam o *orkut*, e hoje, a ferramenta mais explorada pelos usuários da FE/IS, para interagir com a Biblioteca, é o *facebook*. Por isso, os profissionais da informação devem se adaptar a estas mudanças e se manterem atualizados, para que as ferramentas utilizadas para a promoção dos produtos e informações não se tornem obsoletos.

É fato que as redes sociais têm a capacidade de atingir uma grande quantidade de usuários em um curto período de tempo. A Biblioteca deve explorar esse ambiente interativo para que os usuários contribuam na construção do conhecimento e na melhoria da qualidade dos serviços.

Conclui-se, portanto, que as Bibliotecas Universitárias, enquanto mediadoras da informação, não podem estar alheias a essa nova realidade, já que, a maioria do público usuário utiliza de ferramentas da web 2.0 para se relacionar e para acessar as informações de que necessitam. Elas devem aproveitar ao máximo dos recursos disponíveis na web para orientar os usuários na construção e desenvolvimento de capacidades que lhes permitirão um futuro qualificado.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. L. O.. **A biblioteca 2.0 sob a ótica da gestão da segurança da informação: um estudo de caso com a Biblioteca Nacional de Brasília**. 2011. 85 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

ARAÚJO, P. C. O blog “na era da informação” como ferramenta de compartilhamento de informação, conhecimento e para a promoção profissional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 201-213 jan./jun., 2010. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/676/pdf_26>. Acesso em: 20 fev. 2012.

BARROS, M. A. Blogs e bibliotecários. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 27., 2004, Recife. **Anais...** Recife: [s.n], 2004.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca



2.0. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

BLOG da biblioteca FE. Ilha Solteira, 2012. Disponível em: <<http://www.bibliotecafe-ilhasolteira.blogspot.com>> Acesso em: 20 jun. 2012.

BOTTENTUIT JUNIOR, J. B., IAHN, L. F.; BENTES, R. F. As ferramentas da web 2.0 nas organizações: vantagens e contextos de utilização. **Revista Negócios e Tecnologia da Informação**, Curitiba, v. 2, p. 18-33, 2007.

FACEBOOK. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Facebook&oldid=29896837>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

FANTAUZZI, E. **O que é Issuu?** [S.l.]: Blog e-professor: educação, comunicação, arte, tecnologia, 18 set. 2010. Disponível em: <<http://e-professor.blogspot.com.br/2010/09/o-que-e-issuu.html>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

GERAÇÃO Z. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2012. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Gera%C3%A7%C3%A3o_Z&oldid=29896839>. Acesso em: 19 abr. 2012.

LOMBARDIA, P. G. Quem é a geração Y? **HSM Management**, Barueri, n.70, p.1-7. set./out. 2008.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e sua implicações para as bibliotecas. Tradução de Geysa Câmara de Lima Nascimento. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 44-55, jan./abr., 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 2 abr. 2012.

ORKUT. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Orkut&oldid=29889129>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

O'REILLY, T. **What is web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. [S.l.]: O'Reilly, 30 set. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>> Acesso em: 25 abr. 2012.

PESTANA, M. C.; FUNARO, V. M. B.; RAMOS, L. M. S. V. C. Análise das ferramentas web disponibilizadas pelas bibliotecas da USP, UNESP E UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Gap Congressos, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_043.pdf>. Acesso



em: 7 abr. 2012.

SBARAI, R.; SAKATE, M. O facebook engole o mundo. **Veja**, São Paulo, ano 45, n. 6, p. 76-87, fev. 2012.

SERVIÇO TÉCNICO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO. Ilha Solteira, 2012. Disponível em: < <http://www.feis.unesp.br/index.php/biblioteca>> Acesso em: 20 jun. 2012.

TWITTER. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Twitter&oldid=29867779>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

VIEIRA, D. V.; CARVALHO, E. B.; LAZZARIN, F. A. Uma proposta de modelo baseado na web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais. In.: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf>> Acesso em: 29 mar. 2012.

YOUTUBE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2011. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Youtube&oldid=26173174>>. Acesso em: 20 abr. 2012.



MAPEAMENTO DO USO DAS FERRAMENTAS COLABORATIVAS PELAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DAS REGIÕES NORDESTE E NORTE DO BRASIL.

Alberto Calil Elias Junior¹, Gabriela Almendra², Priscila Vaz³

¹Doutor, UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

²Graduanda em Biblioteconomia, Bolsista IC - UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

³Graduanda em Biblioteconomia, Bolsista IC - UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Tendo por base a reflexão sobre os conceitos de web 2.0, biblioteca 2.0 apresenta os resultados da primeira etapa da pesquisa sobre o uso e as apropriações das ferramentas colaborativas pelas bibliotecas brasileiras, que consistiu no mapeamento dos ambientes virtuais das bibliotecas das universidades federais do país. Apresentando o mapeamento relativo as regiões norte e nordeste discute a presença das bibliotecas universitárias no ciberespaço. Verifica e analisa os ambientes virtuais dessas bibliotecas, bem como o lugar ocupado por estas nas páginas das universidades. Identifica as ferramentas colaborativas utilizadas por estas bibliotecas e apresenta análise quantitativa em torno da presença dessas ferramentas nos ambientes virtuais das bibliotecas. Conclui que o uso das ferramentas colaborativas nas bibliotecas analisadas ainda é percentualmente baixo, mas que há a necessidade de estudos qualitativos sobre a construção de ambientes virtuais pelas bibliotecas universitárias e sobre os usos e apropriações das ferramentas colaborativas por parte dessas mesmas bibliotecas.

Palavras-Chave:

Ferramentas Colaborativas; Biblioteca 2.0; Web 2.0, Ciberespaço.

Abstract

This paper presents the results of the first stage of the research on the use and appropriation of Library 2.0 tools for Brazilian libraries, which consisted in mapping the virtual websites of the libraries of Brazilian public universities. Based on the identification of the Brazilian libraries universities websites from the north and northeast discusses the presence of university libraries in cyberspace. Verifies and analyzes these virtual websites and its visibility in the universities websites. Identify the Library 2.0 tools used by these libraries and presents quantitative analysis about the presence of these tools in libraries websites. Concludes that the use of social tools in libraries analyzed is still low percentage, but there is a need for qualitative studies on the construction of virtual websites by university libraries and on the uses and appropriations of Library 2.0 tools by these libraries.



Keywords:

Library 2.0 tools; Library 2.0; Web 2.0; Cyberspace.

1 Introdução

Na passagem do século XX para o século XXI temos assistido a penetração das tecnologias da informação e da comunicação em nosso cotidiano. A internet, a cibercultura e o ciberespaço – tecnologias que favorecem um estado quase permanente de conexão - podem ser tomados como alguns dos símbolos desse início de século. No interior deste contexto, a chamada Web 2.0, bem como as ferramentas colaborativas tornam-se categorias cada vez mais nomeadas e conhecidas por bibliotecas, bibliotecários e demais atores ligados ao universo das bibliotecas e da informação.

Dados apresentados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br (PESQUISA, 2011) assinalam que entre os anos de 2009 e 2010 houve um aumento na proporção de domicílios brasileiros com computador de 32 para 35% e que no mesmo período, a proporção de lares conectados à internet passou de 24% para 27%. A mesma pesquisa aponta na direção de uma pequena mudança no perfil dos brasileiros que utilizam computadores e que acessam à internet. Segundo a análise realizada

há maior presença na rede de brasileiros com menor grau de escolaridade e de classes sociais mais baixas, possivelmente em função da mobilidade social e do crescimento significativo da classe C no país. (PESQUISA, 2011, p. 138)

Neste contexto, alguns dos atores do mundo acadêmico estão entre aqueles que mais circulam no ciberespaço, que vem se tornando um dos mais importantes, se não o principal, lócus de produção, circulação e disseminação da informação. E, acompanhando essa ocupação do ciberespaço, as bibliotecas universitárias vêm se destacando no uso das ferramentas colaborativas entre as bibliotecas no cenário brasileiro.

Dessa forma, a investigação em torno dos usos e apropriações que tais bibliotecas vêm fazendo das ferramentas colaborativas, também conhecidas como ferramentas 2.0, e da noção de Biblioteca 2.0 surge como importante para compreensão do atual momento. Nesta perspectiva a presente comunicação tem por objetivo apresentar o mapeamento do uso de tais ferramentas pelas bibliotecas das universidades federais das regiões nordeste e norte do país, como parte integrante da primeira etapa do projeto de pesquisa “Bibliotecas e bibliotecários no ciberespaço: a construção da Biblioteca 2.0” que visa investigar os usos e apropriações das ferramentas colaborativas por parte das bibliotecas brasileiras¹.

2 Revisão de Literatura

¹ A comunicação aqui apresentada é resultado de uma pesquisa que visou mapear as bibliotecas das universidades federais de todo o país. A apresentação do resultado da pesquisa foi dividida em duas comunicações: uma apresentada nesse texto e a outra abrangendo o mapeamento bibliotecas das universidades federais das regiões sudeste, sul e centro-oeste do país.

Nos últimos anos, os debates sobre a Web 2.0, a Biblioteca 2.0 e o uso das ferramentas colaborativas pelas bibliotecas têm sido recorrentes entre bibliotecários e demais profissionais da informação, apesar da relativa novidade do tema. A noção de web 2.0 emerge na virada do século no interior do debate sobre mudanças promovidas pela internet nos modelos de comunicação e negócios (ANTOUN, 2008, O'REILLY, 2005a, CAMPOS, 2007, MANESS, 2007, PELTIER-DAVIS, 2009). Para Tim O'Reilly, a quem se atribui a paternidade do termo, Web 2.0 seria a utilização da rede como plataforma de conexão entre diversos dispositivos e “aplicações web 2.0 são aquelas que aproveitam ao máximo as vantagens da plataforma como ligação entre esses dispositivos” (O'REILLY, 2005b).

A noção de Biblioteca 2.0 surge no interior desse contexto. O termo foi veiculado pela primeira vez por Michael Casey em seu blog intitulado Library Crunch no ano de 2005. Casey foi o primeiro a falar em Biblioteca 2.0 e seu “post” ultrapassou os limites da biblioblogoesfera, passando a ser objeto dos debates acadêmicos, de artigos e livros da área de biblioteconomia, mas também do universo de funcionários e usuários de bibliotecas.

Segundo Elizabeth Black (2007) o termo foi criado para permitir a aplicação das noções e conseqüentes modificações promovidas pela web 2.0 ao universo das bibliotecas. Desde então, o que se tem observado é a crescente presença tanto das bibliotecas no ciberespaço, quanto da utilização das ferramentas da web 2.0 por parte destas bibliotecas.

No que se refere a literatura, uma análise das primeiras definições que surgiram do termo nos leva a corroborar as afirmações de Black (CALIL JUNIOR, 2010). Conforme Maness (2007) logo após a formulação de Michael Casey estabeleceu-se uma controvérsia, tanto na biblioblogoesfera quanto na literatura especializada, sobre a noção de Biblioteca 2.0. Porém, apesar dessa controvérsia inicial pode-se afirmar que o entendimento da biblioteca 2.0 como “um modelo para os serviços de bibliotecas que incentiva mudanças constantes e intencionais e que convida o usuário a colaborar ativamente com a biblioteca (...)” (CASEY; SAVASTINUK, 2006) passou a ser predominante nos artigos que versavam sobre o tema na literatura internacional da área.

Na continuidade do debate Ken Chad e Paul Miller (2005) irão estabelecer quatro princípios na tentativa de compreender a questão, a saber:

- a) a Biblioteca 2.0 está em todos os lugares, ou seja, pode ser acessada de qualquer lugar do planeta;
- b) a Biblioteca 2.0 não possui fronteiras. Para os autores a biblioteca deve estar no centro dos processos de democratização da informação, possibilitando o livre acesso;
- c) a Biblioteca 2.0 possibilita a criação de uma cultura da participação, é essencialmente colaborativa;
- d) a Biblioteca 2.0 estabelece novas formas de relação entre as bibliotecas e seus parceiros, no que se refere ao uso das tecnologias.

Em geral relacionado diretamente a noção de web 2.0 ou web social, o debate sobre a biblioteca 2.0 e sua realidade para aqueles que orbitam em torno das bibliotecas - quer sejam usuários, bibliotecários, staff de bibliotecas, professores e estudantes dos cursos de graduação em biblioteconomia, e pesquisadores da área -

tem ganhado espaço entre pesquisadores do campo da biblioteconomia desde a formulação de Michael Casey, particularmente em pesquisas realizadas na América do Norte e na Europa Ocidental.

No Brasil, o debate sobre web 2.0, biblioteca 2.0 e ferramentas colaborativas aos poucos vem sendo objeto dos periódicos científicos da área e também de bibliotecários e demais profissionais da informação. O uso de determinadas ferramentas colaborativas, como por exemplo o twitter e o facebook, vêm crescendo entre os brasileiros, dentre os quais estão incluídos bibliotecários e usuários de bibliotecas e centros de informação. A noção da web como plataforma e as ferramentas da Web 2.0 têm surgido, nos últimos três anos, como a grande novidade para bibliotecas e bibliotecários que, aos poucos, se aproximam e se apropriam destas ferramentas. Nesse particular, conforme já colocado, as bibliotecas universitárias se destacam. Diante desse quadro algumas questões se colocam: As bibliotecas universitárias brasileiras vêm utilizando as ferramentas colaborativas? Em que medida esse uso ocorre? Quais bibliotecas as utilizam? Que ferramentas são utilizadas? E, de que forma?

3 Materiais e Métodos

Levantamento bibliográfico realizado em dezembro de 2011 nos periódicos da área de Biblioteconomia e Ciência da informação que possuem Qualis – totalizando 15 títulos - aponta para um crescimento no número de artigos publicados sobre o tema nos anos de 2010 e 2011. Enquanto que de 2005 até 2008 foram publicados 12 artigos, esse número cresce para 29 se considerarmos os anos de 2009 a 2011. Apesar do baixo número de reflexões sobre o tema é possível afirmar que no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras o interesse pelas ferramentas colaborativas e pela biblioteca 2.0 é crescente.

Dessa forma, como primeira etapa do projeto de pesquisa que visa investigar o uso e as apropriações das ferramentas colaborativas pelas bibliotecas brasileiras optou-se por trabalhar com as bibliotecas universitárias. Inicialmente realizou-se o mapeamento do uso das ferramentas colaborativas por parte das bibliotecas das universidades federais brasileiras. Na realização do mapeamento tomamos por base a metodologia e os resultados da pesquisa “Mediação para leitura e escrita nas atividades das bibliotecas das universidades públicas brasileiras” que realizou “um levantamento exaustivo das universidades públicas federais e estaduais, dos seus sites e dos demais dispositivos de comunicação direta utilizados pelas bibliotecas universitárias dessas IES brasileiras.”(GOMES, PRUDENCIO, CONCEIÇÃO, 2010, p. 147).

Após um primeiro recorte do universo a ser investigado procedeu-se a identificação das universidades do país. Para tal, foram realizadas visitas ao ambiente virtual do Ministério da Educação onde obteve-se acesso as informações sobre o quantitativo de instituições de ensino superior no país, separadas por regiões. Dentre estas, optou-se por selecionar as universidades públicas federais².

² O Ministério da Educação estabelece uma classificação para as Instituições de Ensino Superior. Além das Universidades Federais podemos encontrar: Centros Universitários, Faculdades, dentre outros; cada classe sendo subdivida por públicas (federais, estaduais e municipais) e privada. (MEC, 2009; MEC, 2010)

A partir da identificação das universidades foram localizados, visitados e analisados os seus ambientes virtuais visando verificar o lugar ocupado pelas bibliotecas nesses ambientes. Ato contínuo realizou-se a visita aos ambientes virtuais das bibliotecas universitárias visando o atendimento aos objetivos dessa primeira etapa da pesquisa: o mapeamento do uso das ferramentas colaborativas por parte dessas bibliotecas.

A cada visita realizada foram capturadas as páginas dos ambientes virtuais das universidades e respectivas bibliotecas, e armazenadas para futuras análises, tanto quantitativas quanto qualitativas. Em se tratando de uma pesquisa em ambientes virtuais ressalta-se a importância da captura das páginas visitadas, tendo em vista a característica dinâmica desses ambientes, ou seja, um ambiente virtual visitado em um determinado momento pode ser parcial ou totalmente modificado no momento seguinte.

4 Resultados Obtidos

O Mapeamento aqui apresentado se refere as universidades federais e bibliotecas das universidades federais localizadas nas regiões nordeste e norte do país. O levantamento de dados foi guiado por alguns questionamentos que acabaram por balizar a análise e a apresentação dos dados. Em primeiro lugar considerou-se necessário saber a quantidade de universidades federais em cada uma das regiões. Nesse particular o mapeamento confirmou os dados apresentados pela pesquisa supracitada de Gomes, Prudêncio e Conceição (2010).³

Tabela 1 - Bibliotecas Universitárias por região

Região	Universidades Federais	Bibliotecas
Nordeste	14	103
Norte	8	66

Na unanimidade dos ambientes virtuais das universidades visitadas observou-se a presença de links para os ambientes virtuais das respectivas bibliotecas. No entanto, essa unanimidade não garante a visibilidade das bibliotecas nesses ambientes. O ciberespaço se apresenta como um dos principais lócus de circulação da informação na atualidade e torna-se necessário que as bibliotecas estejam atentas para garantir a centralidade na principal porta de entrada das universidades. Essa centralidade pôde ser observada em algumas das universidades, como por exemplo, na Universidade Federal do Ceará.

³ Os dados levantados nesse mapeamento diferem dos dados da pesquisa de Gomes (GOMES, PRUDENCIO, CONCEIÇÃO, 2010) em relação ao número de bibliotecas.



Figura 1 - Portal da UFCE

Fonte: PORTAL DA UFC. Disponível em: <http://www.ufc.br> Acesso em 19 de abril de 2012

Após a identificação da presença das bibliotecas nas páginas das universidades verificou-se a existência dos ambientes virtuais das referidas bibliotecas. Constatou-se nas duas regiões analisadas que o número de ambientes virtuais não correspondia ao número de bibliotecas. Na região nordeste, de um total de 103 bibliotecas foram encontrados 19 ambientes virtuais, 18,4%.

Tabela 2 - Ambientes virtuais de bibliotecas – região nordeste

Universidades	Bibliotecas	Existência de ambientes virtuais
Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF	1	0
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB	5	1
Universidade Federal de Alagoas – UFAL	14	1
Universidade Federal da Bahia – UFBA	14	1
Universidade Federal do Ceará – UFC	17	4
Universidade Federal do Maranhão – UFMA	1	1
Universidade Federal da Paraíba – UFPB	1	1
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE	13	2
Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE	3	1

Universidades	Bibliotecas	Existência de ambientes virtuais
Universidade Federal do Piauí – UFPI	5	1
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN	20	3
Fundação Universidade Federal de Sergipe – UFS	6	1
Universidade Federal de Campinas Grande – UFCG	10	1
Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFRSA	2	1
TOTAL	103	19

No caso da região norte, de um total de 66 bibliotecas encontrou-se 10 ambientes virtuais, 15,15%.

Tabela 3 - Ambientes virtuais de bibliotecas – região norte

Universidades	Bibliotecas	Existência de ambientes virtuais
Universidade Federal do Amapá (Unifap)	1	2
Universidade Rural da Amazônia (Ufra)	1	2
Universidade Federal de Tocantins (UFT):	8	1
Universidade da Amazônia (UNAMA)	5	1
Universidade Federal do Acre (UFAC)	8	1
Universidade Federal de Roraima (UFRR)	2	1
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	8	1
Universidade Federal do Pará (UFPA)	33	1
TOTAL	66	10

A discrepância entre o número de bibliotecas e a quantidade de ambientes virtuais ocorre devido ao fato de que no caso de algumas redes ou sistemas de bibliotecas, compostos de várias bibliotecas setoriais, todas as bibliotecas que fazem parte do sistema / rede são reunidas em apenas um ambiente virtual. Nesse sentido, duas situações se configuraram ao visitarmos as bibliotecas no ciberespaço:

- a) Ambientes virtuais que trazem informações factuais sobre a biblioteca contendo informações sobre o sistema / rede de bibliotecas e as respectivas bibliotecas setoriais;
- b) Ambientes virtuais que além de informações sobre a biblioteca e/ou a rede de bibliotecas oferecem outros recursos, tais como a possibilidade de utilização de algumas ferramentas colaborativas.

No que se refere ao uso de ferramentas colaborativas pelas bibliotecas foi possível verificar que a incorporação dessas ferramentas pelas bibliotecas das universidades federais analisadas ainda deixa a desejar. Na região nordeste, das 103 bibliotecas, apenas 7 utilizam ferramentas colaborativas, um percentual de 6,7%.

Tabela 5 - Uso de Ferramentas Colaborativas – região nordeste

Universidades	Bibliotecas	Uso de ferramentas colaborativas
Fundação universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF	1	0
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB	5	1
Universidade Federal de Alagoas – UFAL	14	1
Universidade Federal da Bahia – UFBA	14	1
Universidade Federal do Ceará – UFC	17	0
Universidade Federal do Maranhão – UFMA	1	0
Universidade Federal da Paraíba – UFPB	1	1
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE	13	1
Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE	3	0
Universidade Federal do Piauí – UFPI	5	0
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN	20	1
Fundação Universidade Federal de Sergipe – UFS	6	1

Universidades	Bibliotecas	Uso de ferramentas colaborativas
Universidade Federal de Campinas Grande – UFCG	10	0
Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFRSA	2	0
TOTAL	103	7

Já na região norte das 66 bibliotecas, 3 delas utilizam ferramentas colaborativas, 4,54%

Tabela 6 - Uso de Ferramentas Colaborativas – região norte

Universidades	Bibliotecas	Uso de ferramentas colaborativas
Universidade Federal do Amapá (Unifap)	1	1
Universidade Rural da Amazônia (Ufra)	1	0
Universidade Federal de Tocantins (UFT):	8	0
Universidade da Amazônia (UNAMA)	5	1
Universidade Federal do Acre (UFAC)	8	0
Universidade Federal de Roraima (UFRR)	2	0
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	8	1
Universidade Federal do Pará (UFPA)	33	0
TOTAL	66	3

Apesar da presença no ambiente virtual das bibliotecas universitárias das regiões analisadas, poucas delas fazem uso das ferramentas colaborativas.

Tabela 8 - Ferramentas Colaborativas – região nordeste

Ferramentas Colaborativas	Quantidade de Bibliotecas que utilizam
Ferramentas de Redes Sociais na internet	7
Blogs	1
Streaming Media	0
Serviços de Alerta / RSS	2
Outras	0

Para o caso das região norte o mapeamento apontou.

Tabela 9 - Ferramentas Colaborativas – regiões sul e centro-oeste

Ferramentas colaborativas	Quantidade de Bibliotecas que utilizam
Ferramentas de Redes Sociais na internet	2
Blogs	1
Streaming Media	1
RSS	1
Outras	0

Da mesma forma que ocorre na população mais ampla, as ferramentas de redes sociais na internet, com destaque para o Facebook e para o Twitter, são as mais utilizadas pelas bibliotecas das universidades federais nas regiões investigadas. Um outro destaque a ser dado é a quase inexistência de ferramentas de mensagens síncronas e de chats nas bibliotecas investigadas, o que sinaliza para o status do serviço de referência virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras.

5 Considerações Parciais/Finais

Os dados aqui apresentados são parte do projeto de pesquisa que visa investigar a noção de Biblioteca 2.0, bem como os usos e apropriações que as bibliotecas brasileiras vêm fazendo das ferramentas colaborativas. Nessa primeira etapa da pesquisa foram realizados os mapeamentos dos ambientes virtuais das bibliotecas das universidades federais brasileiras separados por região geográfica (os dados relativos as bibliotecas das regiões sul, sudeste e centro-oeste são apresentados em outra comunicação). A partir desses mapeamentos constata-se que a construção de ambientes virtuais por parte das bibliotecas universitárias das regiões analisadas já é uma realidade. A internet e o ciberespaço já são parte do cotidiano dos brasileiros, e conseqüentemente vem se tornando o principal lócus para a busca e recuperação da informação. Segundo dados do Comitê Gestor da Internet para o Brasil (CGI-Br), relativos ao ano de 2010, 41% dos brasileiros possuíam acesso a internet (PESQUISA, 2010); dados que não podem ser ignorados pelas bibliotecas.

Em relação às ferramentas colaborativas constata-se que nas regiões analisadas estas ainda não fazem parte da paisagem das bibliotecas, considerando-



se o baixo percentual de bibliotecas que utilizam. Contudo, tanto no que se refere à construção dos ambientes virtuais, quanto aos efeitos da presença das ferramentas colaborativas nas bibliotecas para os serviços realizados por estas – quer sejam voltados para a organização da informação quer para o atendimento das demandas informacionais dos usuários – aponta-se para a necessidade de estudos qualitativos. Nesse sentido, para além de saber se as bibliotecas universitárias estão presentes no ciberespaço ou se utilizam as ferramentas colaborativas é preciso investigar quais tem sido os usos e as apropriações que as bibliotecas vem fazendo dessas ferramentas e dos ambientes virtuais.

6 Referências

ANTOUN, Henrique. De uma teia à outra: a explosão do comum e o surgimento da vigilância participativa. In: _____ (Org.) **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro : Maud, 2008.

BLACK, Elizabeth L. Web 2.0 and Library 2.0: what librarians need to know? In: COURTNEY, Nancy (Ed.). **Library 2.0 and Beyond: innovative technologies and tomorrow's user**. Westport : Libraries Unlimited, 2007.

CALIL JUNIOR, Alberto. Bibliotecas universitárias e ciberespaço: olhares sobre uma relação em construção. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XVI, 2010, Rio de Janeiro. **Anais** Rio de Janeiro, 2010.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, Biblioteca 2.0 e Ciência da Informação (I): um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando mashups e feeds RSS. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8, 2007. **Anais...** Salvador. Salvador : PPGCI-UFBA, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--232.pdf>> . Acesso em: 23 fev. 2011.

CASEY, Michael; SAVASTINUK, Laura C. Library 2.0. **Library Journal**, v.13, n.14, p.40 – 42, 2006.

CHAD, Ken; MILLER, Paul. **Do library matters?** The rise of Library 2.0. Birmingham : Talis, 2005. Disponível em: <<http://www.talis.com>>. Acesso em: 01 Mar. 2010.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso de dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.20, n.3, p.145-156, set./ dez. 2010.

MANESS, Jack M. **Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas**. Informação & Sociedade, João Pessoa, v. 17, n.1, p.43 – 51, jan./abr. 2007

O'REILLY, Tim. **What's Web 2.0: design patterns and business models for the next**



generation of software. 2005a. Disponível em: <<http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>>. Acesso em: 12 abr. 2011.

_____. **Web 2.0:** compact definition? 2005b. Disponível em: <http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html> Acesso em: 20 de abril de 2012.

PORTAL UFC. Disponível em: <http://www.ufc.br> Acesso em: 19 de abril de 2012.

PELTIER-DAVIS, Cheryl. Web 2.0, Library 2.0, Library user 2.0, Librarian 2.0: innovative services for sustainable libraries. **Computers in Library**, p.16 – 21, nov./dez. 2009.

PESQUISA sobre o uso das tecnologias de informação e de comunicação no Brasil : TIC domicílios e TIC empresas 2010. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2011.



FERRAMENTAS COLABORATIVAS PARA MEDIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO: AVALIAÇÃO SOBRE SEUS USOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Valéria Aparecida Moreira Novelli¹, Wanda Aparecida Machado Hoffmann², Luciana de Souza Gracioso³

¹ Mestre em Ciência, Tecnologia e Sociedade, UNESP/Instituto de Química, Araraquara, São Paulo

² Pós-Doutora em Prospecção de Informação Tecnológica, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, São Paulo

³ Doutora em Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, São Paulo

Resumo

O crescente desenvolvimento da internet, a proliferação na quantidade e tipologia de fontes de informação eletrônicas disponíveis, a mudança no comportamento dos usuários, o decréscimo no atendimento presencial impulsionam as bibliotecas universitárias a trabalharem mais virtualmente e focadas no acesso à informação; demandam a implementação de mecanismos para que os usuários identifiquem, localizem e utilizem potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais. Os objetivos são investigar e identificar a aplicação de ferramentas colaborativas para facilitar o processo de mediação de fontes de informação, especialmente das bases de dados bibliográficas, em bibliotecas universitárias. A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória, tendo como método, a análise de conteúdo de *websites* de bibliotecas universitárias. A amostra foi composta por 24 bibliotecas universitárias selecionadas de melhores universidades internacionais e nacionais (“Webometrics Ranking of World’s Universities 2011”, “World University Rankings 2011-2012” e “Índice Geral de Cursos - IGC 2009”). Constatou-se que as bibliotecas universitárias pesquisadas utilizam ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação, especialmente das bases de dados bibliográficas, com menores índices percentuais de grande parte das ferramentas nas bibliotecas nacionais. Conclui-se que o bibliotecário deve analisar e discutir o potencial dessas ferramentas colaborativas, estabelecer estratégias para sua gestão e implementação, levando-se em conta a realidade de cada biblioteca, e investir na sua função de mediador da informação, buscando o diálogo presencial e/ou virtual com o usuário para lhe interpretar os meios e formas de acesso à informação, diálogo este que diferenciará e marcará a qualidade dos serviços/produtos disponibilizados pela biblioteca.

Palavras-Chave: Bases de dados bibliográficas; Bibliotecas universitárias; Ferramentas colaborativas; Fontes de informação; Mediação da informação.



Abstract

The increasing development of internet, the proliferation in the amount and type of electronic information sources available, the change in the behavior of users, the decrease in contact hours drive university libraries to work virtually and more focused on access to information; demand the implementation of mechanisms for users to identify, locate and use information sources potentially more relevant to their informational needs. The objectives are to investigate and identify the application of collaborative tools to facilitate the mediation of information sources, especially of bibliographic databases in academic libraries. The methodology used was exploratory, with the method, content analysis of websites of university libraries. The sample consisted of 24 university libraries selected for best international and national universities ("Webometrics Ranking of World Universities 2011's", "World University Rankings 2011-2012" and "Índice Geral de Cursos - IGC 2009"). It was found that the university libraries surveyed use collaborative tools for mediation of information sources, especially of bibliographic databases, with lower percentages of most of the tools in national libraries. It is concluded that librarians should analyze and discuss the potential of collaborative tools, establish strategies for their management and implementation, taking into account the reality of each library, and invest in its role as mediator of information seeking dialogue face and/or virtual with the user to you to interpret the ways and means of access to information, dialogue and mark that will differentiate the quality of services/products provided by the library.

Keywords: Bibliographic databases; University libraries; Collaborative tools; Sources of information; Mediation of information.

1 Introdução

Através dos séculos, as bibliotecas tem sido o ponto focal das universidades, com suas coleções impressas, preservando o conhecimento da humanidade. Atualmente, o conhecimento está disponível em diferentes formatos, como texto, gráfico, som, algoritmo, simulação da realidade virtual, distribuído em redes computacionais, representado digitalmente e acessível a um número maior de pessoas, além dos "muros" internos (CUNHA, 2000).

Assim, a essência das bibliotecas universitárias está em possibilitar acesso ao conhecimento, o que contribuirá para que os alunos, os docentes e os pesquisadores possam efetuar suas aprendizagens ao longo da vida (CUNHA, 2010), e levando-as a serem participantes, como mediadoras, na construção do conhecimento.

Diante do desenvolvimento cada vez mais crescente da internet e da proliferação na quantidade e tipologia de fontes de informação eletrônicas disponíveis, as bibliotecas universitárias trabalharão mais virtualmente e focadas no acesso à informação, considerando-se também a tendência do decréscimo no atendimento presencial decorrente da intensa utilização das várias ferramentas disponibilizadas pela *web 2.0* (CUNHA, 2010).

Portanto, diante desse contexto, indaga-se, como os profissionais da informação podem efetuar a mediação da informação?



O problema apontado é como as bibliotecas universitárias podem criar novas formas de mediação da informação para proporcionar orientação, autonomia e estímulo de competências dos usuários em relação às fontes de informação. Como justificativa tem-se que a grande facilidade de acesso à informação acarretou mudanças significativas no comportamento dos usuários que estão cada vez mais virtuais e independentes nas realizações de suas atividades de busca e uso da informação, assim, esta realidade demanda que as bibliotecas implementem novos mecanismos para que os usuários desenvolvam a habilidade de identificar, localizar e utilizar potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais. Os objetivos são investigar e identificar a aplicação de ferramentas colaborativas para facilitar o processo de mediação de fontes de informação, especialmente das bases de dados bibliográficas, em bibliotecas universitárias.

2 Revisão de Literatura

A atualização de novos conhecimentos é de fundamental importância para os usuários das universidades desenvolverem suas atividades de ensino e pesquisa. Para isto, torna-se necessário acompanhar a crescente produção científica mundial, evitando-se a duplicação de esforços e gerando-se novos conhecimentos.

Esse acompanhamento no período anterior à internet, era geralmente realizado através de fontes impressas ou fontes eletrônicas, de uso restrito local àquelas instituições com condições de assiná-las ou adquiri-las, o que gerava desigualdades e demora no acesso às informações e aos textos completos dos documentos.

Com o advento da internet, a disponibilização das fontes de informação, principalmente as bases de dados, periódicos, dissertações, teses, livros, etc. foi facilitada, possibilitando o acesso equitativo e simultâneo da comunidade acadêmica, ampliando-o além das bibliotecas, beneficiando os usuários na localização e obtenção de informações e documentos de seus interesses.

A utilização eficaz e eficiente dessas fontes de informação, principalmente as bases de dados bibliográficas, requer que os usuários as conheçam e saibam manipulá-las adequadamente. Neste processo, torna-se fundamental o papel de mediador do bibliotecário, no sentido de guiar, orientar e educar o usuário, capacitando-o a se tornar autônomo para realizar estes acessos (ALVES; FAQUETI, 2002; MACEDO; MODESTO, 1999).

A internet, especialmente através de seu serviço *web* exerce a função de facilitar e disseminar o acesso à informação (SANTOS; ANDRADE, 2010). A primeira geração da *web* caracteriza-se pela disponibilização de grande quantidade de informações, *websites* estáticos, visão do usuário como um simples receptor de informações e ausência da possibilidade de interação (BLATTMANN; SILVA, 2007; VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008). Com a evolução da *web*, houve a descentralização, a criação de espaços cada vez mais ativos e participativos, com os usuários podendo criar, selecionar e alterar conteúdos postados em *websites* específicos através de plataformas abertas. Dessa forma, chega-se a uma nova concepção de internet, denominada "Internet 2.0, Web 2.0 ou Web Social" (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 192). O surgimento, conceituação e popularização do termo "*web 2.0*" ocorreram em 2004, graças a Tim O'Reilly e Dale Dougherty. A

partir disso, inicia-se a discussão sobre a ideia da *web* ser mais dinâmica, interativa e focada na colaboração dos usuários (BLATTMANN; SILVA, 2007; MANESS, 2007). Assim, evolui-se da concepção de recursos exclusivamente centrados em leitura para ferramentas de leitura e escrita, com a possibilidade da contribuição coletiva de ideias e produtos (RICHARDSON, 2006, p. 15 apud SANTOS; ANDRADE, 2010).

A subutilização da *web* para mediação foi apontada por dois estudos realizados em bibliotecas universitárias públicas (GOMES; SANTOS, 2009; GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO 2010), nos quais sugerem-se que ela seja explorada mais intensamente para as atividades de disseminação, acesso e uso da informação, possibilitando atrair a atenção dos usuários reais e potenciais.

Assim, a *web* pode ser utilizada como ferramenta para o acesso à informação como também para a disseminação de atividades, produtos/serviços das bibliotecas universitárias (CUNHA, 2002). Ademais, proporcionar o desenvolvimento de mecanismos que permitam a participação e contribuição dos usuários nos serviços das bibliotecas, o que lhes propiciaria assumir uma postura mais pró-ativa em relação às ações mediadoras da informação, atraindo os usuários potenciais para o seu espaço e conseqüentemente aumentar o número de usuários reais que explorem seus recursos, acessem e se apropriem de informações (GOMES; SANTOS, 2009).

Desse modo, o ambiente virtual das bibliotecas universitárias pode ser visto como um meio favorecedor de ações mediadoras do acesso e apropriação da informação, retratando um espaço que propicia a intensificação do processo de comunicação entre os usuários e da biblioteca com os usuários (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010).

Nessa perspectiva, as bibliotecas universitárias poderiam divulgar mais intensamente suas atividades, orientarem sobre recursos disponíveis e estabelecerem um processo de comunicação mais efetivo, ágil e personalizado, focado nas dúvidas individuais de seus usuários, levando-se em conta a ampliação da satisfação dos usuários, independente de onde eles estejam.

Sendo assim, torna-se um desafio para as bibliotecas explorarem esse universo para mediação, de forma a descobrirem as aplicações mais pertinentes a cada realidade, pois além da tecnologia disponível, deve-se considerar também a visão estratégica da instituição, as novas políticas de comunicação para os usuários mais jovens, a capacidade de inovar ao planejar novos serviços e novas formas de acolhimento dos usuários (SANTOS; ANDRADE, 2010).

3 Materiais e Métodos

A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória, tendo como método, a análise de conteúdo, com abordagem quantitativa e qualitativa, para coletar dados específicos referentes à disponibilização de ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação em *websites* de bibliotecas universitárias.

Nessa pesquisa, ferramentas colaborativas são definidas como instrumentos disponibilizados pelas bibliotecas universitárias para fornecerem algum tipo de informação relacionada às fontes de informação, especialmente as bases de dados bibliográficas *on-line*, através dos quais os usuários podem interagir e colaborar. As descrições dessas ferramentas estão ilustradas no Quadro 1.

Quadro 1 - Definições das ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação

Ferramentas colaborativas	Definições
Blog para as bases	Página que contém pequenos textos, organizados cronologicamente, atualizados frequentemente, e que apresentem algum tipo de informação sobre as bases de dados bibliográficas
Chat	Serviço que possibilita a comunicação pessoal, em tempo real, entre bibliotecário e usuário
Feedback do usuário - Específico	Instrumento disponibilizado pela biblioteca para possibilitar a interação do usuário (dúvidas, comentários, sugestões, críticas) em assuntos relacionados especificamente as bases de dados
Redes sociais para bases de dados	Participação da biblioteca em redes formadas por pessoas que trocam informações entre si, onde especificamente apresentem algum tipo de informação sobre as bases de dados bibliográficas
RSS para bases de dados	Tecnologia que permite aos usuários se inscreverem em itens específicos do <i>website</i> e receberem informações atualizadas sobre bases de dados bibliográficas
Twitter	Ferramenta que permite o envio aos usuários de textos curtos, com até 140 caracteres, com informações referentes as bases de dados bibliográficas

Fonte: Novelli (2012) adaptado de Cunha; Cavalcanti (2008); Reitz (2011); Santos; Ribeiro (2003).

A amostra, não probabilística intencional, foi composta por 24 bibliotecas universitárias selecionadas de melhores universidades internacionais (17 bibliotecas) e nacionais (7 bibliotecas), através das listas de classificações: “Webometrics Ranking of World’s Universities 2011”, “World University Rankings 2011-2012” e “Índice Geral de Cursos - IGC 2009”.

As 17 bibliotecas internacionais investigadas foram das seguintes universidades: University of Cape Town, University of Toronto, Massachusetts Institute of Technology, California Institute of Technology, Universidad Nacional Autónoma de México, Peking University, University of Tokyo, National Taiwan University, Freie Universität Berlin, Ludwig-Maximilians-Universität München, Utrecht University, Università di Bologna University of Cambridge, Swiss Federal Institute of Technology Zurich, King Saud University, Australian National University e University of Melbourne.

As 7 bibliotecas nacionais estudadas foram das universidades: Universidade de Brasília, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal do Pará, Universidade de São Paulo, Universidade Federal de São Paulo, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

O instrumento desenvolvido para a coleta dos dados da pesquisa foi uma lista de verificação e como complementação efetuou-se a gravação em Microsoft Word das telas de cada um dos *websites*, referentes aos itens investigados.

Os dados dos *websites* foram coletados no período de 02 a 15/01/2012, em seguida eles foram quantificados e tabulados através do cálculo de percentuais



simples e médias baseadas sobre o número total de *websites* das bibliotecas universitárias internacionais (17) e das bibliotecas universitárias nacionais (7), separadamente, que continham as informações pré-estabelecidas na lista de verificação.

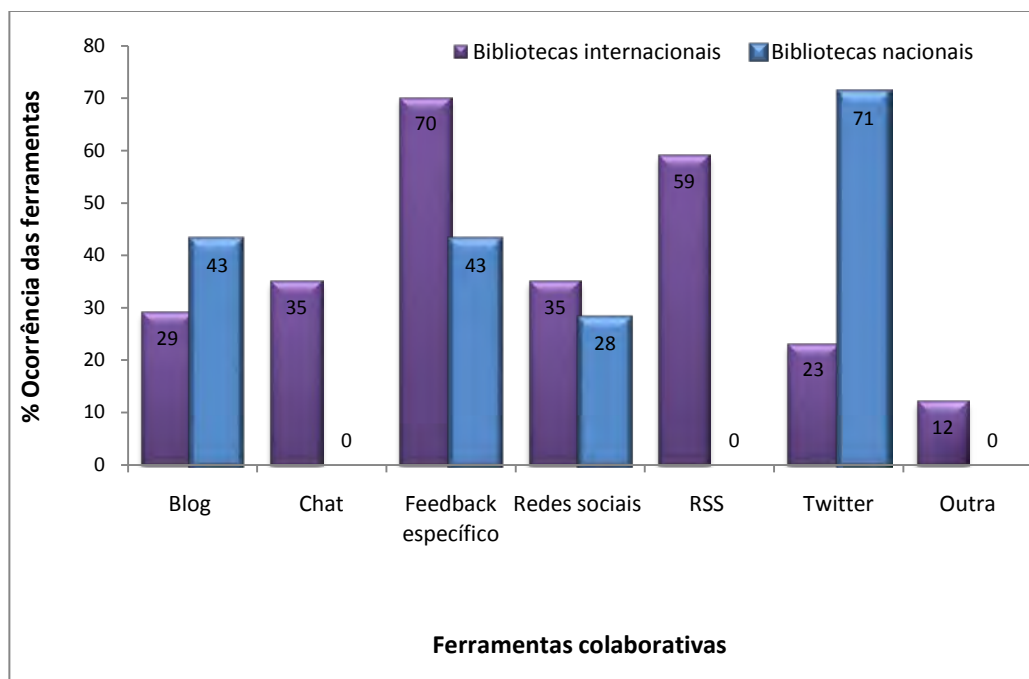
4 Resultados Finais

De acordo com os dados coletados dos 24 *websites* de bibliotecas universitárias (17 internacionais e 7 nacionais), considerados nessa pesquisa, as ferramentas colaborativas para o processo de mediação de fontes de informação, especialmente das bases de dados bibliográficas, foram quantificadas e analisadas para identificação de como essas estão sendo aplicadas pelas bibliotecas.

Entre as 24 bibliotecas investigadas (Gráfico 1), são primeiramente adotadas: Feedback específico (70%) pelas bibliotecas internacionais; Twitter (71%) pelas bibliotecas nacionais. A seguir estão RSS (59%) pelas bibliotecas internacionais, onde parece existir uma cultura desta utilização, com mais da metade das bibliotecas, ao contrário das bibliotecas nacionais que não o disponibilizam; Blog é mais utilizado pelas bibliotecas nacionais (43%), talvez pela maior facilidade na adoção; Redes sociais e *Chat* são implementados por poucas bibliotecas internacionais (35%). Nenhuma das bibliotecas brasileiras disponibilizam *Chat*, provavelmente porque esta aplicação requer bibliotecário sempre presente para dar suporte *on-line* aos usuários, e nem sempre há pessoal disponível para isto; bem como talvez pelo desconhecimento da ferramenta, falta de suporte na área de informática, e pelos princípios éticos advindos de sua institucionalização, suscitando questões com aparatos legais.

Assim, as ferramentas Blog para bases de dados e Twitter são mais utilizadas no Brasil que no exterior. Enquanto que Chat, RSS e o item Outra não são adotados pelas bibliotecas nacionais, diferentemente das bibliotecas internacionais.

Gráfico 1 – Ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação



Fonte: Novelli (2012).

A aplicação dessas ferramentas colaborativas é importante por elas possibilitarem a interatividade do usuário, fator primordial no processo de mediação, estendendo assim os limites dos serviços/produtos oferecidos pelas bibliotecas. Constatou-se haver menores índices percentuais de implementação de grande parte das ferramentas nas bibliotecas nacionais, em relação às bibliotecas internacionais, o que é corroborado por dois estudos, de Gomes e Santos (2009) e de Gomes, Prudêncio e Conceição (2010), nos quais a subutilização da *web* para mediação em bibliotecas nacionais foi identificada.

5 Considerações Finais

As bibliotecas universitárias pesquisadas, de um modo geral, utilizam ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação, especialmente das bases de dados bibliográficas. Constata-se que existe a aplicação dessas opções, embora em índices percentuais não tão elevados, o que deve ser considerado, pois as bibliotecas convivem atualmente com várias gerações de usuários, desde os docentes mais velhos até os jovens alunos de 18 anos, com características bem diferenciadas, comportamentos e necessidades informacionais distintos.

Diante do panorama observado, compete ao bibliotecário analisar e discutir o potencial dessas ferramentas colaborativas, e estabelecer estratégias para sua gestão e implementação, levando-se em conta a realidade de cada biblioteca, ou seja, os recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos disponíveis.

Assim, as bibliotecas devem oferecer, além dos serviços locais e tradicionais, outros tipos de serviços que facilitem a vida do usuário, propiciando-lhe auto-suficiência e interação, visto que muitos recursos informacionais estão disponíveis



on-line. Portanto, o bibliotecário deve investir na sua função de mediador da informação, buscando o diálogo presencial e/ou virtual com o usuário para interpretar-lhe os meios e formas de acesso à informação, diálogo este que diferenciará e marcará a qualidade dos serviços/produtos disponibilizados pela biblioteca.

6 Referências

ALVES, M. B. M.; FAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPe, 2002. 15 p. 1 CD-ROM.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 6 fev. 2011.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, M. B. da. Produtos e serviços da biblioteca universitária na Internet. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. [Palestra]. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt>>. Acesso em: 14 dez. 2009.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 21 abr. 2011.

CUNHA, M. B. da.; CAVALCANTI, C. R. de. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Brique de Lemos Livros, 2008.

GOMES, H. F.; SANTOS, R. do R. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. [Anais...]. Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/432/1/GT%203%20Txt%202-%20Henriette_Raquel_corrigeo.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2009.

GOMES, H. F.; PRUDÊNCIO, D. S.; CONCEIÇÃO, A. V. da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010.



MACEDO, N. D. de; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas: parte I. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

NOVELLI, V. A. M. **Ferramentas aplicáveis à mediação do acesso, busca e aprendizagem do uso de fontes de informação em bibliotecas universitárias**. 2012. 165 p. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) - Universidade Federal de São Carlos, Centro de Educação e Ciências Humanas, São Carlos, 2012.

REITZ, J. M. **ODLIS**: online dictionary for library and information science. 2011. Disponível em: <<http://www.abc-clio.com/ODLIS/about.aspx>>. Acesso em: 3 jul. 2011.

SANTOS, A.; ANDRADE, A. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da web 2.0. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 15, p. 116-131, 2. sem. 2010. Número especial.

SANTOS, G. C.; RIBEIRO, C. M. **Acrônimos, siglas e termos técnicos**: arquivística, biblioteconomia, documentação, informática. Campinas: Átomo, 2003.

VIEIRA, D. V.; CARVALHO, E. B. de; LAZZARIN, F. A. Uma proposta de modelo baseado na web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2011.



POLÍTICA PARA A MANUTENÇÃO DE CONTEÚDOS NAS REDES SOCIAIS E NO PORTAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UEL

Maria Elisabete Catarino¹, Marcia Marques da Silva Carvalho², Neide Maria Jardimette Zaninelli³

¹ Doutora em Tecnologias e Sistemas de Informação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná.

² Especialista em Administração de Unidades de Informação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná.

³ Especialista em Sistemas Automatizados de Informação em C&T, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná.

Resumo A proposta deste trabalho consiste em publicar as orientações para a manutenção de conteúdos das Redes Sociais (Twitter, Blog, Flickr, Facebook, Youtube, SlideShare, Delícius, entre outras) e das notícias publicadas no site do SB/UEL, tais orientações servirão para nortear os responsáveis pela manutenção das postagens. Realizou-se uma pesquisa exploratória nos sites das principais Bibliotecas Universitárias (Bus) brasileiras para identificar quais fazem uso das redes sociais, qual o tipo de informações as BUs disponibilizam nessas ferramentas e que tipo de interatividade estabelecem com os usuários. Os resultados mostraram tendência a notícias sobre a biblioteca; informações sobre o funcionamento; divulgação de eventos da instituição e da biblioteca; dicas de leituras especializadas; informações sobre a instituição e informação sobre o acervo. Conclui-se que são poucas as BUs que estão fazendo uso dessas ferramentas e que não há documentos formais que possa ser considerado uma política ou algo do gênero, no entanto faz-se necessário verificar se, realmente, todas as redes sociais são adequadas para o uso das BUs, buscando definir qual rede servirá como ferramenta de comunicação, informação e interação com os seus usuários.

Palavras-Chave: Redes Sociais; Bibliotecas Universitárias.

Abstract The purpose of this paper is to publish guidelines for maintaining the content of social networks (Twitter, Blog, Flickr, Facebook, YouTube, SlideShare, Delicious, etc.) and the news published on the SB/UEL's site for serving as a guiding for the responsables for posting. It was conducted an exploratory search of the main sites of the University Libraries from Brazil to identify which make use of social networks tools, what kind of information these tools provide the University Libraries, and establish what sort of interactivity with the user exist. The results showed a tendency of news about the library; information on the operation; dissemination about events of the institution and the library; tips of specializing reading; information about the institution and about the collection. It was conclude that there are few university libraries that are using these tools, and there is no formal document that can be considered a policy or something, however it is necessary to determine whether, indeed, all social networks are suitable for the use of Bibliotecas Universitárias, trying to define which network will serve as a tool for communication, information and interaction with its users.

Keywords: Social Networks; University Library.

1 Introdução

Com a evolução das tecnológicas da informação, em especial a *World Wide Web* (WWW) ou simplesmente Web como é popularmente denominada, as bibliotecas têm tido a oportunidade de adaptar os serviços oferecidos e de propor novas ações aos seus usuários.

Um dos fenômenos que ocorre com a popularização da Web são as redes sociais virtuais, um importante meio de comunicação entre indivíduos e/ou organizações diversas. Atualmente, cada vez mais, as pessoas e as organizações utilizam os recursos destas redes para recuperar e disseminar variadas informações, desde as de entretenimento até aquelas voltadas para atividades científicas e laborais.

Associando o contexto da Web ao ambiente das bibliotecas universitárias, é fácil visualizar a importância das redes sociais, principalmente no sentido de aproximar a biblioteca da comunidade onde está inserida, respeitando a cultura virtual predominante.

Nesse sentido, o Sistema de Bibliotecas da UEL (SB/UDEL), por considerar que as ferramentas de redes sociais são imprescindíveis para ir ao encontro dos usuários que fazem das mesmas um caminho para acesso à informação, vem desenvolvendo ações para a atualização do seu Portal na Internet.

As redes sociais surgem para a comunicação de vários tipos de recursos da Web: textos, notícias, vídeos, áudio, mensagens (*posts* e comentários), que têm diferentes funções, desde o entretenimento até a comunicação científica.

A administração do SB/UDEL, preocupada em definir adequadamente os conteúdos a serem postados, formou uma comissão designada pelo conselho de chefias, tal comissão elaborou algumas orientações.

O objetivo deste artigo é publicar as orientações para a manutenção de conteúdos das Redes Sociais (Twitter, Blog, Flickr, Facebook, Youtube, SlideShare, Delicious, entre outras) e das notícias publicadas no site do SB/UDEL, tais orientações servirão para nortear os responsáveis pela manutenção das postagens.

2 Revisão da Literatura

O referencial teórico que fundamentou esta pesquisa refere-se ao tema redes sociais e a outros relacionados: informação digital, web, web 2.0, biblioteca colaborativa (2.0), mediação da informação, redes, redes sociais, geração de usuários das redes sociais e as finalidades das redes sociais nas bibliotecas universitárias.

A evolução das tecnologias da informação e de comunicação (TI), que culminou nas redes de computadores, propiciou a migração da informação registrada do analógico para o digital, conforme afirma Ramos (1996), "a natureza da própria informação está sendo rapidamente alterada, deixando de ser física e analógica para ser eletrônica e digital". Nesse formato digital a informação passa a ter uma natureza mais perene e a sua organização deixa de ter o foco na armazenagem física, passando para o acesso à informação, seja ela analógica ou digital.

Um outro aspecto da evolução das TI para o contexto das redes sociais é o surgimento da rede mundial de computadores, a Internet, que surge como Arpanet na década de 1960. A rede evolui e na década de 1990 cria-se o hipertexto, surgindo dessa forma a *World Wide Web* (WWW) ou simplesmente Web, como é

conhecida; há ainda os que a classificam em gerações, a Web 1.0. A primeira geração da Web tinha o foco no documento em si, com base no seu protocolo de hipertexto (HTTP). Também é importante destacar que a Web evoluiu da sua proposta inicial, que era voltada à comunicação científica entre universidades e instituições de pesquisa, e passou a ser aberta a todos. A Web continuou evoluindo e passa a disseminar tecnologias interativas, participativas e cooperativas (WATANABE; PALETTA; YAMASHITA, 2010).

Com esse desenvolvimento, determina-se que a Web entre numa nova geração, a Web 2.0, termo criado por Tim O'Reilly para representar uma Web como plataforma. A web 2.0 reforça o conceito da Internet de propiciar que os seus utilizadores colaborem efetivamente para a disponibilização de serviços virtuais e organização dos conteúdos. Para Tim O'Reilly, trata-se de uma Web que funciona como uma plataforma. As aplicações Web 2.0 são aquelas que fazem: distribuição de software com atualização constante para melhor uso; utilização e reorganização de dados de múltiplas fontes por utilizadores individuais que, por sua vez, fornecem seus próprios dados e serviços para que sejam reorganizados por outros, assim criando uma "arquitetura da participação", indo além da metáfora da página da Web 1.0 para permitir a efetiva colaboração dos utilizadores (O'REILLY, 2005).

Nesse cenário, surge o conceito de Biblioteca 2.0, ou seja, a biblioteca que se utiliza dos recursos colaborativos da Web 2.0, ou, conforme define Maness (2007), "a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web". A biblioteca 2.0 "é a oportunidade de ouro para a biblioteca estar mais próxima de seus usuários". Um usuário de biblioteca 2.0 não será apenas "usuário" dos catálogos e recursos informacionais, o usuário da biblioteca 2.0 será colaborativo, podendo ter canais de comunicação com o sistema da biblioteca local, com outras bibliotecas e entre ele e outros usuários "recomendando livros e recursos, descrevendo e compartilhando informações" (GONÇALVES, CONCEIÇÃO, LUCHETTI, 2010). Para destacar essa ideia, citam-se ainda Conti e Pinto (2010, p.18), os autores consideram que "na biblioteca colaborativa os usuários de informação serão também criadores e colaboradores de conteúdo".

Observa-se que o usuário é foco central neste contexto, afinal, é para ele que a BU desenvolve todas as atividades e serviços. Os usuários têm convivido num ambiente extremamente tecnológico, onde o acesso às TIs está cada vez mais facilitado. Fala-se em usuário 3.0, uma geração de usuários que se caracteriza por "ser um público digital, multicanal e global com um mecanismo de processo de uso informacional mais racional e pragmático, em que participam recursos como Internet, celular e televisão interativa" (PENA; PIÑOL, 2010). Os autores citam a classificação de gerações de usuários proposta por Sousa (2010 apud PENA; PIÑOL, 2010): "Usuário 1.0" é aquele que "apresenta absoluta dependência do bibliotecário"; o "Usuário 2.0" "surge com o advento da Internet na década de 1990, possui certa independência informacional"; e o "Usuário 3.0" é aquele que incorpora a Internet como fonte de informação. Pode-se ainda afirmar que o usuário 3.0 está totalmente conectado às redes sociais.

Portanto, o que são redes sociais?

Primeiramente será definido Rede. Rede, segundo Castells (2009), é um conjunto de nós conectados entre si. Essa definição não implica ter a base tecnológica, os nós podem ser representados por quaisquer pontos que compõe a rede. Já as redes sociais podem ser definidas como



um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão construindo e reconstruindo a estrutura social (TOMAÉL; MARTELETO, 2006)

De acordo com Aguiar e Silva (2010), as redes sociais já existiam antes mesmo das redes de computadores. O advento das redes de computadores veio a agregar-se às redes sociais, segundo Recuero (2009), “as redes sociais na internet ampliam as possibilidades de conexões e a capacidade de difusão que as redes sociais tinham; e permitem a visualização das ligações que estão ocultas no mundo offline”.

A importância das redes sociais é evidente como um fenômeno de relacionamentos, principalmente aquelas que utilizam a Web, pois são praticamente ilimitadas na sua abrangência. Segundo Tomaél e Marteleto (2006) a

disposição em compartilhar e o compartilhamento eficiente de informação entre atores de uma rede asseguram ganhos, porque cada participante melhora, valendo-se das informações às quais passam a ter acesso e que poderão reduzir as incertezas e promover o crescimento mútuo.

Nas bibliotecas, as redes sociais podem ampliar os espaços de debates e de compartilhamento de informações entre seus usuários e também possibilitar que este compartilhamento vá além dos muros que delimitam a comunidade local. Segundo Gomes, Prudêncio e Santos (2010),

ao identificar as redes ou ainda ao contribuir para a formação delas, a biblioteca poderá aproximar indivíduos com interesse temáticos em comum, realizando não apenas a disseminação da informação, proporcionando seu acesso e uso, mas também ampliando o crescimento da qualidade das interlocuções e discussões entre os leitores, potencializando as condições de apropriação da informação por parte deles.

O uso das redes sociais nas BUs é evidentemente uma ferramenta que pode tornar-se um espaço intensificador do processo de comunicação entre os usuários e da própria biblioteca com os mesmos (GOMES; PRUDÊNCIO; SANTOS, 2010).

Na Web existem várias ferramentas de redes sociais, nas quais é possível o compartilhamento de diversos tipos de recursos da Web, dentre elas citam-se Facebook, Youtube, Delicious, Twitter, Blog, Slideshare e Flickr. As definições de cada uma dessas ferramentas estão citadas na seção 4 (resultados).

3 Materiais e Métodos

Inicialmente procurou-se identificar Bibliotecas Universitárias (BUs) no Brasil que fazem uso das redes sociais. Na sequência averiguou-se qual o tipo de informações as BUs disponibilizam nessas ferramentas e que tipo de interatividade estabelecem com os usuários. Para isso, realizou-se uma pesquisa exploratória nos sites das principais Bus.

Outro procedimento foi verificar, dentre as BUs identificadas como usuárias das redes sociais, se essas possuíam algum tipo de política para a postagem de conteúdos nas redes. Finalmente, para validar as informações levantadas nos sites, realizou-se contatos diretos com várias BUs.

Como resultado desta pesquisa observou-se que, até a data da investigação, não existia nenhum tipo de documento formal que pudesse ser considerado uma política ou diretrizes para a inserção de conteúdos nas redes sociais.

A partir dessas informações, optou-se por elaborar um documento que traçasse as diretrizes para a manutenção dos conteúdos postados nas ferramentas de redes sociais a serem usadas pelo SB/UDEL, documento esse denominado “Política para Manutenção de Conteúdos nas Redes Sociais e no Portal do Sistema de Bibliotecas da UEL”.

Ao elaborar o documento, a equipe procurou, sobretudo, respeitar as características de cada rede, com o objetivo de apresentar as orientações adequadas para os conteúdos a serem postados. Ressalta-se, aqui, a importância dos bibliotecários conhecerem os princípios e fundamentos que norteiam as redes sociais para o bom uso de suas ferramentas.

Em princípio foram elencadas algumas ferramentas dentre as várias possibilidades existentes. O critério de escolha foi eleger aquelas que atualmente são as mais utilizadas pelos usuários e, conseqüentemente, as que seriam mais adequadas para o uso do SB/UDEL como instrumento de comunicação, informação e interação com os seus usuários.

4 Resultados

Pôde-se averiguar, como resultado da pesquisa, quais os tipos de informação estão sendo postados pelas BUs nas redes sociais. Os conteúdos mais comuns encontrados são:

- Notícias sobre a biblioteca;
- Informações sobre o funcionamento;
- Divulgação de eventos da instituição e da biblioteca;
- Dicas de leituras especializadas;
- Informações sobre a instituição;
- Informação sobre o acervo.

A política para manutenção de conteúdos nas redes sociais e no portal do Sistema de Bibliotecas da UEL foi estruturada da seguinte forma:

a) DAS RESPONSABILIDADES – estabelece a competência das tarefas, que compreende desde a captação de conteúdos até a avaliação e revisão para postagem.

As ferramentas das Redes Sociais serão gerenciadas de forma compartilhada. Cada divisão proporá conteúdos a serem postados, de acordo com as orientações, para cada uma das ferramentas, conforme definido nas próximas seções.

Aos servidores do SB/UDEL compete sugerir e/ou encaminhar aos chefes de Divisão os textos a serem postados, de acordo com as orientações para cada ferramenta da rede social, conforme explicitado neste documento.



Ao chefe da divisão compete instruir sua equipe para a correta manutenção das postagens, captar os textos e encaminhá-los à direção ou aos responsáveis pela manutenção de cada ferramenta.

À direção compete avaliar o conteúdo propondo, se necessário, alterações, podendo, inclusive, recorrer a especialistas.

b) DOS CONTEÚDOS – estabelece o tipo de informação a ser abrangido.

Determinou-se que o objetivo do SB/UEL com as redes sociais é de postar conteúdos relativos às atividades desenvolvidas nas suas bibliotecas, bem como temas relacionados e de interesse de bibliotecas universitárias e/ou da área de Ciência da Informação em geral.

Os textos propostos poderão ser redigidos pelos servidores do SB/UEL, bem como por outros profissionais externos ao sistema a convite.

Propõe-se ainda que preferencialmente sejam postados conteúdos inéditos ou, se já postados em redes sociais de outros, que contenham comentários que agreguem valor ao assunto em pauta.

c) DAS REGRAS GERAIS – estabelece alguns critérios aplicáveis a todas as ferramentas.

- Certificar que a informação é de fonte confiável;
- Certificar que os links indicados estejam ativos;
- Notícias extraídas de outros sites devem ser mencionadas as fontes;
- Para divulgação de eventos devem ser mencionados: DATA, HORA, LOCAL, LINK e, se possível, incluir folder ou cartaz do evento.

d) DAS ORIENTAÇÕES PARA CADA FERRAMENTA (Twitter, Flickr, Blog, Facebook, You Tube, SlideShare, Delicious, Site do Sistema de Bibliotecas da UEL: Nas seções Notícias e Destaques) - apresenta uma breve descrição de cada ferramenta, e seguindo a característica de cada uma, exemplifica as informações que podem conter.

Twitter - O Twitter é uma ferramenta de rede social e serviço de microblogging que permite o compartilhamento de breves informações com no máximo 140 caracteres. A principal proposta do Twitter é aumentar a velocidade e o fluxo de informação em tempo real e abrir linhas de comunicação através de uma rede (GIUSTINI; WRIGHT, 2009).

Por essas características, o SB/UEL orienta postar:

- Divulgação de eventos e exposições do SB/UEL;
- Informação sobre congressos, seminários e palestras da área de Ciência da Informação;
- Divulgações e informação de novidades sobre os serviços do SB;
- Replicações (retweets) de informações que sejam interessantes para a comunidade a qual o SB se insere;
- Horários de funcionamento do SB;
- Informações de cunho administrativo;
- Divulgação de treinamentos;
- Informações sobre o Portal Capes;
- Divulgação de livros, de bibliotecas virtuais e de artigos de periódicos.

O SB/UEL deverá seguir outros twitters de bibliotecas.

Flickr - O Flickr é um site da web de hospedagem e partilha de imagens fotográficas e de outros tipos de documentos gráficos. Permite que seus usuários criem álbuns para armazenamento de fotografias. Organiza e classifica as fotos predominantemente por meio de categorias - apelidadas de tags (ou etiquetas) (WIKIPÉDIA, 2012a).

Por essas características, o SB/UEL orienta postar:

- Fotos de eventos realizados pelo SB;
- Fotos de exposições;
- Fotos de divulgação de doações;
- Fotos do SB.

Blog - Os blogs são os serviços mais populares da Web 2.0. Blogs ou Weblogs são páginas com pequenos artigos postados cronologicamente, de modo individual ou coletivo, e que podem ser comentados pelos demais usuários (BRITO, 2010, p. 24)

Por essas características, o SB/UEL orienta postar:

- Textos elaborados pelas Divisões do SB/UEL para divulgação e informação sobre serviços oferecidos;
- Recomendações de leitura;
- Recentes aquisições;
- Divulgação de novidades na área de Bibliotecas Universitárias e/ou Ciência da Informação;
- Divulgação de livros, de bibliotecas virtuais e de artigos de periódicos.

Facebook - O Facebook é uma rede social que reúne pessoas a seus amigos e àqueles com quem trabalham, estudam e convivem. Facebook permite que as pessoas mantenham contato com seus pares, amigos, carreguem um número ilimitado de fotos, compartilhem links e vídeos e aprendam mais sobre as pessoas e/ou instituições que conhecem (WIKIPÉDIA, 2012b).

Por essas características, o SB/UEL orienta postar:

- Informações do dia a dia do SB;
- Informações sobre o Portal da Capes;
- Divulgação de livros, de bibliotecas virtuais e de artigos de periódicos;
- Divulgação de sites de interesse da comunidade universitária;
- Compartilhamento de notícias, vídeos, links de interesse da comunidade universitária.

YouTube - O YouTube é uma ferramenta que permite que os seus usuários localizem, visualizem e compartilhem vídeos criados originalmente. Oferece um fórum para que as pessoas postem vídeos e comentários sobre os vídeos assistidos. Trata-se de uma plataforma de distribuição para criadores (grandes ou pequenos) e anunciantes de conteúdo original (WIKIPÉDIA, 2012c).

Por essas características, o SB/UEL orienta postar:

- Tutoriais de serviços oferecidos pelo SB;
- Tutoriais de serviços prestados ao SB por intermédio de outras instituições;
- Vídeos institucionais;
- Vídeos comemorativos e de eventos promovidos pelo SB.

SlideShare – o Slideshare é mais uma aplicação típica da “web 2.0”; é gratuito para os usuários, seu conteúdo é disponibilizado pelos próprios participantes, que também se encarregam de classificar (através de um

sistema de tags, no estilo do Technorati) e complementar (com comentários) o material disponível (CAMPOS, 2012). Podem ser compartilhados no Slideshare arquivos como, por exemplo, PowerPoint, arquivos.doc do Word e arquivos em PDF, vídeos.

Por essas características, o SB/UDEL orienta postar:

- Arquivos de palestras sobre serviços do SB;
- Arquivos gerados de eventos do SB ou do Departamento de Ciência da Informação;
- Roteiros de aulas e treinamentos realizados pelo SB;
- Tutoriais de serviços oferecidos pelo SB;
- Tutoriais de serviços prestados ao SB por intermédio de outras instituições;
- Arquivos de outras instituições que sejam de interesse da comunidade acadêmica.

Delicious - O Delicious oferece um serviço on-line que permite adicionar e pesquisar bookmarks sobre qualquer assunto. Mais do que um mecanismo de buscas para encontrar o que se quer na web, é uma ferramenta para arquivar e catalogar os sites preferidos para acessá-los de qualquer lugar. Portanto, é possível compartilhar bookmarks com outros usuários e visualizar os favoritos públicos de vários membros da comunidade (WIKIPÉDIA, 2012d).

Por essas características, o SB/UDEL orienta postar links:

- De periódicos com conteúdos na íntegra e gratuitos;
- De portais de pesquisa;
- De catálogos online de bibliotecas;
- De Bibliotecas Digitais e Repositórios;
- De artigos de interesse do profissional bibliotecário;
- De interesse da comunidade universitária a qual o SB está inserido.

Portal do SB/UDEL: Destaque e Notícias - No Portal do SB/UDEL, existem espaços para a postagem de conteúdos informativos nas seções Destaques e Notícias. Destaques são textos breves e de curta duração, relativos ao Sistema de Bibliotecas; e Notícias são conteúdos de bibliotecas universitárias e /ou da área de Ciência da Informação.

Por estas características, o SB/UDEL orienta postar:

Seção Destaques:

- Divulgação de eventos e exposições do SB/UDEL;
- Informações sobre congressos, seminários e palestras da área de bibliotecas;
- Divulgação dos serviços do SB;
- Informações de cunho administrativo;
- Divulgação de treinamentos.

Seção Notícias:

- Lançamentos de novas Bases de Dados; Portais, etc;
- Divulgação de novos serviços oferecidos (Capes, CnPQ, Ibict, Bireme, etc);
- Conteúdos de interesse da Comunidade científica/acadêmica da UEL.

Deve-se ressaltar que algumas das ferramentas abrangidas pela política ainda não foram disponibilizadas no site do SB/UEL pelo motivo de estarem em fase de criação e testes.

Espera-se, com este trabalho, contribuir com outras instituições congêneres, para que essas possam traçar suas próprias políticas ou diretrizes de manutenção de conteúdos nas redes sociais.

O SB/UEL está em fase de implantação, tanto das redes sociais quanto da própria política, no entanto, apesar de ser um serviço recente, já se pode perceber a importância da aplicação das ferramentas de redes sociais, para tanto, é imprescindível ter parâmetros bem definidos para a manutenção das mesmas.

4 Considerações Parciais/Finais

A pesquisa mostrou que, no âmbito das BUs brasileiras, as redes sociais ainda são ferramentas pouco exploradas como forma de interagir com os seus usuários, permitindo-nos afirmar que quantitativamente ainda é pequeno o número de BUs que fazem uso das redes sociais.

Observou-se que a utilização das redes sociais no ambiente das BUs brasileiras está relacionada à função de ferramenta de trabalho para divulgação da informação ou como canal de comunicação.

Como abordado anteriormente, na seção de materiais e métodos, para a elaboração desta política, procurou-se identificar quais BUs do Brasil estão fazendo uso das redes sociais.

Pôde-se averiguar que são poucas as BUs que estão fazendo uso dessas ferramentas. Com os resultados da pesquisa verificou-se, ainda, que nos *sites* das BUs geralmente não existem indicações de quais redes a biblioteca participa devido à inexistência de links explicitados.

Com esses resultados, pode-se afirmar que nada adianta estar nas redes sociais se não houver uma nítida divulgação dessa informação para os usuários. Também é imprescindível que os links estejam apostos no site (ou portal) da biblioteca, para que fique claro, tanto para a equipe da biblioteca quanto para seus usuários e para a instituição de ensino, qual o tipo de informação a ser veiculada. Ocorre que a instituição na qual a biblioteca está inserida pode ter ela própria as suas redes sociais, porém, nesse caso, as informações serão mais amplas e referentes a todas as atividades da universidade.

A política aqui apresentada foi pensada para redes sociais criadas especificamente para estarem lincadas ao site ou portal da biblioteca e, por isso, a especialidade propostas para a postagem dos conteúdos.

Sugere-se que as BUs utilizem as redes sociais de forma mais atrativa, usando as potencialidades que cada uma das ferramentas disponibilizam e que as divulguem de forma mais intensa entre seus usuários.

Buscou-se também identificar a existência de políticas ou diretrizes de postagem de conteúdos nas redes sociais. Constatou-se que não existia, até a data de encerramento da coleta de dados para esta pesquisa, nenhum documento formal que pudesse ser considerado uma política formal ou algo do gênero. Portanto, acreditamos que esta "*Política para a Manutenção De Conteúdos Nas Redes Sociais e Site do Sistema de Bibliotecas da UEL*" virá contribuir muito como parâmetro para área da Ciência da Informação e especialmente para as bibliotecas.

Ressalta-se a importância dos bibliotecários responsáveis pelas redes sociais conhecerem os princípios e fundamentos que norteiam as redes sociais, para

que façam uso consciente dessas ferramentas. É necessário verificar se realmente todas as redes sociais são adequadas para o uso das BUs, buscando definir qual rede servirá como ferramenta de comunicação, informação e interação com os seus usuários.

Para isso, é imprescindível que o bibliotecário conheça as tendências tecnológicas e acompanhe as mudanças, conhecendo assim novas ferramentas de informação e novos meios de comunicação e, ainda, quais serviços podem ser inseridos nesse contexto de redes sociais. Aprender e conhecer para que possa extrair todos os benefícios das tecnologias e usar mais as mídias sociais para executar tarefas profissionais, fazendo dessas mídias uma forma de aproximação com os usuários da comunidade a qual está inserida.

5 Referências

AGUIAR, G. A. de; SILVA, J. F. M. da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: FACEBOOK, ORKUT, MYSPACE E NING. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro : SNBU, 2010.

BRITO, Jorgivania Lopes; SILVA, Patrícia Maria da. Ferramentas da Web 2.0 em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 2010, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Enebd, 2010.

CAMPOS, Augusto. **Slideshare**: compartilhando suas apresentações, estilo YouTube. Disponível em: < <http://www.efetividade.net/2006/11/05/slideshare-compartilhando-suas-apresentacoes-estilo-youtube/>>. Acesso em: 28 jan. 2012.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo : Paz e Terra, 2009.

CONTI, D. L.; PINTO, M. C. C. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.15, n.1, 2010. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/684>>. Acesso em: 6 abr. 2012.

GIUSTINI, Dean; WRIGHT, Mary-Doug. Twitter: an introduction to microblogging for health librarians. **Journal of the Canadian Health Libraries Association**, v. 30, p.11-17, 2009.

GOMES, H. F.; PRUDÊNCIO, D. S.; SANTOS, R. R. Bibliotecas das IES na Web: inserção e uso na mediação da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro : SNBU, 2010.

GONÇALVES, A. L.; CONCEIÇÃO, M. I. da; LUCHETTI, S. M. Web 2.0 e o caso da biblioteca Florestan Fernandes. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro : SNBU, 2010.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 44-55, 2007.



▲ O'REILLY, T.. **What Is Web 2.0?**: design patterns and business models for the next generation of software. Disponível em:
<<http://oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 06 nov. 2006.

PENA, A. de S.; PIÑOL, S. T. Aceitabilidade de serviços agregados para o usuário 3.0. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro : SNBU, 2010.

RAMOS, P.B. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, v.25, n. 1, 1996. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/483/438>>. Acesso em: 06 abr. 2012.

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre : SULINA, 2009

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M. Redes Sociais: posição dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli.**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. Esp., 1. sem. 2006. Disponível em:
<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75>>. Acesso em: 6 abr. 2012.

WATANABE, E. T. Y.; PALETTA, F. A. C.; YAMASHITA, M. M. Análise do uso das ferramentas Web 2.0 aplicadas às bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro : SNBU, 2010.

WIKIPÉDIA. **Delicious**. Disponível em:<<http://pt.wikipedia.org/wiki/Delicious>>. Acesso em: 22 fev. 2012d.

WIKIPÉDIA. **Facebook**. Disponível em:<<http://pt.wikipedia.org/wiki/Facebook>>. Acesso em: 22 fev. 2012b.

WIKIPÉDIA. **Flickr**. Disponível em:<<http://pt.wikipedia.org/wiki/Flickr>>. Acesso em: 22 fev. 2012a.

WIKIPÉDIA. **Youtube**. Disponível em:<<http://pt.wikipedia.org/wiki/YouTube>>. Acesso em: 22 fev. 2012c.

O BLOG COMO FERRAMENTA PARA DINAMIZAR O USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Eliane Bezerra Paiva¹, Edilene Toscano Galdino dos Santos²

¹Doutoranda em Linguística, UFPB, João Pessoa, Paraíba

²Mestra em Biblioteconomia, UFPB, João Pessoa, Paraíba

Resumo

Considerando que as coleções da biblioteca universitária devem ser divulgadas para facilitar o acesso às fontes de informação, o trabalho consiste na apresentação de uma ferramenta visando divulgar as fontes de informação que integram as coleções da biblioteca. O campo de atuação é a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), que visa dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade. A partir do entendimento de que a comunidade universitária não tem conhecimento da totalidade das coleções que a BC abriga e disponibiliza ao seu público, as autoras apresentam uma proposta de criação de um *blog* informacional visando divulgar as fontes de informação que integram as coleções da BC para dar-lhes maior visibilidade, a fim de que possam ser conhecidas pelo público e ampliar o seu uso. A fundamentação teórica abrange as temáticas: Sociedade da Informação, Fontes de Informação, Biblioteca Universitária e *Blogs*. Essa fundamentação possibilitou ampliar noções sobre *blogs* e apresentar alguns pontos que se configuram como diretrizes para a construção do *blog* da BC, que será gerenciado pela Seção de Referência da BC, em parceria com a Seção de Tecnologia da Informação e as demais seções da biblioteca. A efetivação da proposta de implantação do *blog* incorporado à página da BC abre um canal de comunicação com a comunidade acadêmica que pode realizar postagens emitindo suas opiniões e sugestões a respeito das exposições das fontes de informação que sejam de seu interesse.

Palavras-chave: Blog; Fonte de Informação; Biblioteca Universitária; Sociedade da Informação.

Abstract

Whereas the university library collections should be published to facilitate access to information sources, the work is to present a tool aimed to promote the sources of information that comprise the collections of the library. The playing field is the Central Library (BC) of the Federal University of Paraíba (UFPB), aimed at providing informational support to university education, research and extension programs. Based on the knowledge that the university community is not aware of all the collections that the Central Library holds available to its public, the authors present a proposal to create an informational blog to disseminate the information

sources that are part of the Central Library collections and to give them greater visibility, so that they may be known by the public and to expand its use. The theoretical framework includes the following themes: the Information Society, Information Sources, University Library and Blogs. This foundation allowed to expand notions about blogging and to make some points that constitute guidelines for the construction of the Central Library's blog, which will be managed by its Reference Section, in partnership with the Information Technology Section and other library sections. The effectiveness of the proposal to implement the blog incorporated to The Central Library webpage opens a channel of communication with the academic community that can make posts issuing their opinions and suggestions regarding the exposure of information sources of their interest.

Keywords: Blog; Information Source; University Library; Information Society.

1 Introdução

Os *blogs* são importantes instrumentos para agilizar a difusão de informações e ideias no ambiente da *web*. Por isso, consideramos pertinente utilizar essa tecnologia para dinamizar o uso das fontes de informação na biblioteca universitária.

Para desempenhar a sua função primordial que é dar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade, a biblioteca universitária necessita de coleções que incluam um número considerável de fontes de informação destinadas a suprir as necessidades de informação de seus usuários.

Estudos desenvolvidos sobre a biblioteca universitária brasileira, como o de Mattos (2001), têm apontado que as coleções dessas bibliotecas são desatualizadas e pobres e revelam que o excesso de zelo dos responsáveis por essas instituições limita o acesso dos usuários às coleções das bibliotecas. A ênfase na preservação em detrimento do acesso concorre para um desconhecimento, por parte dos usuários, das fontes de informação existentes nas bibliotecas.

Estamos cientes das carências de que dispõem as coleções da biblioteca universitária, entretanto a nossa atuação como bibliotecárias, trabalhando por vários anos, na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, nos alertou para a existência de um número significativo de fontes de informação que compõem as coleções dessa biblioteca e que a comunidade acadêmica desconhece tais fontes.

Partimos do pressuposto de que o que não é conhecido não é usado. Portanto, é preciso que a comunidade universitária tenha conhecimento dos recursos informacionais disponíveis na biblioteca para que possa utilizá-los. Formulamos, então, uma questão para nortear o nosso estudo: Como tornar conhecidas as fontes de informação disponíveis na biblioteca universitária?

Em busca de responder a esse questionamento e, compartilhando com Cunha (2000) a ideia de que a biblioteca universitária deve se adequar às tecnologias da informação e comunicação, estabelecemos como objetivo deste trabalho apresentar uma proposta de criação de um *blog* visando divulgar as fontes de informação que integram as coleções da Biblioteca Central da Universidade

Federal da Paraíba para dar-lhes maior visibilidade, a fim de que possam ser conhecidas pelo público e ampliar o seu uso.

2 Sociedade da Informação

É a partir da Terceira Revolução Industrial que, no século XX, após a Segunda Guerra Mundial, ocorre a explosão informacional e o desenvolvimento fica atrelado à tecnologia e à ciência, tornando-se campo fértil para o surgimento da Sociedade da Informação (SANTOS; CARVALHO, 2009).

Esta revolução transforma a sociedade antes fundamentada na industrialização, passando a ter como matéria prima a informação, insumo para o desenvolvimento da criatividade e inovação tecnológica largamente difundida em países industrializados que mudavam suas plataformas para uma sociedade voltada para novos princípios de vida e de visão de mundo.

Manuel Castells em seu livro *Sociedade em Rede*, afirma que a revolução tecnológica da informação promoveu atitudes libertárias ensaiadas nos movimentos da década de 1960, ocorrendo à propagação

[...] por diferentes países, várias culturas, organizações diversas e diferentes objetivos, as novas tecnologias da informação explodiram em todos os tipos de aplicações e usos que, por sua vez produziram inovação tecnológica, acelerando a velocidade e ampliando o escopo das transformações tecnológicas, bem como diversificando suas fontes. (CASTELLS, 2006, p. 44)

Tais transformações passam a figurar como paradigmas numa nova conjuntura de sociedade estabelecida na produção, disseminação e uso de informação, acarretando um desenvolvimento veloz com uso de tecnologia, mais produção, mais acesso, e, portanto maior consumo de informação. Com sua base de informação estabelecida os países desenvolvidos passam a exigir dos países em desenvolvimento investimento em infra-estrutura para o estabelecimento das novas tecnologias de informação e comunicação como forma de ampliação de mercado.

É neste contexto que no Brasil é lançado o Livro Verde, que prioriza a base tecnológica de desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação através de estruturação de infra-estrutura para acesso em rede de uma plataforma digital de informação. Entretanto, “mais do que ligar pontos e abrir um canal de comunicação entre milhares de pessoas, a preocupação deve chegar à questão de conteúdo” (SANTOS; CARVALHO, 2009, p. 47).

Dado ao sentido libertário da rede internacional de computadores conhecida como *Internet*, a criação de fontes confiáveis de informação, está muito mais a cargo de instituições, do que de um novo paradigma de publicismo na rede. As instituições passam a atuar como produtoras e, ao mesmo tempo, disseminadoras de informação, através de repositórios e bases de dados, cujos conteúdos passaram por um rigor metodológico na sua construção, o que lhes confere a designação de informação científica.

3 As Fontes de Informação: inovação na difusão informacional

A explosão documental vem passando por ciclos. Primeiro, foi a invenção da escrita, que se constituiu com o início de uma produção de informação sem precedentes para a história da humanidade, com a característica principal de que a partir de então se podia registrar em suportes o conteúdo da oralidade e armazenar, o que provocou um acúmulo de experiência a ser transmitido de geração a geração.

As invenções tão pródigas do ser humano tiveram após a escrita, o surgimento da imprensa na Idade Média, que provocou um fluxo informacional de grandes proporções, facilitando o acesso ao conhecimento com abrangência geográfica sem precedentes.

O aparecimento dos periódicos, no século XVII, na Europa, provocou uma grande mudança no campo científico, ao alterar a forma de comunicação científica, pois, promoveu uma divulgação formal e mais ampla das pesquisas científicas. A proliferação de periódicos contribuiu para ampliar os registros do conhecimento e gerar o acúmulo de informações (MUELLER, 2003).

A comunicação científica que se iniciou com a publicação dos primeiros periódicos científicos, tem hoje na *Internet* seu grande veículo de comunicação, como afirma Tomaél *et al.* (2001, p.3) “Internet representa uma verdadeira revolução nos métodos de geração, armazenagem, processamento e transmissão da informação”.

Com a invenção das Tecnologias de Informação e Comunicação, iniciada na segunda metade do século XX, ocorreu de fato à explosão informacional como é declamada nos dias atuais. “De fato, a *Internet* abriu um leque amplo na tipologia de fontes de informação, pois, além das convencionais, vão surgindo novas fontes até agora não caracterizadas e reconhecidas totalmente na literatura” (TOMAÉL *et al.*, 2001, p.3).

E as possibilidades de visibilidade da informação não param de ser ampliadas, desde os *sites*, *blogs*, *chats*, *twitter*, *facebook*, *icloud*, entre outras que ainda serão criadas para comunicação da produção de informação que não pára de crescer.

Com todo este universo de novas formas de comunicação da informação a Biblioteca como um modelo milenar de fonte de informação se reinventa, adotando em seus processos de organização e recuperação da informação as novas tecnologias de comunicação como forma de modernizar seu princípio de democratização da informação, voltado para sua finalidade de atendimento ao usuário. Neste contexto, insere-se também a Biblioteca Universitária que atualiza seus processos para cumprir sua função social na sociedade.

4 As Bibliotecas Universitárias como fonte de informação nos dias atuais

Os dias atuais em contexto já mencionado de sociedade da informação e novos modelos de comunicação científica e fontes de informação a partir da *Internet*, além dos avanços nos segmento econômico, político, social e cultural, propiciaram uma reflexão sobre a Universidade com reflexos para Biblioteca Universitária.

No que diz respeito às bibliotecas universitárias, é notório que elas passam por um processo de adaptação de seus profissionais aos suportes da informação gerados pelas novas tecnologias, tornando-as disponíveis aos integrantes dos novos ambientes organizacionais voltados para o aprendizado, para a criação do conhecimento e para a inovação (MIGUEL; AMARAL, [2004?]).

No tocante à função que desempenha, a biblioteca universitária no contexto da sociedade atual, Santo Domingo (2005, p. 67) afirma que

[...] es evidente que la biblioteca universitaria está iniciando un camino de futuro que le lleva a participar más estrechamente en la sociedad en la que está inmersa. La cuestión que debería plantearse sería, entonces, desarrollar los conceptos tradicionales de “extensión bibliotecaria” y “cooperación” bajo el prisma de las necesidades que exige en la actualidad la pertenencia a una comunidad a la que hay que ofrecer servicios que posibiliten, no sólo el acceso de la información para La formación y la investigación, sino la gestión de servicios bibliotecarios para el desarrollo integrado del conjunto de la sociedad; dicho de otra forma, desarrollar un modelo de biblioteca universitaria capaz de crear capital social en sociedades democráticas.

Dessa forma, inferimos que é preciso, no âmbito dos serviços bibliotecários ofertados pela Biblioteca Universitária, uma atualização nos processos de organização da informação para possibilitar o acesso aos conteúdos abrigados no ambiente da Biblioteca. Este transcender fronteiras se concretiza com os procedimentos propiciados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, capitaneados pela *Internet* e pela *World Wide Web*.

Neste contexto, onde a Biblioteca Universitária se atualiza para estar *pari e pasu* com as inovações contemporâneas de comunicação e divulgação da informação científica, as coleções que a biblioteca abriga configuram-se como a principal fonte de informação da Biblioteca Universitária. Assim, a alternativa de construção de *blog* se constitui em uma ferramenta possível de divulgação das fontes de informação da Biblioteca Universitária.

5 Blogs como ferramentas de difusão da informação em Bibliotecas Universitárias

O mundo atual se vê imerso em um estado que Lévy (1999, p. 113) denominou cibercultura, em que “o desenvolvimento do digital é, portanto, sistematizante e universalizante não apenas em si mesmo, mas também, em segundo plano, a serviço de outros fenômenos tecno-sociais que tendem a integração mundial”. Neste sentido, a prerrogativa de universalidade, com suas

interconexões gerais das informações, passa por uma virtualização dos conteúdos informacionais.

Neste contexto da cibercultura encontra-se a Web que atende a essa universalização quando, entendida por Lévy (1999) é um fluxo no qual se pode encontrar o que se busca, mesmo que este ambiente virtual se pareça um caos. Com a segunda geração de serviços *on line*, a chamada *Web 2.0*, o compartilhamento de informações tornou-se possível, sendo difundida a criação de novas ferramentas que viabilizassem a divulgação de informações neste novo formato do ciberespaço, foi o caso dos *blogs* que segundo Bitencourt (2012), “é uma ferramenta colaborativa onde pessoas trocam informações e conhecimentos cooperativamente”, atuando, portanto, como uma estrutura participativa.

Primo (2008) mapeia os gêneros de *blogs* em quatro tipos: *Blog* profissional; *Blog* pessoal; *Blog* grupal; e *Blog* organizacional. Este subsídio situa a criação de um *blog* para dar visibilidade às fontes de informação da Biblioteca Universitária com uma tipologia profissional informativa cujos

[...] posts deste blog individual voltam-se principalmente para a divulgação de textos sobre a área de atuação do profissional e/ou para a reprodução/reescrita de notícias sobre tal tema encontradas em outros lugares. Dependendo da frequência de publicação e das novidades relatadas, estes blogs podem se tornar material de referência e atualização para um determinado segmento. (PRIMO, 2008, p. 6)

Dessa forma, o *blog* pode ser uma ferramenta a mais na reinvenção da Biblioteca Universitária enquanto depositária de informação e cuja função é disseminar suas fontes para que venham a ser construídos novos conteúdos informacionais. Dá-se, portanto, visibilidade às coleções presenciais, quando passam a figurar em um espaço virtual e mais acessível ao usuário, embora esta ferramenta não impeça a presença do usuário no ambiente da Biblioteca. Contudo, os usuários podem contar com uma ferramenta que lhe possibilita o conhecimento do acervo que consta da Biblioteca.

Barros (2004) aponta que, os bibliotecários dos Estados Unidos são pioneiros na utilização de *blogs* para dar apoio ao serviço de referência das bibliotecas. Grande parte das bibliotecas americanas tem utilizado essa tecnologia, para ampliar seus serviços de informação e para que os usuários tomem conhecimento de *web sites* importantes. Nessas bibliotecas os *blogs* têm sido utilizados, incorporados aos seus *websites*, como um quadro de avisos ou para indicar as novidades de interesse dos usuários.

No Brasil, tem crescido o número de *blogs* gerenciados por bibliotecários, sendo o principal deles o *blog* “Bibliotecários sem fronteiras”, disponível em www.bsf.org.br (BARROS, 2004).

A nossa proposta redonda na construção de um *blog* que será gerenciado pela Seção de Referência da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em parceria com a Seção de Tecnologia da Informação e as demais seções da biblioteca. A Seção de Referência se encarregará de criar um calendário com propostas de exposição de fontes a serem realizadas e no *blog* seriam postadas a propostas de exposição das fontes. O *blog* funcionará como um canal de compartilhamento de informações, onde os usuários poderão ter acesso ao

calendário dos eventos propostos e postar suas opiniões acerca dos temas abordados nas exposições e das fontes, incluídas e/ou não nas exposições.

6 Materiais e Métodos

O nosso campo de estudo é a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), que visa dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Ela é a maior biblioteca do Estado da Paraíba, tanto por sua estrutura administrativa, quanto por sua dimensão, número de coleções que comporta e comunidade de usuários. A BC tem um modelo de gestão centralizado, pois coordena o SISTEMOTECA (conjunto todas as bibliotecas que integram os quatro *campi* da UFPB), sob os aspectos funcional e operacional. A sua estrutura administrativa comporta três divisões: Divisão de Desenvolvimento de Coleções (DDC), Divisão de Processos Técnicos (DPT) e Divisão de Serviços aos Usuários (DSU). Essa última divisão, a DSU, é formada por seções, onde se encontram disponíveis coleções que incluem diversos tipos de fontes de informação. As coleções da Seção de Referência abrangem dicionários, glossários, enciclopédias, bibliografias, anuários estatísticos, manuais, tabelas, dentre outras fontes de informação. A Seção de Coleções Especiais disponibiliza aos usuários da BC, monografias, dissertações, teses, livros de arte e a Coleção Paraibana, que é composta por obras sobre a Paraíba e de autores paraibanos. A Seção de Periódicos abrange revistas de divulgação e periódicos científicos das diversas áreas do conhecimento. A coleção da Seção de Circulação é composta por livros dos diversos campos do saber e a Seção de Multimeios inclui coleções de audiovisuais, como CDs e DVDs.

Como a UFPB abrange cursos das diversas áreas do conhecimento (Ciências da Saúde, Tecnologia, Ciências Exatas e da Natureza, Ciências Agrárias, Ciências Humanas, Letras, Artes e Ciências Sociais), a BC possui coleções que pertencem a diversas áreas do conhecimento, e visam atender às necessidades informacionais de seus usuários.

Embora a BC disponha de um acervo muito grande, os usuários não têm conhecimento da totalidade das coleções que a biblioteca abriga e disponibiliza ao seu público.

Entendemos que as coleções da BC devem ser divulgadas para facilitar o acesso às fontes de informação. As coleções necessitam adquirir visibilidade para que as fontes de informação se tornem conhecidas pelos usuários, para que estes possam acessá-las.

Para apresentar a proposta de construção do *blog* da Seção de Referência da BC realizamos uma pesquisa bibliográfica na Internet sobre a construção e utilização de *blogs* em bibliotecas. Identificamos vários trabalhos sobre a temática *blog*, como: teses, trabalhos emanados de eventos, artigos de periódicos dentre outras publicações. No item a seguir apresentaremos algumas diretrizes para a construção do *blog* da BC.

7 Resultados Parciais da Pesquisa: as diretrizes para a construção do Blog

A leitura de publicações sobre *blogs*, especialmente dos trabalhos de Máximo (2006), Barros (2004), Primo e Smaniotto (2006) e Rodrigues (2012) nos possibilitou ampliar o nosso conhecimento sobre *blogs* e apresentar alguns pontos que se configuram como diretrizes para a construção do *blog* da BC:

- a) Identificar os tipos de fontes de informação disponíveis na BC;
- b) Criar um calendário com as propostas de exposição de fontes a serem realizadas;
- c) Solicitar das diversas seções da BC a relação das fontes disponíveis sobre as temáticas das exposições propostas;
- d) Disponibilizar no *blog* as exposições sobre as fontes a serem realizadas.
- e) Realizar atualizações frequentes (diárias) no *blog*;
- f) Atentar para as postagens dos usuários e avaliar a pertinência/ou não de suas reivindicações;
- g) Incorporar as sugestões dos usuários ao calendário de eventos da Seção de Referência da BC.

Construir um blog é um processo simples, que consiste na assinatura de um dos muitos serviços disponíveis *on line*. O *software* Blogger é o de maior projeção e trata-se de um serviço gratuito, que possui versões em português e inglês. Basta assinar um termo de compromisso para iniciar a edição (BARROS, 2004).

Antes de iniciar a edição do *blog* é importante definir os seus propósitos, o público alvo e as mensagens-chave.

8 Considerações Finais

A efetivação da proposta de implantação de um *blog* incorporado à página da BC abre um canal de comunicação da Seção de Referência com as demais seções que disponibilizam as fontes de informação e, também, com a comunidade acadêmica que pode realizar postagens emitindo suas opiniões e sugestões a respeito das exposições das fontes de informação que sejam de seu interesse.

O *blog* é uma ferramenta prática e útil para dinamizar o serviço de referência da biblioteca universitária. Essa ferramenta está sendo utilizada pelas bibliotecas americanas há algum tempo e no Brasil, o número de *blogs* gerenciados por bibliotecários tem crescido bastante.

O *blog* não é apenas um texto, mas um programa e um espaço que possibilita o compartilhamento de informações. Além de texto, um *blog* pode incluir fotos, ilustrações, áudio e vídeo (PRIMO; SMANIOTTO, 2006).

A construção do *blog* abre uma possibilidade para dar vez e voz aos usuários da biblioteca, pois, através dos comentários incluídos nos *posts*, ou seja, das



postagens, os usuários podem expressar suas necessidades de informação, e, conhecendo as opiniões dos seus usuários, a BC poderá oferecer serviços e produtos, cada vez mais adequados aos anseios da comunidade universitária.

Além de aproximar os usuários à biblioteca, o *blog* pode servir de palco para aproximar usuários para compartilhar conhecimento. O *blog* se constitui uma ferramenta veloz, eficiente e eficaz para dinamizar o uso das fontes de informação na biblioteca universitária.

Referências

BARROS, Moreno Albuquerque de. **Blogs e bibliotecários**. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 27, Recife, jul. 2004. Disponível em: < http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9300/1/blogs_e_bibliotec%C3%A1rios.pdf > Acesso em: 24 abr. 2012.

BITENCOURT, Jossiane Boyen. **O que são Blogs?** Disponível em: < http://penta3.ufrgs.br/PEAD/Semana01/blogs_conceitos.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venâncio Majer. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006. 698 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.29, n. 1, p.71-89, jan./mar. 2000.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. 260 p.

MATTOS, Suzete Moeda. **O desejo de saber**. Niterói: EdUFF, 2001.

MÁXIMO, Maria Elisa. **O eu encena, o eu em rede**: um estudo etnográfico nos *blogs*. 2006. 283f. Tese (Doutorado em Antropologia Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PASO0197-T.pdf> >. Acesso em; 24 abr. 2012.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa do. **A Biblioteca Universitária e as Novas Tecnologias**. [2004?] Disponível em: <<http://www2.uerj.br/abibliotecaartigo.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O periódico científico. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs.) **Fontes de Informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.



PRIMO, Alex. Blogs e seus gêneros: Avaliação estatística dos 50 blogs mais populares em língua portuguesa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., 2008, Natal. **Anais...**, Natal: Intercom, 2008.

PRIMO, Alex; SMANIOTTO, Ana Maria Reczek. Comunidades de blogs e espaços conversacionais. **Prisma.com**, revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC, Porto, v.3, p. 230-272, 2006. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/artigospdf/14_alex_primo_e_ana_smaniotto_prisma.pdf>. Acesso em 24 abr. 2012.

RODRIGUES, Catarina. **Blogs**: uma ágora na net. Disponível em: <<http://www.labcom.ubi.pt/files/agoranet/04/rodrigues-catarina-blogs-agora-na-net.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

SANTO DOMINGO, Marta Torres. La función social de las bibliotecas universitarias. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, n. 80, p. 43-70, sept, 2005. Disponível em: <<http://www.ucm.es/BUCM/servicios/doc8628.pdf>>. <[HTTP/WWW.google.com.br](http://WWW.google.com.br)>. Acesso em: 20 abr. 2012.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 45-55, jan./abr. 2009.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Avaliação de Fontes de Informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.11 n.2, 2001. Disponível em: <[HTTP/www.google.com.br](http://www.google.com.br)>. Acesso em: 20 abr. 2012.



O USO DO TWITTER EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS PARA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Maria Irene da Fonseca e Sá¹, Nathalia Fernandes da Costa²

¹ M. Sc. Engenharia de Sistemas e Computação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

² Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

Resumo

A Web 2.0 surge como uma rede colaborativa, que através das ferramentas disponíveis possibilita o compartilhamento e a divulgação da informação de maneira interativa, onde produtor e consumidor se confundem. Entre tais ferramentas encontra-se o Twitter, uma rede social, em grande expansão no Brasil, que tem por objetivo disseminar informação em tempo real. O presente estudo busca apresentar o uso da rede social Twitter para a disseminação da informação, por meio de uma pesquisa em Universidades Públicas Brasileiras e seus perfis institucionais. Exibe conceitos de Web 2.0 e sua evolução, assim como de sociedade da informação. Explica o que são redes sociais e conceitua o objeto de estudo: Twitter. Por fim, apresenta o tópico Arquitetura da Informação e sua importância para se estruturar informações na Web, por meio do conceito de usabilidade. Através de um levantamento quantitativo e qualitativo, este trabalho tem por objetivo mostrar a importância e a facilidade em usar as ferramentas colaborativas gratuitas disponíveis na web 2.0 para disseminar e organizar a informação.

Palavras-Chave:

Twitter; Web 2.0; Redes Sociais; Arquitetura da informação; Usabilidade.

Abstract

Web 2.0 appears as a collaborative network, using the tools available that enables the sharing and dissemination of information in an interactive manner, where producers and consumers are confused. Among these tools is Twitter, a social network, a large expansion in Brazil, which aims to disseminate information in real time. This study discusses the use of social network Twitter to spread information through a survey in Brazilian public universities and their institutional profiles. Displays of Web 2.0 concepts and their evolution, as well as the information society. Explains what are social networks and conceptualizes the object of study: Twitter. Finally, it introduces the topic of Information Architecture and its importance to structure information on the Web, through the concept of usability. Through a quantitative and qualitative survey, this paper aims to show the importance and ease of use collaborative tools available free on the Web 2.0 to spread and organize

information.

Keywords:

Twitter; Web 2.0; Social networks; Information architecture; Usability.

1 Introdução

Nos EUA, onde a internet teve sua origem, na década de cinquenta, a necessidade de superar tecnologicamente a União Soviética levou a pesados investimentos em tecnologia. Assim foi criada a Advanced Research Projects Agency (ARPA), cujo objetivo era engajar recursos de pesquisa, principalmente, do mundo universitário, a fim de fomentar a pesquisa em computação interativa. A criação da rede de computadores Arpanet, “permitia aos vários centros de computadores e grupos de pesquisa que trabalhavam para a agência compartilhar online tempo de computação” (CASTELLS, 2006, p. 14).

Segundo Cunha (2003, p. 71) “A revolução trazida pelo computador leva a reflexão de que o desenvolvimento do conhecimento há que sempre causar impactos e promover rupturas”. O conceito de sociedade da informação nasce da transformação causada por essa revolução, tendo como finalidade ser a “etapa do desenvolvimento da sociedade que se caracteriza pela abundância de informação organizada” (OLIVEIRA, 2005, p. 113). Essa rede, em sua evolução, se tornou mais do que um ambiente de acesso e uso da informação, mas também de compartilhamento e disseminação de conhecimento, e assim surge um novo espaço visto como colaborativo, chamado de Web 2.0.

Devido ao grande número de informação que circula todos os dias é preciso encontrar meios de filtrar, replicar e administrar o fluxo da informação. Castells (2006, p.8) afirma que a Internet “é um meio de comunicação que permite, pela primeira vez, a comunicação de muitos com muitos, num momento escolhido, em escala global”. E Neste cenário, assistimos a um crescimento exponencial das ferramentas para *World Wide Web* (WWW), na medida em que com sua tamanha repercussão temos:

[...]a criação de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários possam modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais. Estes recursos são possíveis devido a uma nova concepção de Internet, chamada Internet 2.0, Web 2.0 ou Web Social. (BLATTMANN; SILVA, 2007, p.192).

É nesse novo espaço que nascem as ferramentas colaborativas, que neste estudo estão representadas pelas redes sociais, onde os usuários criam contas, ou perfis pessoais ou institucionais e compartilham informações com os demais usuários. O objeto de estudo desta pesquisa é a rede social conhecida como Twitter, que funciona como uma ferramenta gratuita, de alcance mundial onde milhares de pessoas postam informações, a todo segundo, e essas informações percorrem a rede em tempo real, possibilitando uma disseminação instantânea de informação.

As redes sociais podem ser definidas como: “[...] um conjunto de participantes

autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. (MARTELETO, 2001, p.72 apud TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 93)

Essas ferramentas que possibilitam tamanha divulgação de informação são hoje usadas por milhares de pessoas e organizações do mundo todo e já não são mais uma simples tendência, representam uma prática valiosa que deve ser usada no contexto atual, onde temos uma grande concentração de informação exposta na rede mundial e frente a isso necessitamos de ferramentas que possam filtrar e administrar tamanho fluxo.

A partir disso, e da necessidade de disseminação encontrada nas Universidades Públicas Brasileiras (UPBs), temos tais ferramentas como grandes aliadas dessas instituições, seja para fins educativos, informativos ou interativos, uma vez que possuem alcance mundial e são gratuitas.

Neste contexto, o espaço virtual em que vivemos hoje

[...]provocou várias alterações, principalmente nas concepções de espaço e tempo, na possibilidade de compartilhamento de tudo o tempo todo, na abstração dos limites físicos, no conceito de consumo da informação e do conhecimento. Não há mais distância, território, domínio e espera: vive-se o aqui e o agora (BORGES, 2004, p. 58).

Frente à Web 2.0, com suas ferramentas e o homem como um ser social, temos a necessidade de interação e comunicação entre as pessoas e, conseqüentemente, nas organizações.

As redes sociais favorecem a estruturação da informação de forma coletiva, colaborativa, onde todos podem fazer parte da disseminação e o Twitter é visto como uma nova ferramenta de trabalho disponível no ambiente 2.0, onde existe a criação e divulgação mútua de conhecimento entre usuário e produtor.

Qualquer pessoa pode fazer parte do Twitter, é só criar um perfil e começar a divulgar suas informações. É vista como uma ferramenta totalmente colaborativa e de comunicação instantânea. O processo de criação de um perfil é muito simples e fácil de executar, no entanto manter o perfil atuante e interessante, de forma a torná-lo útil para uma determinada comunidade usuária é complexo e trabalhoso.

De acordo com Lévy (2000, apud BLATMANN; SILVA, 2007), a existência de uma Internet colaborativa possibilita a disseminação da inteligência coletiva. Dessa forma, é ressaltada a importância da utilização da ferramenta Twitter para a divulgação de informação de forma interativa.

Segundo Pavão Júnior e Sbarai (2010, p. 84), “atualmente, há 105 milhões de usuários do Twitter espalhados pelo mundo. E todos os dias, 600 milhões de buscas e 65 milhões de mensagens movimentam a rede”.

Com toda a expansão e inovação disponibilizada pelas redes sociais, assistimos ao crescente uso de tais redes pelas UPBs, como fonte de disseminação

e administração da informação.

Assim, verificados alguns aspectos encontrados na ferramenta chamada Twitter, como sua simples interface, sua gratuidade, seu alcance mundial, sua possibilidade de utilização em dispositivos móveis e a ausência de necessidade de treinamento, pode-se dizer que qualquer pessoa é capaz de atualizar e gerir as informações.

Desta forma, este trabalho pretende mostrar que o Twitter pode ser uma valiosa ferramenta, a fim de funcionar como canal entre universidade e comunidade, devido a sua utilidade na disponibilização da informação em um ambiente interativo.

O objetivo geral visou investigar o uso que as UPBs fazem do Twitter, a fim de demonstrar que tal ferramenta pode e deve ser usada para a disseminação de informação no meio acadêmico. Quanto aos objetivos específicos buscou-se: mostrar a importância da rede social, Twitter, como disseminadora de informação, sua repercussão e expansão; identificar aspectos de usabilidade encontrados no Twitter, através da aplicação da heurísticas de Nielsen, e identificar a natureza e a importância do material informacional distribuído pelo Twitter em UPBs.

2 Revisão de Literatura

2.1 Web 2.0

A *web* vem sofrendo modificações ao longo do tempo; antes era vista como um ambiente digital estático, e estava nas mãos de poucas pessoas, aquelas que dominavam as linguagens de programação, e essa é a característica denominada, por Tim O'Reilly (2005), como Web 1.0. Mas, com o passar do tempo, foi percebida uma modificação no conceito de *web*, e O'Reilly notou que haviam surgido novas características: as empresas que haviam chegado até ali, eram todas colaborativas, e nelas os usuários eram consumidores, mas também produtores de informação. O ambiente anteriormente chamado de estático, agora era interativo e foi denominado de Web 2.0, termo surgido em uma conferência em 2004, pela MediaLive e O'Reilly Media, realizada em São Francisco (Califórnia, EUA).

Assim, a Web 2.0 passa a ser descentralizada. Neste ambiente, o sujeito se torna um ser ativo, participando da criação, seleção e troca de conteúdo. Neste novo cenário, os arquivos ficam disponíveis on-line, e dessa forma são acessados em qualquer lugar e momento, sendo que qualquer alteração é realizada automaticamente na própria *web*. De acordo com este novo cenário, observamos a existência de uma organização social chamada de sociedade da informação. Tal sociedade participa da Internet de forma ativa, vendo essa rede como um ambiente não apenas de compartilhamento, mas de produção e disseminação de conhecimentos acontecendo de forma mútua. (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 198).

Essa nova concepção de Web, chamada de 2.0, acaba alterando a vida dos profissionais e modificando suas atuações em suas áreas. Com a grande produção de informação e as novas tecnologias, é possível participar desse ambiente 2.0 de qualquer lugar e a qualquer hora, e isso pode ser observado nos sites de redes



sociais, que explodiram nos últimos anos, rompendo barreiras e mostrando que a interatividade no ambiente digital acontece de forma colaborativa, onde receptor e produtor se misturam e se confundem.

2.2 Rede Social

As pessoas sempre estiveram ligadas por relações sociais, seja com a família, com os colegas de trabalho ou com os amigos. Com a expansão da internet, essas relações ficaram mais fortes, e sólidas e foram ganhando uma dimensão maior, devido aos sites de redes sociais na *web*, que funcionam como redes de relações, estreitando os laços, e permitindo que as pessoas mantenham contato, independente de distâncias culturais, físicas, econômicas ou sociais.

Entende-se por rede social: “quando uma rede de computadores conecta uma rede de pessoas e organizações [...]” (GARTON; HAYTHORNTHWAITE; WELLMAN; 1997 apud RECUERO, 2009, p.15).

Os *sites* de rede social possuem enorme destaque no contexto atual, com uma expansão veloz e significativa. Como resultado, é possível se conectar com o mundo todo, gerar conteúdo e lançá-lo na rede em tempo real, trocar e disseminar informações através de qualquer dispositivo móvel ou não, conectado à internet.

As redes sociais virtuais, devido a sua grande repercussão, são utilizadas para diversos fins como: diversão, divulgação de notícias, aproximação de pessoas, acesso à informação, socialização de grupos, discussão de idéias, entre outros. Sua funcionalidade se estende desde pessoas comuns a grandes empresas e instituições de governo, onde cada uma utiliza tal ferramenta para os fins desejados e determinados, como os já citados acima.

De acordo com estudo de Boyd e Ellison, podem-se definir os *sites* de redes sociais como: serviços baseados na rede, que permitem aos indivíduos construir um perfil público ou semipúblico dentro de um sistema limitado, articular uma lista de outros usuários com quem compartilham uma conexão, e ver e percorrer a sua lista de conexões e aquelas feitas por outros dentro do sistema (BOYD; ELLISON, 2007, tradução nossa).

2.3 Twitter

O Twitter foi criado em 2006, por Jack Dorsey, Evan Williams e Biz Stone e teve seu auge no início do ano de 2009, chegando até o Brasil e se tornando uma das ferramentas mais utilizadas por aqui, mas só em 2011 começou a falar nossa língua, em sua nova versão em português. É uma rede social que segue a estrutura dos *blogs*, sendo classificado como um *microblogging* por cada *post* só poder conter até 140 caracteres, sendo que *post* é uma publicação de autoria pessoal, que por meio da rede é visualizada por diversas pessoas.

No site do Twitter temos a seguinte conceituação: “Twitter é uma rede de informação em tempo real, alimentada por pessoas ao redor do mundo, que permite a você compartilhar e descobrir agora o que está acontecendo.” (TWITTER, 2010,

tradução nossa).

O Twitter perguntava em sua página principal “O que você está fazendo”, hoje mudou a pergunta para “O que está acontecendo?”, pois devido à abrangência que alcançou, as pessoas não só diziam o que estavam fazendo, como dizem tudo o que querem “e dissemina a resposta ao redor do globo para milhões, imediatamente” (TWITTER, 2010, tradução nossa).

No ambiente atual, com novas tecnologias sendo lançadas a todo momento e a necessidade de estar conectado 24 horas ao mundo virtual, “Diferentemente da maioria dos produtos de rede social, o Twitter foi claramente desenvolvido com o usuário móvel em mente” (CUDDY, 2009, p. 170). Essa forma móvel acaba transformando o comportamento dos usuários, o que causa uma alteração em seu cotidiano. A versão chamada *mobile*, de diversos sites, pode ser acessada de qualquer dispositivo móvel, expandindo assim a disseminação da informação.

O Twitter possui características bem marcantes: tem uma página inicial simples, uma interface voltada para o usuário, onde os membros da rede se sentem à vontade para postar suas informações e seguir as informações expostas por outras pessoas. Dessa forma, as informações são trocadas, quem produz e quem utiliza trabalham juntos, com um objetivo em comum: fazer com que a informação percorra o mundo em segundos.

2.4 Arquitetura da Informação

O termo Arquitetura da informação (AI) foi cunhado por Wurman nos anos 1970, e segundo Agner (2009 p. 78), envolve o *design*, a análise e a implementação de espaços informacionais. A viabilidade deste termo, a partir da segunda metade dos anos 1990, coincidiu com o momento em que a internet atingiu sua massa crítica, em que as novas tecnologias e os meios de comunicação alteraram o modo como a informação é organizada e disponibilizada e, justamente, a arquitetura da informação lida com esses aspectos.

A AI surge como uma disciplina que tem por objetivo avaliar e direcionar os recursos digitais para as necessidades do usuário, de forma que a navegação e o uso possibilitem melhor interação entre os espaços informacionais e o ser humano. Essa nova metadisciplina concorre para que se transforme a necessidade dos usuários em ação e se atinja assim seus objetivos com sucesso. A importância da AI está ligada ao crescimento das conexões aos espaços informacionais, principalmente por pessoas comuns, sem conhecimentos específicos acerca do meio digital.

De nada adianta existirem *websites* que disponibilizem diversas informações, se as mesmas não estiverem organizadas, e estruturadas de forma correta, da melhor forma possível para sua recuperação; o usuário precisa encontrar o que deseja, e seu tempo não deve ser desperdiçado. Nesse momento, entra o trabalho do arquiteto da informação, para estruturar e categorizar cada informação disponível, a fim de tornar a busca do usuário mais eficaz.

Para tal, é preciso estudar e conhecer as necessidades de seus usuários,

saber o que precisam e o que buscam nos *websites*. Alguns buscam clareza, simplicidade; outros possuem necessidades mais específicas e o profissional da AI precisa estar preparado para construir *websites* de acordo com as necessidades de seus usuários. Assim “Aos que projetam sites devem considerar os padrões estéticos em voga e adequá-los às expectativas do usuário e as restrições do meio.” (Agner, 2009, p. 62). Sendo assim, há que se buscar a perfeita integração entre aparência, organização e perfil do usuário.

Um dos motivos que torna as redes sociais tão populares e atraentes é sua fácil utilização e a simplicidade de sua interface, voltada exclusivamente para o usuário.

Segundo Agner (2009), existem alguns princípios que podem ser usados em qualquer interface; dentre eles, vale ressaltar o que diz respeito ao controle, que deve ser do usuário, e que, segundo o autor, representa a essência da usabilidade. Os usuários precisam ter a sensação de controlar o sistema e nunca o contrário.

Algumas facilidades foram possibilitadas pelo objeto de estudo, o *microblogging*, como – “A comunicação instantânea” (Agner, 2009, p. 60). E como exemplo disso temos os *posts* utilizados pelos usuários do Twitter, e sua divulgação em tempo real para toda uma rede universal. O autor argumenta também que “A homepage deve conter informações que interessem ao usuário” (Agner, 2009, p. 62), e no caso do Twitter a sua página principal apresenta uma lista de interesses escolhidos pelo próprio usuário. Outra característica encontrada no Twitter é o uso de hipertexto, que permite a liberdade de navegação.

Aspectos de usabilidade, que serão explorados neste estudo, são: a Auto-explicação que se refere ao produto, que se é bem formulado, o usuário aprende a trabalhar com ele à medida que vai usando; a transferência de tecnologia em que um produto, uma vez criado e após demonstrado, sua eficiência e eficácia podem ser apropriadas por outros usuários, além daqueles considerados público-alvo; consideração dos recursos do usuário que diz respeito a evitar sobrecargas sensoriais, pois quando existe muita informação junta deve-se destacar o mais importante; e por último, o controle do usuário pois deve existir o máximo controle possível do usuário na sua interação com o produto.

De acordo com Nielsen (2000, p. 49) temos suas heurísticas que são 10 itens para a avaliação da usabilidade de um site, listados abaixo:

- A) Feedback - O sistema deve informar ao usuário sobre o que ele está fazendo e o tempo de 10 segundos é o limite para manter a atenção do usuário;
- B) Falar a linguagem do usuário - A terminologia deve ser baseada na linguagem do usuário e não orientada ao sistema;
- C) Saídas claras - O usuário controla o sistema, podendo abortar uma tarefa ou desfazer alguma operação e retornar ao estado anterior;

- D) Consistência - Um mesmo comando ou ação deve ter sempre o mesmo efeito e a mesma operação ou ação deve ser apresentada na mesma localização e da mesma maneira para facilitar o reconhecimento;
- E) Prevenir erros - Evitar situações de erro e conhecer as situações que mais provocam erros, modificando a interface para que os mesmos não ocorram;
- F) Minimizar a sobrecarga de memória do usuário - O sistema deve mostrar os elementos de diálogo e permitir que o usuário faça suas escolhas, sem a necessidade de ter de lembrar-se de comandos específicos;
- G) Atalho - Importante para usuários experientes executarem operações mais rapidamente e função de “volta” em sistemas de hipertext;
- H) Diálogos simples - Apresentar exatamente a informação que o usuário necessita e o sistema deve conter somente informações relevantes à realização de tarefas;
- I) Boas mensagens de erro - Linguagem clara e sem códigos que deve ajudar o usuário a entender e resolver o problema e não deve culpar ou intimidar o usuário;
- J) Ajuda e documentação - o ideal é que a ferramenta seja tão fácil de usar que não necessite de ajuda ou documentação e se esta for necessária, a ajuda deve estar acessível on-line.

3 Materiais e Métodos

A metodologia consistiu de pesquisa bibliográfica e de pesquisa no próprio instrumento de pesquisa, o Twitter, tanto em língua portuguesa como inglesa e espanhola, realizando buscas com as palavras chaves *rede social*, *Twitter*, *ferramentas colaborativas*, *Web 2.0* e *usabilidade*.

Na parte prática, foi realizada pesquisa exploratória no serviço de *microblogging* Twitter, no perfil de UPBs (estaduais e federais) e, para uma melhor assimilação, foram feitas pesquisas quantitativas e qualitativas nessas instituições, de forma a selecionar aquelas que fazem uso da rede Twitter.

Das UPBs pesquisadas, as que mais fazem uso da ferramenta são: a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Universidade Federal Fluminense (UFF), a Universidade de São Paulo (USP), a Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) e a Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Portanto, a pesquisa se restringiu a estas universidades públicas brasileiras.

Estas UPBs foram pesquisadas na ferramenta Twitter e também em *sites* de



buscas, e em seguida foi feito um levantamento de seus perfis e posteriormente seu monitoramento.

Na pesquisa foi levantado que a UFMG possui 27 perfis, a UFRJ 25, a UFPB 16, a USP 14, a UNICAMP 13 e a UFF 12. Lembrando que a quantidade de perfis não está relacionada ao uso que as UPBs fazem da ferramenta, uma vez que existem perfis abandonados sem atualização. O estudo pretendeu ainda levantar quem controla tais perfis, se são docentes ou estudantes, a fim de demonstrar a facilidade no uso da ferramenta, a simplicidade em sua interface possibilitando que qualquer pessoa possa utilizá-la. Para isso, foram enviadas Direct Messages (DM), para todos os perfis perguntando quem os controlam.

Assim, foram pesquisados no total 107 perfis, dentre os quais nem todos são institucionais, mas divulgam informações pertinentes às UPBs. Seus perfis foram monitorados por cerca de dois meses, a fim de levantar a natureza das informações divulgadas e sua periodicidade.

As informações divulgadas dizem respeito a concursos, como vestibular, a eventos, como palestras e congressos, informações a respeito do dia a dia da universidade, e cada perfil possui informações específicas do seu curso ou departamento.

4 Resultados Parciais/Finais

Quanto à usabilidade, os pontos positivos da ferramenta Twitter observados foram: o *feedback*, o sistema do Twitter em todos os seus processos informa o usuário do que está acontecendo e o que o usuário está fazendo; sobre as saídas claras, os usuários podem a qualquer momento abortar uma ação, inclusive a ação de postar algo pode ser revertida, uma vez que aconteça arrependimento ou erro; no ponto consistência, temos o site se comportando e se apresentando da mesma maneira em todas as suas páginas, facilitando o entendimento e evitando surpresas e possíveis novidades negativas para o usuário; quanto ao item prevenir erros, no início a interface do Twitter continha alguns erros, mas com o tempo e experiência o sistema foi modificado para prevenir os erros passados e alguns futuros; os atalhos são visivelmente apresentados para os mais experientes e os iniciantes possuem suas ações bem marcadas e definidas; sobre diálogos simples, o sistema apresenta apenas o que o usuário precisa, e ainda, em cada página pessoal, temos as informações pertinentes e escolhidas por cada usuário, apenas o que lhe interessa, tendo essa característica como uma das mais importantes e positivas; o sistema ainda apresenta boas mensagens de erros, a toda ação errada o sistema responde prontamente, explicando o erro e como se deve consertá-lo; por último, no item ajuda e documentação, o Twitter possui como característica marcante sua simplicidade, excluindo a necessidade de conter página de ajuda ou de documentação. Todo o sistema é óbvio.

O Quadro 1 mostra as características fortes do Twitter, de acordo com as heurísticas de Nielsen.

Quadro 1 – Heurísticas e o Twitter

Heurísticas:	Twitter possui como característica positiva:
A) Feedback	X
B) Falar a linguagem do usuário	
C) Saídas claras	X
D) Consistência	X
E) Prevenir erros	X
F) Minimizar a sobrecarga de memória	
G) Atalhos	X
H) Diálogos simples	X
I) Boas mensagens de erro	X
J) Ajuda e documentação	X

Sobre os pontos negativos, podemos dizer que o sistema do Twitter não fala necessariamente a linguagem do usuário, uma vez que a linguagem já é pré-determinada, é própria da rede social, usada universalmente, mas já existem traduções e gírias próprias de alguns países, mudando um pouco a linguagem exigida pelo sistema, mas lembrando que existe apenas na fala, na página da rede a linguagem permanece a mesma. Sobre minimizar a sobrecarga de memória, o usuário precisa ficar decorando alguns comandos, lembrar de determinados caminhos e passos.

Entre as 10 heurísticas apresentadas, vimos que apenas duas são negativas, demonstrando assim que o sistema do Twitter possui muitos pontos positivos. A usabilidade deste se configura de forma eficiente e eficaz, tornando a visita do usuário simples, e agregando cada vez mais usuários pela sua simples interface e a



facilidade de seus comandos.

Foram pesquisados 107 perfis de UPBs no Twitter, e entre esses foi observado que muitos deles são atualizados diariamente, com informações específicas de acordo com o perfil (64% na UFMG, 46% na UFRJ, 72% na UFPB, 80% na USP, 26% na UNICAMP, 31% na UFF).

Os perfis abandonados (11% na UFMG, 8% na UFRJ, 9% na UFPB, 8% na UNICAMP, 10% na UFF e 0% na USP) em sua maioria divulgavam informações rotineiras e outras apresentavam apenas informações de boas vindas e apresentações, uma vez que estes foram abandonados logo no início. Não foram encontrados perfis atualizados por muito tempo e depois abandonados, todos foram abandonados em pouco tempo de uso.

Em muitos perfis foi percebida uma intensa relação entre o perfil e seus seguidores, onde as perguntas e sugestões são respondidas, existe troca de informação e *retwets* constantes, o que permite uma grande circulação de informação.

Os perfis que estão entre os mais atualizados são controlados por estudantes e centros acadêmicos, mostrando uma maior dedicação e preocupação com essa ferramenta. Poucos controlados por docentes estão entre os atualizados diariamente, mas ainda existem alguns que servem como ferramenta de divulgações específicas por parte de professores e coordenadores, geralmente divulgando inscrições, aulas e novidades. Foi visto ainda, que estes docentes utilizam o Twitter como ferramenta administrativa e de comunicação, para se relacionarem melhor tanto com alunos quanto com centros dentro e fora da instituição.

Foram encontrados na pesquisa alguns perfis de bibliotecas universitárias, e estes se encontram entre os mais atualizados e os que mais possuem troca de informação com seus Followers (seguidores).

Os perfis de bibliotecas divulgam informação sobre eventos relacionados a bibliotecas internas e também externas. Trabalham ainda como serviço de referência, uma vez que divulgam novas aquisições, empréstimos, cadastros, prazos e multas.

Diante dos objetivos propostos na pesquisa, temos o geral que pretende investigar o uso que as UPBs fazem do Twitter, e frente a esse objetivo foi possível chegar aos resultados citados acima, pois entre os 107 perfis pesquisados cerca de 85% utilizam a ferramenta diariamente ou eventualmente, para divulgar suas informações, fazendo uso do Twitter como ferramenta de administração, comunicação e marketing dentro das universidades. A fim de integrar os centros acadêmicos, os cursos, professores e alunos, realizar trocas de informações no ambiente virtual de forma colaborativa, como a proposta pela rede social.

Entre um dos objetivos específicos temos, identificar a natureza e a importância do material informacional distribuído pelo Twitter em UPBs. Nesse ponto foi possível verificar que a grande maioria das informações divulgadas diz respeito a

assuntos referentes aos perfis, como por exemplo, o perfil do Instituto de Matemática da UFF que divulga informações a respeito de horários, disciplinas, professores e eventos. Os perfis mais gerais como o da UFMG, divulgam informações sobre toda a universidade, como congressos, palestras, ingressos, vestibular, greves etc. E ainda temos os perfis de professores, que passam conhecimentos, através de *links*, a respeito de suas respectivas disciplinas ministradas na universidade, divulgam datas de provas e trabalhos e propõem discussões sobre as aulas, uma vez que a ferramenta é colaborativa e possibilita uma troca instantânea de informação.

A importância das informações divulgadas diz respeito a uma ampla disseminação, que acontece a qualquer hora e qualquer lugar, tendo em vista a possibilidade de utilizar a ferramenta *mobile*, de qualquer dispositivo que esteja conectado à rede. Tal importância também pode ser vista a partir da natureza das informações, além de qualquer um ter acesso, de qualquer lugar, temos informações importante como datas de provas, matérias, concursos e palestras sendo divulgadas por muitos e em segundos chegando a muitos outros, pela possibilidade de replicar a informação que a ferramenta oferece.

5 Considerações Parciais/Finais

Em princípio, este estudo pretendeu abordar a Web 2.0 e suas ferramentas gratuitas colaborativas, que se expandiram na conjuntura atual, explicando o que é rede social, conceituando o objeto de estudo Twitter, e realizando pesquisas quantitativas e qualitativas acerca do uso que as UPBs escolhidas fazem de tal ferramenta.

Outro ponto que se pretendeu abordar e comprovar foi a usabilidade da rede social, sua interface simples, e voltada para o usuário, e a importância de alguns aspectos, que tornam a navegação na Web menos complexa. O Twitter surgiu como uma das redes sociais mais simples, desde sua interface até seu sistema, possibilitando que qualquer pessoa consiga navegar. Dessa forma, logo ganhou espaço e passou a ser utilizado também como ferramenta de trabalho, já que possui muitas vantagens.

As universidades públicas brasileiras estudadas foram: UFRJ, UFMG, UFF, UNICAMP, USP e UFPB, pois estas foram as que mais fazem uso da rede social, alguns de seus perfis foram acompanhados por um tempo, a fim de analisar a sua atualização e a natureza de suas informações.

Pretendeu-se obter informações sobre o material disponível nos perfis institucionais das universidades brasileiras sobre o Twitter, sua importância e relevância no mundo acadêmico, mostrando como a rede social escolhida se configura como um importante instrumento de disseminação da informação, inserida em um cenário onde cada vez mais se buscam ferramentas colaborativas e interativas, que tenham grande alcance, repercussão e possam ser acessadas de qualquer lugar, a partir da disponibilidade de acesso a rede Internet.



Tivemos como resultado que muitos dos perfis pesquisados são atualizados diariamente, com informações específicas de acordo com seu perfil, e os perfis mais gerais divulgam informações rotineiras, a respeito de toda a universidade, como eventos, concursos e novidades.

Foi possível também concluir que as UPBs estão fazendo uso da rede social, Twitter, como ferramenta de comunicação e até mesmo de administração, na divulgação e organização de atividades dentro das universidades. O uso de redes sociais vem crescendo e além de facilitar a divulgação de informação, permite também a troca de informação e permite que usuário e produtor se confundam e possam trabalhar juntos, promovendo maior interação e participação.

Entre os perfis pesquisados, chegamos também aos perfis de bibliotecas universitárias, que ainda são poucos, mas acredita-se que a tendência seja crescer, uma vez que o uso da ferramenta permite que as bibliotecas disseminem informações relevantes aos seus usuários, e que estes possam também interagir junto com a biblioteca. Podemos citar que a maioria dos perfis de bibliotecas analisados utiliza a rede social como ferramenta do serviço de referência, que vem ganhando muito espaço no ambiente 2.0.

Acredita-se que o uso das redes sociais como ferramenta de trabalho ainda seja pequeno, por conta da falta de conhecimento de alguns, pelo preconceito de levar algo pouco formal para dentro do ambiente de trabalho, e pela falta de vontade em se conhecer novas ferramentas e o medo de algo novo, medo de não saber lidar com a rede, o que afasta e intimida as pessoas a fazerem o uso intensivo dessas ferramentas que estão na moda.

Com as facilidades de interação que as redes sociais oferecem, os bibliotecários tendem a expandir seus serviços para a rede, e por mais que o Twitter permita apenas 140 caracteres, pode-se fazer o uso de hipertexto, fazendo com que o usuário siga o caminho sugerido pelos bibliotecários e dessa forma consiga alcançar seu objetivo, de forma colaborativa, interativa e podendo também ser móvel, aproximando bibliotecas e usuários e facilitando sua relação, uma vez que cada vez mais as bibliotecas se preocupam em atender o usuário com mais rapidez.

No momento em que nos encontramos nada é mais dinâmico e rápido que o bibliotecário levar seu serviço até seus usuários, através das redes sociais, encontrar seu público e realizar seu trabalho com mais eficiência, compartilhando conhecimentos e trabalhando de forma colaborativa.

6 Referências

AGNER, L. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. 2.ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009. 196 p.



BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. da Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB**, Florianópolis, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007.

BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília, DF: Thesaurus, 2004. p. 55-69. (Estudos Avançados em Ciência da Informação v.3).

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social network sites: definition, history and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, Bloomington, v. 13, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>>. Acesso em: 27 maio 2011.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2006. 316 p.

CUDDY, Colleen. Twittering in Health Sciences libraries. **Jornal of Electronic Resources in Medical Libraries**, Abington, n. 6, p. 169-173, 2009. Disponível em: <<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=7&hid=107&sid=693c89a0-5576-49be-9960b30b8172ef91%40sessionmgr110&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=lih&AN=40627945>>. Acesso em: 01 jun. 2011.

CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblos**, ano 4, n.15, p. 67-76, abr/jun, 2003.

NIELSEN, Jakob, **Projetando Websites**. Editora Campus, Rio de Janeiro, 2000. 416 p.

OLIVEIRA, M. (Coord.) **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. 143 p.

O'REILLY, Tim. **What Is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software**. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 01 jun. 2011.

PAVÃO JÚNIOR, Jadyr; SBARAI, Rafael. O pássaro que ruge. **Veja**, São Paulo, ano 43, n. 25, p. 82-88, jun. 2010.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina,



Divulgação de produtos e serviços: páginas, blogues e redes sociais

Trabalho completo

2009. Disponível em: <http://www.redessociais.net/cubocc_redessociais.pdf>. Acesso em: 23 maio 2011.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação.**, Brasília, DF, v. 34, n. 2, p. 93, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/642/566>>. Acesso em: 18 de maio 2011.

TWITTER. **About us.** 2010. Disponível em: <<http://twitter.com/about>>. Acesso em: 18 maio 2011.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE SOCIAL VIRTUAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO DE IMPERATRIZ

Alessandra Saraiva de Sousa¹, Sheila de Sousa Monteiro²

¹ Mestranda em Administração, UFMA, Imperatriz, Maranhão

² Mestranda em Administração, UFMA, Imperatriz, Maranhão

Resumo

Este estudo visa destacar a relevância da gestão da informação nas redes sociais virtuais como forma de subsidiar as tomadas de decisões nas organizações. Foi realizado um estudo de caso da rede social virtual da biblioteca da Universidade Federal do Maranhão de Imperatriz, a qual utiliza a rede social virtual, *facebook*, e que atualmente possui 510 “amigos”. Como instrumento de pesquisa foi utilizado a entrevista semi-estrutura com 1 gestores de biblioteca, 2 técnicos administrativos, 1 discente e 1 docentes. A pesquisa mostrou que a gestão da informação na Bca Ccsst Ufma, é positiva para os discentes que tem informações precisas e transparentes remotamente, para os técnicos administrativos que com a informação na rede leva a uma situação confortável e tranquila de relacionamento com os usuários, para os gestores, pois proporciona pilares para processos decisórios e para os docentes que recebem informações sobre novas aquisições. Logo, diante dessa realidade é fundamental que a função da rede social virtual esteja alinhada às necessidades dos usuários, pois uma depende da outra para o sucesso da gestão da biblioteca universitária.

Palavras-Chave: Gestão da Informação; Redes Sociais Virtuais; Tomadas de Decisão; Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC); Serviços de Biblioteca.

Abstract

This study aims to highlight the importance of information management in social networks as a way to support decision making in organizations. We conducted a case study of the social network's library of the Federal University of Maranhão Empress, which uses social networking, facebook, and currently has 430 "friends". The research instrument used was a semi structure with two library managers, two administrative staff, six students and six teachers. Research has shown that the management of information in Bca Ccsst Ufma is positive for the student who has remotely accurate and transparent for the administrative staff with the information that the network leads to a comfortable and peaceful relationship with library users to the manager, it provides building blocks for decision making processes, the teacher who receives information about new acquisitions. Therefore it is important that the function of the social network is aligned to the needs of users as a dependent on another for the successful management of the university library.

Keywords: Information Management; Social Networks; Decision Making; Customer Service (CAS); Library Services.

1 Introdução

As organizações encaram atualmente diversos desafios para guardar e controlar a grande quantidade de informações geradas continuamente, tanto interna como externamente. A informação é considerada bem de valor da sociedade e matéria prima em todas as atividades.

Diante disto, visto que as redes sociais virtuais contribuem para a produção dessas informações, cabe propor a organização das informações com o objetivo de subsidiar decisões nas organizações, bem como, outros processos. As iniciativas de gestão da informação em redes sociais virtuais ainda são poucas. Existem algumas organizações que estão utilizando as redes sociais virtuais para substituir o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) convencional.

No Brasil as redes sociais passam a ser vistas como um meio importante para quem deseja reclamar, tirar dúvidas ou fazer sugestões. Muitas empresas usam as redes sociais virtuais para buscar fortalecer o relacionamento com seus clientes. Dessa forma, surge a necessidade de se implantar estratégias de comunicação integrada, usando internet.

Além disso, as empresas entendem a necessidade de não apenas interagir com o cliente, mas também de monitorar o que está sendo escrito na web, com o objetivo atender e orientar os clientes, evitando sua imagem afetada por críticas negativas.

Para tanto, faz-se necessário responder a seguinte questão: quais os indicadores de desempenho da gestão das informações na rede social virtual da biblioteca da Universidade Federal do Maranhão em Imperatriz? A utilização das redes sociais virtuais amplia o relacionamento da biblioteca com o usuário (SILVA, BACALGINI, 2009). E com monitoramento da rede social é possível organizar dúvidas de várias áreas de interesse para embasamento de decisões futuras; aumentar a confiança do usuário na biblioteca; responder dúvidas instantaneamente e fazer com que o próprio usuário seja um co-criador das informações.

Contudo, esse estudo pretende identificar a importância da gestão da informação na rede social virtual da biblioteca da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) em Imperatriz.

2 Revisão de Literatura

O conceito de redes sociais pode ser explicado recorrendo à comparação com uma rede de pescadores, formada por diversos nós interconectados, sendo que nessa comparação os nós são as pessoas em relacionamento (REINO, 2011, p.99).

Castells (1999, p.498) apresenta o conceito de rede e parte de uma definição bastante simples - "rede é um conjunto de nós interconectados", mas que por sua maleabilidade e flexibilidade oferece uma ferramenta de grande utilidade para dar conta da complexidade da configuração das sociedades contemporâneas sob o cinco paradigmas informacionais. E, definindo ao mesmo tempo o conceito e as estruturas sociais empíricas que podem ser analisadas por ele, os cinco aspectos centrais do novo paradigma, segundo Castells (1999, p.78) são: a informação é matéria-prima; as novas tecnologias penetram em todas as atividades humanas; a lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações usando essas novas tecnologias; a flexibilidade de organização e reorganização de processos,

organizações e instituições; e, por fim, a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, conduzindo a uma interdependência entre biologia e microeletrônica.

De acordo com Castells (1999, p.46) uma característica importante da sociedade informacional, ainda que não esgote todo o seu significado é, “a lógica de sua estrutura básica em redes, o que explica o uso do conceito de sociedade em rede”. O surgimento da sociedade em rede torna-se possível com o desenvolvimento das novas tecnologias da informação que, no processo, “agruparam-se em torno de redes de empresas, organizações e instituições para formar um novo paradigma sociotécnico” cujos aspectos centrais, representam a base material da sociedade da informação (CASTELLS, 1999, p. 77).

As redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de desempenho). Uma estrutura social com base em redes é um sistema aberto altamente dinâmico suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio (CASTELLS, 1999, p. 499).

Esta definição dá ao autor uma ferramenta poderosa para suas análises e observações e lhe permite apresentar algumas conclusões provisórias sobre os processos e funções dominantes na era da informação indicando que "os processos de transformação social sintetizados no tipo ideal de sociedade em rede ultrapassam a esfera das relações sociais e técnicas de produção: afetam a cultura e o poder de forma profunda" (CASTELLS, 1999, p. 504).

Dessa forma, o *facebook* como ferramenta das redes sociais virtuais, representam a nova sociedade da informação que utilizam essa ferramenta para comunicar, compartilhar, integrar e inovar em uma grande velocidade as informações. As redes sociais virtuais causam grande efeito sobre a cultura informacional digital, e proporciona a participação das pessoas em decisões importantes das organizações, pois a informação é um produto de grande relevância nas tomadas de decisões.

A informação e o conhecimento estão em todas as esferas e áreas, são considerados essenciais tanto do ponto de vista acadêmico quanto profissional e, quando transformados pelas ações dos indivíduos, tornam-se competências valorizadas, gerando benefícios sociais e econômicos que estimulam o desenvolvimento e são, ainda, recursos fundamentais para formação e manutenção das redes sociais. As redes sociais constituem uma das estratégias subjacentes utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p.93).

A informação é um produto de grande relevância nas tomadas de decisões, “[...] cada vez mais, constitui-se em matéria prima básica em qualquer ramo de atividade, um dos bens de maior valor para o funcionamento da própria sociedade” (MASSON, 2012, p.2). A informação produzida pelas organizações e por seus clientes precisa ser gerenciada, pois se esta for explorada pode contribuir para a geração de novas ideias, o que faz as organizações diferenciarem-se das outras que ainda não perceberam esse novo paradigma.

“A gestão da informação consiste na gestão de processos, sistemas,

tecnologias, conteúdos, envolvendo o mapeamento das necessidades de informação, a produção da informação, sua coleta, organização; disseminação e uso da informação.” (PAULA; CIANCONI, 2007, p.54). Neste sentido, a disseminação de informações nas redes sociais é importante para a construção do conhecimento nas organizações, e com isso ter função estratégica que favorecem a otimização de produtos e serviços.

Para que a gestão [de informação] seja eficaz é necessário que se estabeleça um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informações relevantes com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte dos utilizadores (BRAGA, *apud* PAULA; CIANCONI, 2007, p.55).

Segundo Dias e Belluzzo (2003, p.47) *apud* Cavalcante e Valentim (2010, p.247), “a gestão da informação é conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa colocados em execução pela liderança [...] para atingir a missão e os objetivos fixados”.

Bergeron (1996) *apud* Alvarenga Neto (2002, p.60) sugere que há um reconhecimento crescente de que a informação, como qualquer outro recurso organizacional - financeiro, material e humano - é um recurso que necessita ser gerenciado para ajudar as organizações a melhorar sua produtividade, competitividade e performance geral.

O fenômeno das tecnologias, especificamente da internet, desencadeou várias mudanças no comportamento de consumo e, naturalmente, no cotidiano empresarial. Um novo ambiente de interação, onde as informações ficam disponíveis todo o tempo e as pessoas podem interagir e comentá-las.

Pesquisa feita em 2010 pelo Ceries (sigla em inglês para Centro de Educação e Pesquisas de Garantia e Seguranças de Informação), em 17 países, aponta que no Brasil mais de 90% das empresas usam aplicativos de redes sociais da Internet como ferramentas de negócios. De acordo com dados levantados pelo Centro, nove de cada dez empresas brasileiras pesquisadas afirmam ganhar dinheiro com aplicativos (REINO, 2011, p.93).

Nesse sentido, a utilização dessa ferramenta na biblioteca propiciará maior valorização dos serviços, visto que o usuário poderá opinar e assim participar das melhorias aplicadas à biblioteca.

3 Materiais e Métodos

Este estudo é considerado quanto aos fins um estudo descritivo, pois tem como objetivo descrever os indicadores de desempenho da gestão da informação na rede social virtual, *facebook*. Segundo Cervo e Bervian (2002, p 66), a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

É ainda um estudo de caso, visto que, estuda o caso da Biblioteca da Universidade Federal do Maranhão de Imperatriz. A rede social virtual da biblioteca da UFMA em Imperatriz (Figura 1) possui atualmente 510 “amigos”, dentre estes estão docente, discente e técnicos administrativos. A biblioteca entrou no *facebook* em 16 de fevereiro de 2011.

Na UFMA existem 21 bibliotecas, formando o Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB). Estas bibliotecas estão distribuídas nas cidades de, São Luis, Chapadinha, Grajaú, São Bernardo, Pinheiro, Imperatriz, Bacabal e Codó, mas será considerada apenas a biblioteca de Imperatriz, visto que atualmente esta é a única que faz uso da rede social virtual.



Figura 1 – Página inicial da rede social virtual da biblioteca.
Fonte: bcaccsstufma/facebook.com

A pesquisa é qualitativa e usou como instrumento para coleta de dados a entrevista semi-estrutura, com os gestores, técnicos administrativos, docentes e discentes que utilizam o *facebook*. Os roteiros de entrevista estão nos Apêndices A, B, C. A análise dos dados foi realizada mediante a técnica de análise de conteúdo das respostas dos entrevistados. Essa técnica pode ser aplicada a qualquer forma de comunicação.

Sendo assim, neste estudo, os resultados da análise das perspectivas dos entrevistados, quanto à rede social virtual da biblioteca, são apresentados em tópicos redigidos, com observações do campo e citações literais (falas), não separados da discussão.

As entrevistas foram realizadas na biblioteca da UFMA de Imperatriz, pessoalmente com o informante. Antes de se iniciar a entrevista foi apresentado o objetivo da pesquisa. As perguntas foram feitas diretamente ao informante com base em um roteiro. As respostas foram gravadas para que o pesquisador não perdesse nenhuma informação importante. As entrevistas foram realizadas nos três turnos, pois os informantes estão distribuídos em diferentes horários no intervalo de 8h às 21h.

Participaram da entrevista, 2 técnicos administrativos que são atendes na biblioteca e que utilizam a rede social virtual. Foi entrevistados 1 docente e 1 discente 1 um gestor da biblioteca. Dentre todos perfazem 5 entrevistados.

4 Resultados Parciais/Finais

O caso relatado trouxe, na perspectiva dos **discentes**, informações mais precisas e transparentes, pois se evita idas à biblioteca em dias que não há

expediente por motivos de greve ou reforma. Isso faz com que os discentes também não paguem multas por atraso na devolução por não saber que na biblioteca não havia expediente. As informações disponibilizadas quando e onde necessário, pois o usuário pode verificar remotamente se seu livro está reservado. Os trechos destacados correspondem aos comentários realizados pelos entrevistados que são identificados por R1, R2, R3, R4, R5, para preservar sua identidade.

R1 – Discente
1 Você já acessou Bca Ccsst Ufma para tirar dúvidas, sugerir ou criticar a biblioteca?
Sim
2 Qual a sua opinião quanto ao uso do <i>facebook</i> como ferramenta da biblioteca?
Ótimo. Porque evita as vezes da gente sair de casa só pra ver se UM livro já chegou ou coisa parecida.
3 Em que situação você foi mencionado no <i>facebook</i> pela Bca Ccsst Ufma?
Em diversos. Desde chegada de livros a sugestão para novo acervo
4 Você tem alguma sugestão para melhorar ou substituir o uso dessa ferramenta?
“Assim tá muito bom”
5 Quais informações você gostaria que fossem postadas por Bca Ccsst Ufma no <i>facebook</i> ?
A Posse de novos livros, com imagem da capa toda vez que chegasse um livro novo... se bem que daria um trabalho
6 Em aspetos gerais, o que mudou depois que a biblioteca adotou o <i>facebook</i> ?
Tá melhor, mais rápido e diria até mais humano, já que geralmente a pessoa que digita por tras do Bca Ccsst Ufma é cortez em todas as respostas.

Quadro 1: Resposta do R1 – Discente.

Fonte: Pesquisa

Na opinião dos **técnicos administrativos**, a gestão da informação na rede social minimiza a insatisfação do usuário, o que leva a uma situação mais confortável e tranqüila de relacionamento para com esses, ou seja, um clima de trabalho mais saudável. Isso poderá contribuir para um maior nível de motivação e comprometimento dos técnicos administrativos.

R2 – Técnico administrativo
1 Você já acessou Bca Ccsst Ufma para obter informações sobre a biblioteca?
“Sim”
2 Qual a sua opinião quanto ao uso do <i>facebook</i> como ferramenta da biblioteca?
“Acho uma ferramenta importantíssima. Porque o ambiente virtual atrai muito os jovens universitários e encontrar no <i>facebook</i> informações sobre algo que nos interessa é sempre bom. Informar por exemplo a reserva de um livro, ou alteração no funcionamento da biblioteca pela internet é muito cômodo para os usuários porque evita deslocamentos desnecessários e é isso que as pessoas buscam cada vez mais.”
3 Em alguma situação de resolução de problema entre usuário e atendente, você utilizou o <i>facebook</i> da Bca Ccsst Ufma?
“Não”
4 Qual sua sugestão para melhorar o desempenho do uso dessa ferramenta?
“Essa ferramenta deve ser mais divulgada, assim como a sua importância. Porque muitos acadêmicos ainda não estão participando desse ambiente. Mas também é bom divulgar mais informações sobre as normas da biblioteca, opções de empréstimos, livros novos, etc.”
5 Em sua opinião o uso da ferramenta contribui para a satisfação do usuário da biblioteca levando você a ter uma relação mais tranqüila com o usuário?
“Sim. Porque esclarecendo algumas dúvidas e divulgando algumas informações essenciais os usuários já chegam mais preparados e esclarecidos. Mas poucos usuários acompanham esse serviço diariamente.”
6 Com a adoção do <i>facebook</i> pela biblioteca, o que mudou no desempenho de sua atividade como

técnico administrativo?
“O empréstimo de livros reservados ficou mais rápido. Algumas informações (sobre multas, por exemplo) não são mais necessárias para os usuários que acompanham o <i>facebook</i> da Bca Ccsst diariamente.”

Quadro 2: Resposta do R2 – Técnico administrativo.

Fonte: Pesquisa

R3 – Técnico administrativo	
1 Você já acessou Bca Ccsst Ufma para obter informações sobre a biblioteca?	Sim
2 Qual a sua opinião quanto ao uso do <i>facebook</i> como ferramenta da biblioteca?	É prático e de grande utilidade, visto que o <i>facebook</i> é hoje um instrumento de comunicação social que facilita a interação de informações entre seus usuários.
3 Em alguma situação de resolução de problema entre usuário e atendente, você utilizou o <i>facebook</i> da Bca Ccsst Ufma?	Sim...uma reserva que estava disponível na biblioteca foi comunicada ao usuário via <i>facebook</i> .”
4 Qual sua sugestão para melhorar o desempenho do uso dessa ferramenta?	Divulgação através de cartazes na UFMA e parceria com a ASCOM para divulga-lo nos informativos periódicos veiculados na universidade.
5 Em sua opinião o uso da ferramenta contribui para a satisfação do usuário da biblioteca levando você a ter uma relação mais tranquila com o usuário?	Sim, pois no caso da reserva o usuário fica sabendo virtualmente se o livro desejado já está disponível, fica ciente de novas aquisições e de muitas outras informações úteis, sem necessariamente estar presente na BBC. Isso gera no usuário um senso de presteza na comunicação o que torna o atendimento mais tranquilo e eficiente. Além de divulgar a idéia de que a BBC está adequada aos modernos e diferentes tipos de comunicação, como a virtual, através do <i>facebook</i> .
6 Com a adoção do <i>facebook</i> pela biblioteca, o que mudou no desempenho de sua atividade como técnico administrativo?	Facilitou a comunicação entre servidor-usuário, visto que as informações são repassadas com maior agilidade antecipadamente.

Quadro 3: Resposta do R3 – Técnico administrativo.

Fonte: Pesquisa

As vantagens e benefícios advindos do uso do *facebook* na biblioteca, na perspectiva dos gestores ajudaram a melhorar a interatividade com usuário eliminando a distância entre usuário e **gestor**. As informações postadas na rede proporcionaram pilares para o processo decisório, como mudança no layout do espaço físico da biblioteca e novas aquisições.

R4 – Gestor	
1 Quais os motivos que o leva a gerenciar a informação na rede social virtual da biblioteca?	Com o gerenciamento da informação postada pelos usuários na rede, é possível atender as necessidades de serviços dos mesmos. É possível ainda tomar decisões nas compras de livros e inserir novos serviços.
2 Como acontece a interação, bibliotecário e usuário, depois do uso do <i>facebook</i> ?	O <i>facebook</i> trouxe maior proximidade e cordialidade entre bibliotecário e usuário, pois com essa ferramenta é permitido uma comunicação mais constante.
3 Em que setores da biblioteca as informações postadas pelos usuários são utilizadas?	Principalmente no setor de referências.
4 Você usa as informações do <i>facebook</i> para tomar decisões?	Sim. Até na mudança de um móvel da biblioteca. No descarte ou desbastamento do acervo, dentre outras decisões.
5 Quais as ações realizadas para disseminação seletiva da informação e <i>marketing</i> ?	Divulgação de novas aquisições, de existência da internet sem fio, de link de interesse de pesquisadores, de eventos da UFMA.

6 Como que as informações postadas no <i>facebook</i> , pelos usuários da biblioteca, contribuem para a gestão da mesma?
Se um usuário critica determinado serviço da biblioteca, analisamos essa informação, ou pedimos sugestões de melhoria para o problema.
7 Em aspectos gerais, o que mudou com a gestão da informação na rede social virtual?
A proximidade entre biblioteca e comunidade acadêmica, a cordialidade entre atendente e usuário, e a agilidade nos serviços.

Quadro 4: Resposta do R4 – Gestor.

Fonte: Pesquisa

Para os **docentes** o uso da ferramenta proporcionou alguns pontos positivos, tais como redução de tempo às respostas das perguntas, sobretudo informação sobre as novas aquisições, que são fortemente apreciados por estes. Cabe ressaltar que as novas aquisições são postadas gradativamente.

R5 – Docente
1 Você já acessou Bca Ccsst Ufma para tirar dúvidas, sugerir ou criticar a biblioteca?
Poucas vezes
2 Qual a sua opinião quanto ao uso do <i>facebook</i> como ferramenta da biblioteca?
É bem atual, visto que acompanha às exigências tecnológicas.
3 Em que situação você foi mencionado no <i>facebook</i> pela Bca Ccsst Ufma?
Em uma nova aquisição. Chegou um livro novo sobre Comunicação e a biblioteca me avisou.
4 Você tem alguma sugestão para melhorar ou substituir o uso dessa ferramenta?
Deve ser mais divulgada, em congresso, em reuniões de colegiado, em jornadas, simpósios e aulas inaugurais.
5 Quais informações você gostaria que fossem postadas por Bca Ccsst Ufma?
Artigo científicos da comunidade acadêmica
6 Em aspectos gerais, o que mudou depois que a biblioteca adotou o <i>facebook</i> ?
A comunicação com os professores ficou mais frequente, mas ainda precisa melhorar.

Quadro 5: Resposta do R5 – Docente.

Fonte: Pesquisa

A forma mais freqüente de interação com usuário é a divulgação de reservas de livros. Quando um livro é devolvido e fica disponível para empréstimo ao usuário o qual reservou, é realizada uma postagem direcionada com a imagem do livro.

Ainda, são divulgados horários de funcionamento; eventos da UFMA; novas aquisições; lançamento de livros de professores da UFMA; período de solicitações de compras de livro, novos serviços e site relevantes aos cursos.

As redes sociais ou sites de relacionamentos são ferramentas que fazem parte da vida das pessoas. “Essas ferramentas permitem que pessoas, mesmo com baixo conhecimento de tecnologia, tenham veículos para expressar suas opiniões sem ter que passar pelos meios tradicionais de comunicação” (ALMEIDA; KATO, 2010).

O *facebook* da biblioteca tem como função receber dúvidas, e sugestões dos internautas, bem como promover a biblioteca por meio da interação e aproximação com o usuário. As redes sociais passam a ser vistas como um meio importante de comunicação entre bibliotecários e usuários. Há diálogos entre o usuário e a bibliotecária. Com essa postura é possível construir uma boa reputação da biblioteca e gerar relacionamento para conquistar os internautas que defendem a biblioteca e trocam informações com outros usuários.

Através do monitoramento do que é escrito sobre a biblioteca na rede é

possível orientar os usuários sobre suas reclamações, dúvidas e sugestões, evitando críticas negativas, solucionando problemas, buscando informações e interagindo com os usuários de forma que supra o déficit de informações.

Le Coadic (1994) *apud* Alvarenga Neto (2002, p.15) observa que o que leva uma pessoa a buscar informação é a existência de um problema a resolver, de um objetivo a se alcançar e a constatação de um estado anômalo do conhecimento, insuficiente ou inadequado. Kuhlthau (1991) *apud* Alvarenga Neto (2002, p.15) acrescenta que o hiato existente entre o conhecimento do usuário a respeito do problema ou tópico e aquilo que o usuário precisa saber para resolver o problema é uma necessidade de informação. Ainda segundo Kuhlthau (1991) *apud* Alvarenga Neto (2002, p.15), o estado de conhecimento daquele que busca uma informação não é estático, mas sim dinâmico e gradualmente mutante à medida que o usuário progride no processo.

Sendo assim, as informações que são postadas pelo usuário da biblioteca na rede são analisadas. Quando se tratam de dúvidas estas são respondidas imediatamente, se possível. Quando não há resposta imediata, há um processo de busca da informação mais pertinente e em seguida é respondida no intervalo de 72 horas.

5 Considerações Parciais/Finais

Considerado o que foi exposto, a circulação da informação, de forma rápida fornece às organizações respaldo diante de seus clientes, pois uma vez que os gestores estão monitorando o que é escrito sobre suas organizações estes terão maior parâmetro do que deve otimizar em seus processos para sanar as necessidades das pessoas envolvidas nesses processos e terão maior entendimento do que fazer para atender essas pessoas.

Nas redes sociais das bibliotecas universitárias o importante é produzir conteúdos relevantes, postar respostas rápidas, caso contrário, gerará frustração aos usuários. O importante é lembrar que a biblioteca não a única que tem rede social, e que se for postada informações demais podem torná-la um incômodo.

Portanto, as expectativas dos usuários devem ser atingidas ou superadas pelos serviços oferecidos pela biblioteca, caso contrário os usuários provavelmente irão desenvolver uma imagem negativa do serviço prestado.

Logo, é fundamental que a função da rede social esteja alinhada às necessidades dos usuários, pois uma depende da outra para o sucesso da gestão da biblioteca universitária.

6 Referências

ALMEIDA, Carolina; KATO, David. **Como posso usar as redes sociais ao meu favor?** Disponível em:

<http://biblioteca.terraforum.com.br/Paginas/ComopossousarasRedesSociaisaoomeufavor.aspx>. Acesso em: 12 de abr. de 2012.

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão da informação e do conhecimento nas organizações**: análise de casos relatados em organizações públicas e privadas. 2002. 235f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-



Graduação em Ciências da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdos**. 3.ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SILVA, Adaci A. O. Rosa da; BACALGINI, Bruna. A Biblioteca Pública, a Sociedade e os Sites de Redes Sociais -- Orkut, Blog e Twitter -- Comunicação na rede. **III Simpósio Nacional ABCiber**, novembro de 2009 - ESPM/SP - Campus Prof. Francisco Gracioso

MASSON, Walter. **Gerenciar a informação implica em conhecer e aperfeiçoar o processo**. Disponível em: http://www.aei.com.br/userfiles/file/5_Ensaio%20T%C3%A9cnico_Gerenciar%20a%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20implica%20em%20Conhecer%20e%20Aperfei%C3%A7oar%20o%20Processo.pdf. Acesso em: 2 maio 2012.

PAULA, Danúzia da Rocha de; CIANCONI, Regina de Barros. Práticas de gestão do conhecimento: caso dos sítios associados ao portal corporativo da FIOOCRUZ, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n. 2, p. 49-63, maio/ago. 2007.

REINO, Lucas Santiago Arraes. Mídias sociais como ferramentas de marketing digital. In: MATOS, Marcos Fábio Belo; GEHLEN, Marco Antonio (Orgs.). **Comunicação, Jornalismo e fronteiras acadêmicas**. São Luis: EDUFMA, 2011. p.91-102.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>. Acesso em: 12 maio 2012.

APÊNDICES

APENDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA: GESTOR (A) DA BIBLIOTECA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE SOCIAL VIRTUAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO DE IMPERATRIZ	
Identificar os indicadores de desempenho da gestão da informação na rede social virtual da Biblioteca da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) de Imperatriz.	
1	Quais os motivos que o leva a gerenciar a informação na rede social virtual da biblioteca?
2	Como acontece a interação, bibliotecário e usuário, depois do uso do <i>facebook</i> ?
3	Em que setores da biblioteca as informações postadas pelos usuários são utilizadas?
4	Você usa as informações do <i>facebook</i> para tomar decisões?
5	Quais as ações realizadas para disseminação seletiva da informação e <i>marketing</i> ?
6	Como que as informações postadas no <i>facebook</i> , pelos usuários da biblioteca, contribuem para a gestão da mesma?
7	Em aspetos gerais, o que mudou com a gestão da informação na rede social virtual?

APENDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA: DOCENTES E DISCENTES DA UFMA/IMPERATRIZ

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE SOCIAL VIRTUAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO DE IMPERATRIZ	
Avaliar a necessidade de informação dos usuários da rede social virtual da biblioteca e Identificar o valor agregado aos serviços da biblioteca com o gerenciamento da informação na rede social virtual.	
1	Você já acessou Bca Ccsst Ufma para tirar dúvidas, sugerir ou criticar a biblioteca?
2	Qual a sua opinião quanto ao uso do <i>facebook</i> como ferramenta da biblioteca?
3	Em que situação você foi mencionado no <i>facebook</i> pela Bca Ccsst Ufma?
4	Você tem alguma sugestão para melhorar ou substituir o uso dessa ferramenta?
5	Quais informações você gostaria que fossem postadas por Bca Ccsst Ufma?
6	Em aspectos gerais, o que mudou depois que a biblioteca adotou o <i>facebook</i> ?

APENDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA: TÉCNICO ADMINISTRATIVO DA UFMA/IMPERATRIZ LOTADO NA BIBLIOTECA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE SOCIAL VIRTUAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO DE IMPERATRIZ	
Identificar o valor agregado aos serviços da biblioteca com o gerenciamento da informação na rede social virtual.	
1	Você já acessou Bca Ccsst Ufma para obter informações sobre a biblioteca?
2	Qual a sua opinião quanto ao uso do <i>facebook</i> como ferramenta da biblioteca?
3	Em alguma situação de resolução de problema entre usuário e atendente, você utilizou o <i>facebook</i> da Bca Ccsst Ufma?
4	Qual sua sugestão para melhorar o desempenho do uso dessa ferramenta?
5	Em sua opinião o uso da ferramenta contribui para a satisfação do usuário da biblioteca levando você a ter uma relação mais tranqüila com o usuário?
6	Com a adoção do <i>facebook</i> pela biblioteca, o que mudou no desempenho de sua atividade como técnico administrativo?



MAPEAMENTO DO USO DAS FERRAMENTAS COLABORATIVAS PELAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DAS REGIÕES SUDESTE, SUL E CENTRO-OESTE DO BRASIL.

Alberto Calil Elias Junior¹, Soraia Santana Capello², Rick Santos³

¹Doutor, UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

²Graduanda em Biblioteconomia, Bolsista IC - UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

³Graduando em Biblioteconomia, Bolsista IC - UNIRIO, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Tendo por base a reflexão sobre os conceitos de web 2.0, biblioteca 2.0 apresenta os resultados da primeira etapa da pesquisa sobre o uso e as apropriações das ferramentas colaborativas pelas bibliotecas brasileiras, que consistiu no mapeamento dos ambientes virtuais das bibliotecas das universidades federais do país. Apresentando o mapeamento relativo as regiões sudeste, sul e centro-oeste discute a presença das bibliotecas universitárias no ciberespaço. Verifica e analisa os ambientes virtuais dessas bibliotecas, bem como o lugar ocupado por estas nas páginas das universidades. Identifica as ferramentas colaborativas utilizadas por estas bibliotecas e apresenta análise quantitativa em torno da presença dessas ferramentas nos ambientes virtuais das bibliotecas. Conclui que o uso das ferramentas colaborativas nas bibliotecas analisadas ainda é percentualmente baixo, mas que há a necessidade de estudos qualitativos sobre a construção de ambientes virtuais pelas bibliotecas universitárias e sobre os usos e apropriações das ferramentas colaborativas por parte dessas mesmas bibliotecas.

Palavras-Chave:

Ferramentas Colaborativas; Biblioteca 2.0; Web 2.0, Ciberespaço.

Abstract

This paper presents the results of the first stage of the research on the use and appropriation of Library 2.0 tools for Brazilian libraries, which consisted in mapping the virtual websites of the libraries of Brazilian public universities. Based on the identification of the Brazilian libraries universities websites from the southeast, south and midwest discusses the presence of university libraries in cyberspace. Verifies and analyzes these virtual websites and its visibility in the universities websites. Identify the Library 2.0 tools used by these libraries and presents quantitative analysis about the presence of these tools in libraries websites. Concludes that the use of social tools in libraries analyzed is still low percentage, but there is a need for qualitative studies on the construction of virtual websites by university libraries and on the uses and appropriations



of Library 2.0 tools by these libraries.

Keywords:

Library 2.0 tools; Library 2.0; Web 2.0; Cyberspace.

1 Introdução

Na passagem do século XX para o século XXI temos assistido a penetração das tecnologias da informação e da comunicação em nosso cotidiano. A internet, a cibercultura e o ciberespaço – tecnologias que favorecem um estado quase permanente de conexão - podem ser tomados como alguns dos símbolos desse início de século. No interior deste contexto, a chamada Web 2.0, bem como as ferramentas colaborativas tornam-se categorias cada vez mais nomeadas e conhecidas por bibliotecas, bibliotecários e demais atores ligados ao universo das bibliotecas e da informação.

Dados apresentados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br (PESQUISA, 2011) assinalam que entre os anos de 2009 e 2010 houve um aumento na proporção de domicílios brasileiros com computador de 32 para 35% e que no mesmo período, a proporção de lares conectados à internet passou de 24% para 27%. A mesma pesquisa aponta na direção de uma pequena mudança no perfil dos brasileiros que utilizam computadores e que acessam à internet. Segundo a análise realizada

há maior presença na rede de brasileiros com menor grau de escolaridade e de classes sociais mais baixas, possivelmente em função da mobilidade social e do crescimento significativo da classe C no país. (PESQUISA, 2011, p. 138)

Neste contexto, alguns dos atores do mundo acadêmico estão entre aqueles que mais circulam no ciberespaço, que vem se tornando um dos mais importantes, se não o principal, lócus de produção, circulação e disseminação da informação. E, acompanhando essa ocupação do ciberespaço, as bibliotecas universitárias vêm se destacando no uso das ferramentas colaborativas entre as bibliotecas no cenário brasileiro.

Dessa forma, a investigação em torno dos usos e apropriações que tais bibliotecas vêm fazendo das ferramentas colaborativas, também conhecidas como ferramentas 2.0, e da noção de Biblioteca 2.0 surge como importante para compreensão do atual momento. Nesta perspectiva a presente comunicação tem por objetivo apresentar o mapeamento do uso de tais ferramentas pelas bibliotecas das universidades federais das regiões sudestes, sul e centro-oeste do país, como parte integrante da primeira etapa do projeto de pesquisa “Bibliotecas e bibliotecários no ciberespaço: a construção da Biblioteca 2.0” que visa investigar os usos e apropriações das ferramentas colaborativas por parte das bibliotecas brasileiras¹.

¹ A comunicação aqui apresentada é resultado de uma pesquisa que visou mapear as bibliotecas das universidades federais de todo o país. A apresentação do resultado da pesquisa foi dividida em duas

2 Revisão de Literatura

Nos últimos anos, os debates sobre a Web 2.0, a Biblioteca 2.0 e o uso das ferramentas colaborativas pelas bibliotecas têm sido recorrentes entre bibliotecários e demais profissionais da informação, apesar da relativa novidade do tema. A noção de web 2.0 emerge na virada do século no interior do debate sobre mudanças promovidas pela internet nos modelos de comunicação e negócios (ANTOUN, 2008, O'REILLY, 2005a, CAMPOS, 2007, MANESS, 2007, PELTIER-DAVIS, 2009). Para Tim O'Reilly, a quem se atribui a paternidade do termo, Web 2.0 seria a utilização da rede como plataforma de conexão entre diversos dispositivos e “aplicações web 2.0 são aquelas que aproveitam ao máximo as vantagens da plataforma como ligação entre esses dispositivos” (O'REILLY, 2005b).

A noção de Biblioteca 2.0 surge no interior desse contexto. O termo foi veiculado pela primeira vez por Michael Casey em seu blog intitulado Library Crunch no ano de 2005. Casey foi o primeiro a falar em Biblioteca 2.0 e seu “post” ultrapassou os limites da biblioblogoesfera, passando a ser objeto dos debates acadêmicos, de artigos e livros da área de biblioteconomia, mas também do universo de funcionários e usuários de bibliotecas.

Segundo Elizabeth Black (2007) o termo foi criado para permitir a aplicação das noções e conseqüentes modificações promovidas pela web 2.0 ao universo das bibliotecas. Desde então, o que se tem observado é a crescente presença tanto das bibliotecas no ciberespaço, quanto da utilização das ferramentas da web 2.0 por parte destas bibliotecas.

No que se refere a literatura, uma análise das primeiras definições que surgiram do termo nos leva a corroborar as afirmações de Black (CALIL JUNIOR, 2010). Conforme Maness (2007) logo após a formulação de Michael Casey estabeleceu-se uma controvérsia, tanto na biblioblogoesfera quanto na literatura especializada, sobre a noção de Biblioteca 2.0. Porém, apesar dessa controvérsia inicial pode-se afirmar que o entendimento da biblioteca 2.0 como “um modelo para os serviços de bibliotecas que incentiva mudanças constantes e intencionais e que convida o usuário a colaborar ativamente com a biblioteca (...)” (CASEY; SAVASTINUK, 2006) passou a ser predominante nos artigos que versavam sobre o tema na literatura internacional da área.

Na continuidade do debate Ken Chad e Paul Miller (2005) irão estabelecer quatro princípios na tentativa de compreender a questão, a saber:

- a) – A Biblioteca 2.0 está em todos os lugares, ou seja, pode ser acessada de qualquer lugar do planeta;
- b) – A Biblioteca 2.0 não possui fronteiras. Para os autores a biblioteca deve estar no centro dos processos de democratização da informação, possibilitando o livre acesso;
- c) – A Biblioteca 2.0 possibilita a criação de uma cultura da participação, é essencialmente colaborativa;
- d) – A Biblioteca 2.0 estabelece novas formas de relação entre as

bibliotecas e seus parceiros, no que se refere ao uso das tecnologias.

Em geral relacionado diretamente a noção de web 2.0 ou web social, o debate sobre a biblioteca 2.0 e sua realidade para aqueles que orbitam em torno das bibliotecas - quer sejam usuários, bibliotecários, staff de bibliotecas, professores e estudantes dos cursos de graduação em biblioteconomia, e pesquisadores da área - tem ganhado espaço entre pesquisadores do campo da biblioteconomia desde a formulação de Michael Casey, particularmente em pesquisas realizadas na América do Norte e na Europa Ocidental.

No Brasil, o debate sobre web 2.0, biblioteca 2.0 e ferramentas colaborativas aos poucos vem sendo objeto dos periódicos científicos da área e também de bibliotecários e demais profissionais da informação. O uso de determinadas ferramentas colaborativas, como por exemplo o twitter e o facebook, vêm crescendo entre os brasileiros, dentre os quais estão incluídos bibliotecários e usuários de bibliotecas e centros de informação. A noção da web como plataforma e as ferramentas da Web 2.0 têm surgido, nos últimos três anos, como a grande novidade para bibliotecas e bibliotecários que, aos poucos, se aproximam e se apropriam destas ferramentas. Nesse particular, conforme já colocado, as bibliotecas universitárias se destacam. Diante desse quadro algumas questões se colocam: As bibliotecas universitárias brasileiras vêm utilizando as ferramentas colaborativas? Em que medida esse uso ocorre? Quais bibliotecas as utilizam? Que ferramentas são utilizadas? E, de que forma?

3 Materiais e Métodos

Levantamento bibliográfico realizado em dezembro de 2011 nos periódicos da área de Biblioteconomia e Ciência da informação que possuem Qualis – totalizando 15 títulos - aponta para um crescimento no número de artigos publicados sobre o tema nos anos de 2010 e 2011. Enquanto que de 2005 até 2008 foram publicados 12 artigos, esse número cresce para 29 se considerarmos os anos de 2009 a 2011. Apesar do baixo número de reflexões sobre o tema é possível afirmar que no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras o interesse pelas ferramentas colaborativas e pela biblioteca 2.0 é crescente.

Dessa forma, como primeira etapa do projeto de pesquisa que visa investigar o uso e as apropriações das ferramentas colaborativas pelas bibliotecas brasileiras optou-se por trabalhar com as bibliotecas universitárias. Inicialmente realizou-se o mapeamento do uso das ferramentas colaborativas por parte das bibliotecas das universidades federais brasileiras. Na realização do mapeamento tomamos por base a metodologia e os resultados da pesquisa “Mediação para leitura e escrita nas atividades das bibliotecas das universidades públicas brasileiras” que realizou “um levantamento exaustivo das universidades públicas federais e estaduais, dos seus sites e dos demais dispositivos de comunicação direta utilizados pelas bibliotecas universitárias

dessas IES brasileiras.”(GOMES, PRUDENCIO, CONCEIÇÃO, 2010, p. 147).

Após um primeiro recorte do universo a ser investigado procedeu-se a identificação das universidades do país. Para tal, foram realizadas visitas ao ambiente virtual do Ministério da Educação onde obteve-se acesso as informações sobre o quantitativo de instituições de ensino superior no país, separadas por regiões. Dentre estas, optou-se por selecionar as universidades públicas federais².

A partir da identificação das universidades foram localizados, visitados e analisados os seus ambientes virtuais visando verificar o lugar ocupado pelas bibliotecas nesses ambientes. Ato contínuo realizou-se a visita aos ambientes virtuais das bibliotecas universitárias visando o atendimento aos objetivos dessa primeira etapa da pesquisa: o mapeamento do uso das ferramentas colaborativas por parte dessas bibliotecas.

A cada visita realizada foram capturadas as páginas dos ambientes virtuais das universidades e respectivas bibliotecas, e armazenadas para futuras análises, tanto quantitativas quanto qualitativas. Em se tratando de uma pesquisa em ambientes virtuais ressalta-se a importância da captura das páginas visitadas, tendo em vista a característica dinâmica desses ambientes, ou seja, um ambiente virtual visitado em um determinado momento pode ser parcial ou totalmente modificado no momento seguinte

4 Resultados Obtidos

O Mapeamento aqui apresentado se refere as universidades federais e bibliotecas das universidades federais localizadas nas regiões sul, centro-oeste e sudeste do país. O levantamento de dados foi guiado por alguns questionamentos que acabaram por balizar a análise e a apresentação dos dados. Em primeiro lugar considerou-se necessário saber a quantidade de universidades federais em cada uma das regiões. Nesse particular o mapeamento praticamente confirmou os dados apresentados pela pesquisa supracitada de Gomes, Prudencio e Conceição; apresentando uma pequena diferença em relação ao número de universidades federais na Região sul, onde foram criadas duas novas universidades federais a partir do projeto REUNI – a Universidade Federal da Fronteira do Sul (UFFS) e a Universidade Federal de Integração Latino-Americana (UNILA).

Tabela 1: Bibliotecas Universitárias por região

² O Ministério da Educação estabelece uma classificação para as Instituições de Ensino Superior. Além das Universidades Federais podemos encontrar: Centros Universitários, Faculdades, dentre outros; cada classe sendo subdividida por públicas (federais, estaduais e municipais) e privada. (MEC, 2009; MEC, 2010)

Região	Universidades Federais	Bibliotecas
Sudeste	19	169
Sul	11	116
Centro-oeste	5	26

Na unanimidade dos ambientes virtuais das universidades visitadas observou-se a presença de links para os ambientes virtuais das respectivas bibliotecas. No entanto, essa unanimidade não garante a visibilidade das bibliotecas nesses ambientes. O ciberespaço se apresenta como um dos principais locus de circulação da informação na atualidade e torna-se necessário que as bibliotecas estejam atentas para garantir a centralidade na principal porta de entrada das universidades. Essa centralidade pôde ser observada em algumas das universidades, como por exemplo, na Universidade Federal do ABC

Figura 1: Portal da UFABC



Fonte: <http://www.ufabc.edu.br>

Após a identificação da presença das bibliotecas nas páginas das universidades verificou-se a existência dos ambientes virtuais das referidas bibliotecas. Constatou-se nas três regiões analisadas que o número de ambientes virtuais não correspondia ao número de bibliotecas. Na região sudeste, de um total de 169 bibliotecas foram encontrados 85 ambientes virtuais, 50,2%

Tabela 2: Ambientes virtuais de bibliotecas – região sudeste

Universidades	Bibliotecas	Existência de ambientes virtuais
UFABC - Universidade Federal do ABC	02	1
UFSCar - Universidade Federal de São Carlos	03	1
UFU - Universidade Federal de Uberlândia	07	1
Unifesp - Universidade Federal de São Paulo	05	2
UFRRJ - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	01	1
UNIRIO - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	09	1
UFF - Universidade Federal Fluminense	25	1
UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro	43	44
UFES - Universidade Federal do Espírito Santo	07	1
UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais	26	21
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto	12	2
UFV - Universidade Federal de Viçosa	01	1
UFJF - Universidade Federal de Juiz de Fora	13	1
UFLA - Univesidade Federal de Lavras	01	1
UNIFEI - Universidade Federal de Itajubá	03	2
UFSJ - Universidade Federal de São João del-Rei	06	1
UFVJM - Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri	03	1
UNIFAL - Universidade Federal de Alfenas	01	1

UFTM - Universidade Federal do Triângulo Mineiro	01	1
TOTAL	169	85

No caso da região sul, de um total de 116 bibliotecas encontrou-se 107 ambientes virtuais, 92,2%

Tabela 3: Ambientes virtuais de bibliotecas – região sul

Universidades	Bibliotecas	Existência de ambientes virtuais
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)	9	9
Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)	8	9
Universidade Federal do Paraná (UFPR)	15	15
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	33	36
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	9	9
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	13	13
Universidade tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)	12	12
Universidade Federal da Fronteira do Sul (UFFS)	5	1
Universidade Federal da integração Latino-americana (UNILA)	1	1

Universidade Federal de ciências da saúde de Porto Alegre (UFCSPA)	1	1
Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)	10	1
TOTAL	116	107

Em relação as universidades localizadas na região centro-oeste, para as 31 bibliotecas foram encontrados apenas 5 ambientes virtuais, 16,1%

Tabela 4: Ambientes virtuais de bibliotecas – região centro-oeste

Universidades	Bibliotecas	Existência de ambientes virtuais
Universidade de Brasília (UNB)	5	1
Universidade Federal de Goiás (UFG)	7	1
Universidade Federal de Grande Dourados (UFGP)	3	1
Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)	5	1
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS)	11	1
Total	31	5

A discrepância entre o número de bibliotecas e a quantidade de ambientes virtuais ocorre devido ao fato de que no caso de algumas redes ou sistemas de bibliotecas, compostos de várias bibliotecas setoriais, todas as bibliotecas que fazem parte do sistema / rede são reunidas em apenas um ambiente virtual. Nesse sentido, duas situações se configuraram ao visitarmos as bibliotecas no ciberespaço:

a) – Ambientes virtuais que trazem informações factuais sobre a biblioteca contendo informações sobre o sistema / rede de bibliotecas e as respectivas bibliotecas setoriais;

b) - Ambientes virtuais que além de informações sobre a biblioteca e/ou a rede de bibliotecas oferecem outros recursos, tais como a possibilidade de utilização de algumas ferramentas colaborativas.

No que se refere ao uso de ferramentas colaborativas pelas bibliotecas foi possível verificar que, paulatinamente as bibliotecas das universidades federais incorporam algumas dessas ferramentas aos seus ambientes virtuais. Na região sudeste, das 169 bibliotecas, 83 utilizam ferramentas colaborativas, um percentual de 49,1%.

Tabela 5: Uso de Ferramentas Colaborativas – região sudeste

Universidades	Bibliotecas	Uso de ferramentas colaborativas
UFABC -Universidade Federal do ABC	02	02
UFSCar - Universidade Federal de São Carlos	03	01
UFU - Universidade Federal de Uberlândia	07	07
Unifesp - Universidade Federal de São Paulo	05	02
UFRRJ - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	01	01
UNIRIO - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	09	09
UFF - Universidade Federal Fluminense	25	16
UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro	43	11
UFES - Universidade Federal do Espírito Santo	07	07
UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais	26	08
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto	12	0
UFV - Universidade Federal de Viçosa	01	0
UFJF - Universidade Federal de Juiz de Fora	13	13
UFLA - Univesidade Federal de Lavras	01	01
UNIFEI - Universidade Federal de Itajubá	03	01

UFSJ - Universidade Federal de São João del-Rei	06	0
UFVJM - Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri	03	03
UNIFAL - Universidade Federal de Alfenas	01	01
UFTM - Universidade Federal do Triângulo Mineiro	01	0
TOTAL	169	83

Já na região sul nas 116 bibliotecas, 39 delas utilizam ferramentas colaborativas, 33,6%

Tabela 6: Uso de Ferramentas Colaborativas – região sul

Universidades	Bibliotecas	Uso de ferramentas colaborativas
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)	09	07
Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)	08	03
Universidade Federal do Paraná (UFPR)	15	02
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	36	02
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	09	03
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	13	04
Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)	12	06
Universidade Federal da Fronteira do Sul (UFFS)	05	06
Universidade Federal da integração	01	00

Latino-americana (UNILA)		
Universidade Federal de ciências da saúde de Porto Alegre (UFCSPA)	01	01
Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)	10	05
Total	116	39

Em relação ao centro – oeste, das 31 bibliotecas apenas em 08 foram encontradas ferramentas colaborativas, o equivalente a 25,8%

Tabela 7: Uso de Ferramentas Colaborativas – região centro-oeste

Universidades	Bibliotecas	Uso de ferramentas colaborativas
Universidade de Brasília (UNB)	05	05
Universidade Federal de Goiás (UFG)	07	01
Universidade Federal de Grande Dourados (UFGD)	03	00
Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)	05	00
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS)	11	02
Total	31	8

Tal como ocorre nos ambientes virtuais, uma vez mais as bibliotecas da região sudeste se destacam na presença de ferramentas colaborativas no ciberespaço. A constatação de que parte das bibliotecas estão utilizando tais ferramentas aponta para a necessidade da realização de análises sobre os referidos usos. Nesse sentido, surge outro questionamento: quais ferramentas vem sendo utilizadas por estas bibliotecas?

Para o caso do mapeamento realizado nas bibliotecas da região sudeste constatou-se a existência de uma diversificação maior das ferramentas.

Tabela 8: Ferramentas Colaborativas – região sudeste

Ferramentas Colaborativas	Quantidade de Bibliotecas que utilizam
Twitter	30
Facebook	24
Blogs	18
Delicious	14
Issu	13
RSS	06
Mensagens Síncronas	04
Youtube	03
Streaming Media	02
Google +	02
Linkedin	01
Flickr	01

Para o caso das regiões sul e centro-oeste optamos por reunião determinadas ferramentas e apresentar os dados em conjunto das duas regiões

Tabela 9: Ferramentas Colaborativas – regiões sul e centro-oeste

Ferramentas colaborativas	Quantidade de Bibliotecas que utilizam
Ferramentas de Redes Sociais na internet	12
Blogs	5
Streaming Media	2
RSS	2
Delicious	1
Formspring	2

Da mesma forma que ocorre na população mais ampla, as ferramentas de redes sociais na internet, com destaque para o Facebook e para o Twitter, são as mais utilizadas pelas bibliotecas das universidades federais nas regiões investigadas. Um outro destaque a ser dado é a quase inexistência de ferramentas de mensagens síncronas e de chats nas bibliotecas investigadas, o que sinaliza para o status das bibliotecas universitárias brasileiras em relação ao serviço de referencia virtual.

5 Considerações Parciais/Finais

Os dados aqui apresentados são parte do projeto de pesquisa que visa investigar a noção de Biblioteca 2.0, bem como os usos e apropriações que as bibliotecas brasileiras vêm fazendo das ferramentas colaborativas. Nessa primeira etapa da pesquisa foram realizados os mapeamentos dos ambientes virtuais das bibliotecas das universidades federais brasileiras separados por região geográfica (os dados relativos as bibliotecas das regiões nordeste e



norte são apresentados em outra comunicação). A partir desses mapeamentos constata-se que a construção de ambientes virtuais por parte das bibliotecas universitárias das regiões analisadas já é uma realidade. A internet e o ciberespaço já são parte do cotidiano dos brasileiros, e conseqüentemente vem se tornando o principal lócus para a busca e recuperação da informação. Segundo dados do Comitê Gestor da Internet para o Brasil (CGI-Br), relativos ao ano de 2010, 41% dos brasileiros possuíam acesso a internet (PESQUISA, 2010); dados que não podem ser ignorados pelas bibliotecas.

Em relação às ferramentas colaborativas constata-se também que estas começam a fazer parte da paisagem das bibliotecas investigadas. Contudo, tanto no que se refere à construção dos ambientes virtuais, quanto aos efeitos da presença das ferramentas colaborativas nas bibliotecas para os serviços realizados por estas – quer sejam voltados para a organização da informação quer para o atendimento das demandas informacionais dos usuários – aponta-se para a necessidade de estudos qualitativos. Nesse sentido, para além de saber se as bibliotecas universitárias estão presentes no ciberespaço ou se utilizam as ferramentas colaborativas é preciso investigar quais tem sido os usos e as apropriações que as bibliotecas vem fazendo dessas ferramentas e dos ambientes virtuais.

6 Referências

ANTOUN, Henrique. De uma teia à outra: a explosão do comum e o surgimento da vigilância participativa. In: _____ (Org.) **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro : Maud, 2008.

BLACK, Elizabeth L. Web 2.0 and Library 2.0: what librarians need to know? In: COURTNEY, Nancy (Ed.) **Library 2.0 and Beyond: innovative technologies and tomorrow's user**. Westport : Libraries Unlimited, 2007.

CALIL JUNIOR, Alberto. Bibliotecas universitárias e ciberespaço: olhares sobre uma relação em construção. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, XVI, 2010, Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro, 2010.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, Biblioteca 2.0 e Ciência da Informação (I): um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando mashups e feeds RSS. In: **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 8, 2007, Salvador. Salvador : PPGCI-UFBA, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--232.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2011.

CASEY, Michael; SAVASTINUK, Laura C. Library 2.0. **Library Journal**, v.13, n.14, p.40 – 42, 2006.

CHAD, Ken; MILLER, Paul. **Do library matters?** The rise of Library 2.0. Birmingham : Talis, 2005. Disponível em: <<http://www.talis.com>>. Acesso em:



01 Mar. 2010.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso de dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.20, n.3, p.145-156, set./ dez. 2010.

MANESS, Jack M. **Teoria da biblioteca 2.0**: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 17, n.1, p.43 – 51, jan./abr. 2007

O'REILLY, Tim. **What's Web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. 2005a. Disponível em: <<http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>>. Acesso em: 12 abr. 2011.

_____. **Web 2.0**: compact definition? 2005b. Disponível em: <http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html> Acesso em: 20 de abril de 2012.

PORTAL UFC. Disponível em: <http://www.ufc.br> Acesso em: 19 de abril de 2012.

PELTIER-DAVIS, Cheryl. Web 2.0, Library 2.0, Library user 2.0, Librarian 2.0: innovative services for sustainable libraries. **Computers in Library**, p.16 – 21, nov./ dez. 2009.

PESQUISA sobre o uso das tecnologias de informação e de comunicação no Brasil : TIC domicílios e TIC empresas 2010. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2011.

MODELO DE CONSTRUÇÃO E INTEGRAÇÃO DO CONHECIMENTO ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS PARA O APRIMORAMENTO DE PLATAFORMAS DE GOVERNO ELETRÔNICO

Gisele Dziekaniak¹

¹Mestre, Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, RS

Resumo

Este trabalho é derivado do estudo de doutorado em andamento da autora e visa demonstrar, através de um modelo teórico-conceitual, um método desenvolvido para extrair conhecimento das redes sociais, a fim de propor melhorias nas plataformas de governo eletrônico (e-gov). Este método é baseado no mapeamento, modelagem e elicitación de conhecimento e culmina na construção de requisitos desenvolvidos a partir do capital social mapeado das redes sociais, a fim de aprimorar as plataformas governamentais. Para tanto se utilizou a pesquisa bibliográfica sobre modelos de governo eletrônico, redes sociais e modelagem de conhecimento, bem como se fez uso da observação direta não participativa nos *sites* de redes sociais como *Facebook*, *Orkut*, *Twitter*, *blogs*, *nings* e *OpenBook* em busca do conhecimento compartilhado pelos usuários da Plataforma Lattes - plataforma que serviu como análise de viabilidade ao estudo. A técnica utilizada para análise dos *posts* foi o Discurso do Sujeito Coletivo em Lefèvre, Lefèvre e Teixeira (2000). Constatou-se que, apesar dos usuários manifestarem descontentamento e apresentarem dúvidas e sugestões ao sistema Lattes, através das redes sociais que participam, estes elementos não chegam até as agências governamentais. No entanto, quando mapeado, modelado e elicitado, o conhecimento referido pode auxiliar as agências governamentais a aprimorarem suas plataformas, tornando-as mais acessíveis aos cidadãos, tanto na contribuição para o desenvolvimento de sistemas que se baseiam no compartilhamento de conhecimento, como na sua construção coletiva. Sendo a proposição final deste estudo, um modo de realizar esta integração tão necessária entre cidadão (usuário) e governo (desenvolvedor do sistema).

Palavras-Chave:

Modelos e-gov; Governo eletrônico; Redes sociais; Plataforma e-gov; Modelagem do conhecimento.

Abstract

This paper derives from a doctoral study in progress and the author seeks to demonstrate, through a theoretical-conceptual model, a method developed to extract knowledge of social networks in order to propose improvements in e-government platforms and identify how it is possible to extract knowledge from the social networks. This method is based on the mapping, modeling and knowledge elicitation

and culminates in the construction of requirements developed from the data mapped from the social networks. For this purpose, it is used the literature on models of e-government, social networks and modeling knowledge, besides making use of direct non-participatory observations in social networking sites such as Facebook, Orkut, Twitter, blogs, nings and OpenBook, in search of knowledge shared by users on Lattes Platform - the platform that served as a feasibility analysis to the study. The technique used for analysis of the posts was the Collective Subject Discourse on Lefevre Lefevre and Teixeira (2000). It seems that despite the fact that users express dissatisfaction and submit questions and suggestions to the Lattes system through the social networks involved, this knowledge does not reach government agencies. However, when mapped, modeled and elicited, the knowledge that can assist government agencies to improve their platforms, could make them more accessible to citizens, contributing to the development of systems that rely on knowledge sharing and construction conference. As the final proposition of this study, it is presented a method to accomplish this much needed integration between citizen (user) and government (system developer).

Keywords:

Models e-gov; Electronic Government; Social networks; E-gov platform; Modeling of knowledge.

1 Introdução

As mídias sociais¹ oportunizam e possibilitam novos formatos de comunicação e desenvolvimento de capital social² entre indivíduos, organizações e comunidades. A utilização massiva e efetiva da Internet reflete na produção e desenvolvimento de novos formatos de comunicação e no compartilhamento de conhecimento.

Diante desta realidade, se percebe a capacidade que existe, e que comportaria, dos países e seus governos melhorarem a oferta de canais de comunicação com o cidadão, via Internet, já que o crescimento do uso das tecnologias é bastante significativo por estes, o que oportunizaria um espaço maior de comunicação da sociedade com o Estado (G2C) e geraria canais efetivos de compartilhamento entre os próprios cidadãos (C2C).

Isto, porém, não acontece com a devida intensidade, deixando de responder a um dos novos *modus operandi* de comunicação entre as pessoas no âmbito governamental: a comunicação virtual baseada no uso de redes sociais on-line.

Neste sentido, torna-se clara a importância da realização de análises a respeito do desenvolvimento de mecanismos que redimensionem na esfera da

¹ De acordo com Recuero (2008) mídia social é uma “ferramenta de comunicação que permite a emergência das redes sociais. [...] permite a apropriação para a sociabilidade, a partir da construção do espaço social e da interação com outros atores.”

² Para Putnam (1996, p. 177): “o capital social diz respeito a características da organização social, como confiança, normas e sistemas, que contribuam para aumentar a eficiência da sociedade, facilitando as ações coordenadas.” Este autor também considera capital social como elemento facilitador da cooperação voluntária, decisiva para a instauração de círculos virtuosos favorecedores de um bom desempenho institucional.

gestão governamental, o que já ocorre na esfera social, qual seja, a utilização de ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento de uma nova visão de comunicação entre pares através da Internet; espaço onde a filosofia da busca por respostas a problemas ou necessidades informacionais, bem como a busca pela construção e compartilhamento de conhecimento parece se efetivar cada dia mais.

Esta realidade prima pela importância coletiva na construção do conhecimento, onde “a responsabilidade social é distribuída por diferentes agentes e instâncias e, embora o peso de sua contribuição oscile, há uma forte interdependência que converge para o capital humano e o valor coletivo do conhecimento”. (PINHEIRO, 2009, p. 1-2). Tendo seu ápice no desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento.

Entende-se que é importante para o desenvolvimento desta nova sociedade - caracterizada pela busca do conhecimento e pela equanimidade de acesso ao conhecimento, abrir espaço para o cidadão comum participar de forma mais efetiva na construção e melhorias de plataformas e-gov. Assim como é primordial que o governo valorize e participe dos espaços criados espontaneamente pelos cidadãos, através do acompanhamento do que é discutido e proposto nestes espaços e do compartilhamento de conhecimento: para que haja integração deste conhecimento e uma gestão pública mais interativa e participativa junto do cidadão.

Esta interação on-line via mídias sociais pode ser considerada mais um elemento a auxiliar os técnicos e gestores públicos no desenvolvimento de plataformas e projetos e-gov, através da identificação de demandas, necessidades e sugestões dos cidadãos sobre estas plataformas; auxiliando no crescimento de *know how* com base no conhecimento empírico adquirido através destes espaços comunicacionais, baseados nas mídias sociais ao utilizar o conteúdo - criado coletivamente, de baixo para cima (partindo do cidadão), através das redes sociais e transformando-o em conhecimento explicitado e documentado, para posterior reuso pelos gestores visando à promoção de modelos de maturidade em e-gov mais interativos e comunicativos para desenvolver a sociedade do conhecimento em conjunto com os cidadãos, através de projetos e-gov com a participação cidadã.

O capital social, e principalmente, os insumos de conhecimento e o seu mapeamento no âmbito do governo eletrônico, contextualizados às redes sociais, bem como ao modo como os governos avaliam e validam seus projetos e-gov e ainda, o diagnóstico de como estas redes podem servir de instrumento de integração de conhecimento, através da construção de requisitos aos sistemas e-gov são objetos de estudo desta pesquisa.

Sobre a participação do governo em redes sociais espontâneas, não há a identificação em nenhum dos modelos e-gov analisados do estímulo à possibilidade prática destes cidadãos participarem ativamente de seu governo, provendo este com informação e capital social, baseado no conhecimento prático das necessidades e realidades da sociedade, inclusive propondo melhores práticas na resolução de problemas, a partir das redes sociais. Ou ainda, o estímulo à promoção de espaços compartilhados de conhecimento para que haja a proposição de projetos onde a comunicação ocorra *todos-para-todos*, através das redes sociais ou mídias sociais e Web 2.0; esta última tendo por filosofia o compartilhamento de conteúdos e a construção interativa e coletiva de conhecimento.

Ao mesmo tempo em que é difícil para o governo motivar os cidadãos a participarem de canais de comunicação governo-cidadão e a desenvolverem conjuntamente conhecimento, seja porque o governo está desacreditado pelos cidadãos - 87% dos entrevistados na Pesquisa TIC – Governo eletrônico disseram

confiar pouco ou não confiar nada na instituição “Governo” (CGI BRASIL, 2010), quer porque as transações são de difícil conclusão, 23% dos entrevistados na mesma pesquisa disseram que apesar de os serviços que necessitam estarem disponíveis na Internet, não conseguem concluir as transações (CGI BRASIL, 2010).

Existem iniciativas de comunidades criadas espontaneamente dentro de redes sociais como, por exemplo, no *Orkut*³, as quais surgem não por uma sugestão ou imposição governamental, mas que, ainda assim - ou justamente por isto, se propõem a contribuir, discutir e propor melhorias a plataformas e-gov como é o caso das Comunidades “*Currículo Lattes – o Orkut nerd*”, com 11.036 membros, “*Eu tenho currículo Lattes - CNPq*”, com aproximadamente 3.340 membros, “*Eu odeio atualizar o Lattes*”, com 493 membros e “*Plataforma Lattes*”, com 404 membros, monitoradas por este estudo.

O conhecimento prático e empírico, resultante das trocas simbólicas dentro destas redes sociais espontâneas, ao não ser mapeado, tratado, modelado, incorporado, compartilhado, classificado, recuperado e reutilizado pelo governo, deixa de ser compreendido e aproveitado por este, o que ocasiona falhas nos meios de aquisição de requisitos para desenvolver projetos e-gov. Ou seja, posto que se encontra somente no foro das redes e desintegra-se à medida que não é analisado pelo governo, o conhecimento surgido das comunicações entre cidadãos nos espaços de comunicação nas redes sociais não acompanhadas pelo governo, deixa de servir como matéria-prima para a gestão governamental e para a proposição de melhorias nas plataformas e-gov existentes.

Logo, o objetivo do trabalho é propor um método para extração e modelagem de requisitos, baseado no conhecimento presente nas redes sociais espontâneas sobre plataformas e-gov, gerados pelos cidadãos membros destas redes sociais.

2 Modelos de governo eletrônico e redes sociais

Com o desenvolvimento e expansão da Internet e das tecnologias de informação e comunicação, inclusive nos países ditos periféricos, os governos começam a interessar-se por um novo formato de comunicação e oferta de serviços e produtos de modo eletrônico.

Neste contexto, surgem os modelos e-gov, considerados a base teórica para o desenvolvimento de projetos e plataformas de governo eletrônico. Eles surgem da perspectiva de planejar sobre a implantação das TICs no governo, e visam que esta reunião de tecnologias aplicadas na gestão pública e na prestação de e-serviços auxiliem no desenvolvimento de melhores práticas no âmbito governamental.

Dentre as categorias que podem ser consideradas tendências atuais no âmbito do desenvolvimento dos modelos e-gov, encontram-se:

Quadro 1: Principais características dos modelos e-gov

Principais categorias	Modelos e-gov
Desenvolvimento da e-democracia	Riley (2001) Siau e Long (2005) UN/ASPA (2008)
e-participação	Hiller e Bélanger (2001)

³ Disponível em: www.orkut.com

	UN/ASPA (2008)
Valorização do <i>accountability</i>	Andersen e Henriksen (2006)
Customização no atendimento ao cidadão	Modelo NEC3 Holmes (2001)
Portal único na Web	Modelo NEC3 Holmes (2001) Wimmer (2002) Olivares (2005)
Transformação das práticas de gestão pública	Baum e Di Maio (2000) Barbosa, Faria e Pinto (2004) Siau e Long (2005) Andersen e Henriksen (2006) Olivares (2005)
Integração entre sistemas e agências públicas	Modelo NEC 3 Holmes (2001) World Bank (2001) Hiller e Bélanger (2001) Layne e Lee (2001) Barbosa, Faria e Pinto (2004) Andersen e Henriksen (2006) UN/ASPA (2008) Jayasrhee e Marthandan (2010)
Centrado no cidadão	Barbosa, Faria e Pinto (2004) Modelo NEC3 Holmes (2001) Siau e Long (2005)

Fonte: Dados oriundos da pesquisa bibliográfica

A proposta dos modelos e-gov, embora importante e imprescindível para o desenvolvimento das sociedades que almejam tornarem-se “Sociedades do Conhecimento” não deve levar em conta que será a implantação das TICs que promoverá sozinha a e-participação, mas sim, a proposição de uma releitura a respeito de antigas práticas de gestão pública baseadas na centralização das decisões.

A própria UN/ASPA (2008) aponta em seu modelo de maturidade [de governo eletrônico] que um grau avançado de e-governo deve ser chamado de integração em rede, marcado pela sinergia generalizada entre órgãos e entidades responsáveis pelo fornecimento de informações ao cidadão. (LAIA, 2009, p. 295).

O saber-fazer no âmbito do desenvolvimento dos modelos e-gov ainda possui carências e necessita de maiores estudos. Para Gupta e Jana (2003) a literatura oferece poucas abordagens úteis de avaliação de projetos e-gov.

Segundo Dodebei (2002, p. 20): “[...] os modelos são, sempre, aproximações seletivas que, eliminando aspectos acidentais, permitem o aparecimento dos aspectos fundamentais, relevantes ou interessantes, do mundo real, sob alguma forma generalizada”.

Deste modo, para este estudo, entende-se que um modelo é a reunião teórica de princípios, conceitos e elementos que devem ser formalizados para serem inteligíveis, quer por indivíduos ou por máquinas, através de uma lógica sistêmica que conceba a indissociação de qualquer uma das partes presentes neste modelo,

enquanto um sistema dinâmico, interativo, interdependente, superordenado e passível de sofrer atualizações, dada a dinamicidade que o contexto para o qual este modelo é criado exige.

Carbo e Williams (2004) afirmam que não se tem ainda um bom modelo para governo e cidadãos, que lhes ofereça um contexto de compreensão e implantação de sistemas e serviços que usam tecnologias de informação diferentes. Para estes autores, um modelo adequado necessita: a) entender as necessidades dos funcionários do governo e cidadãos, b) encorajar a adoção de soluções existentes, sempre que possível; c) tratar as questões éticas e políticas; d) escalabilidade de apoio; e) assegurar a proteção da privacidade e segurança; e f) prever para aferir e estabelecer métricas.

A seguir aborda-se as redes sociais, espaço social adotado por este estudo como fonte de coleta de insumos que representam o desenvolvimento de capital social e o conhecimento desenvolvidos pelos cidadãos usuários de plataformas e-gov.

2.1 Redes sociais

Para Recuero (2009, p. 24) a rede “é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. A abordagem da rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões”. Independentemente desta rede ser on-line ou off-line.

Este estudo não se aprofunda nos tipos de relações existentes em tais comunidades, por conta de que, através da observação direta não participativa foi possível identificar pelas postagens dos membros das redes, a existência de capital social e de troca e compartilhamento de conhecimento sobre a Plataforma Lattes e quais foram elas. O que foi suficiente elaborar novos requisitos a serem incorporados à Plataforma analisada, de acordo com os seus usuários.

No entanto, segue-se a classificação que Recuero (2009) aponta sobre os elementos das redes sociais virtuais se constituírem em atores e conexões. Sendo os atores – pessoas envolvidas na rede analisada cuja representação nas redes se dá pelas suas manifestações nos fóruns, gerando laços sociais, através de suas interações com os demais atores; enquanto que as conexões são os próprios laços sociais criados por meio da interatividade social entre estes atores, cujas variações alteram a estrutura das redes e só podem ser percebidos através do rastro que um ator deixa nas redes por meio de seus comentários, seja em *blogs*, *sites* de redes sociais, *Twitter*, etc. No entanto, as conexões consideradas para fins deste estudo são aquelas desenvolvidas dentro do ambiente das comunidades estudadas nos sites sobre a Plataforma Lattes como plataforma e-gov.

Um dos objetivos das redes sociais pode vir a ser a promoção da relação cidadão-cidadão. Porém, percebe-se grande descompasso com relação ao que é possível ser feito no âmbito do modelo cultural, social e tecnológico de comunicação contemporâneo – sobretudo através das redes sociais, com o que se mantém quase imutável, que são os formatos de interação e integração do conhecimento, no campo dos modelos e-gov.

3 Materiais e Métodos

Os principais métodos adotados para a realização deste estudo foram a pesquisa bibliográfica sobre a temática dos modelos de governo eletrônico, redes sociais e plataformas e-gov, bem como a observação direta não participativa em *sites* de redes sociais como *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *OpenBook*, *nings* e *blogs* que abordavam as expressões “plataforma lattes” ou “currículo lattes” na busca realizada nas bases dos referidos *sites*, bem como no Google, durante os meses de maio de 2001 até fevereiro de 2012.

A análise de viabilidade feita na Plataforma Lattes foi o meio de investigação adotado para verificar a existência de capital social nas redes sociais espontâneas sobre plataformas e-gov, a fim de identificar se estas comunidades poderiam fornecer capital social significativo sobre plataformas e-gov, para que os modelos e-gov pudessem se embasar nesta interação social e aproveitar o conteúdo nelas disponibilizados, para desenvolverem e aperfeiçoarem seus projetos e-gov.

Os conhecimentos obtidos através da observação direta não participativa nas redes sociais são tratados através da técnica de levantamento de requisitos da Engenharia do Conhecimento para servirem de insumo na proposição de melhorias na Plataforma Lattes – plataforma adotada como análise de viabilidade por este estudo.

4 Resultados Parciais/Finais

Os resultados obtidos até o momento correspondem à identificação de que existe sim o desenvolvimento de capital social e de conhecimento entre os cidadãos membros das redes sociais sobre a Plataforma Lattes, uma vez que foi possível, até o momento, gerar 60 novos requisitos a incorporarem a Plataforma, os quais foram retirados das discussões, sugestões e dúvidas dos usuários das redes sociais sobre a Plataforma Lattes.

Com base nesta constatação desenvolveu-se um modelo conceitual representado pelas figuras 1, 2 e 3 a seguir, as quais apresentam um modelo baseado, primeiramente, na avaliação dos modelos de maturidade existentes, que evidencia a importância de categorias vinculadas à integração, elicitación, modelagem e extração de conhecimento das redes sociais sobre modelos e projetos e-gov e após esta análise utiliza-se o conhecimento elicitado destas redes, transformando-os em requisitos para o desenvolvimento de projetos e-gov interativos, baseados na visão dos usuários.

Busca-se com o modelo e o método propostos, a geração de um círculo virtuoso de compartilhamento e integração de conhecimento governo-sociedade, o qual deve estar sempre em movimento e refazer seus passos constantemente, posto que o conhecimento necessita ser mantido e atualizado.

As etapas do modelo podem ser representadas através da seguinte estrutura (figura 1) que resume as fases do modelo referencial.

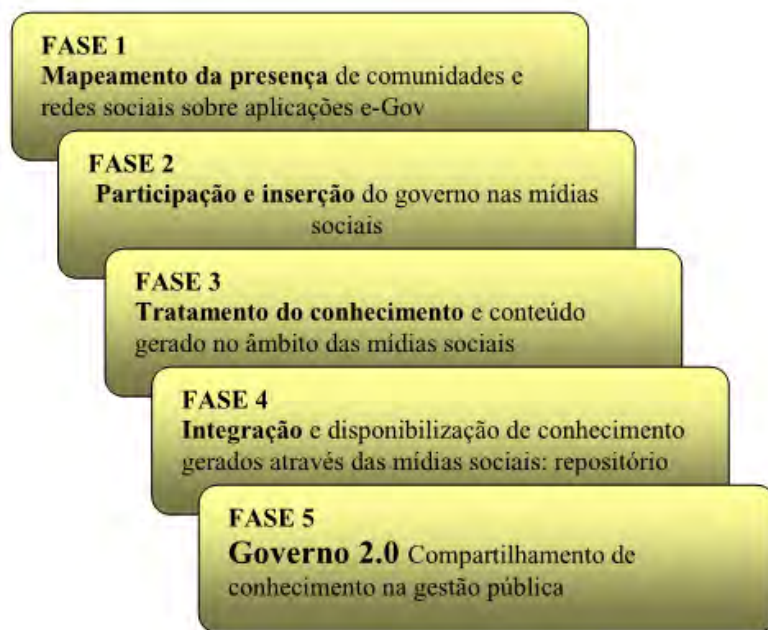


Figura 1 – Etapas conceituais do modelo proposto

FONTE: dados da pesquisa

A figura 2, cujo processo inicia com a etapa de Identificação do conhecimento na web, identifica e representa as fases conceituais pelas quais o governo precisaria passar para aproveitar o conhecimento oriundo das redes sociais, como fonte de melhorias nas plataformas e-gov e integração do conhecimento gerado pelas trocas simbólicas via redes sociais.



Figura 2: fases conceituais do modelo de compartilhamento e integração de conhecimento entre governo-sociedade

Fonte: dados da pesquisa

A figura 3 a seguir identifica os processos e tarefas que devem ser seguidos para implantação do modelo referencial proposto nas figuras 1 e 2.



Figura 3: fluxo de ações de compartilhamento e integração do conhecimento entre governo-sociedade

Fonte: dados da pesquisa

Com base no método proposto, o estudo até o momento desenvolveu cerca de 60 novos requisitos a serem incorporados à Plataforma Lattes, sendo que todos eles foram criados pela pesquisa baseado nas manifestações e trocas simbólicas realizadas entre os membros das comunidades e redes sociais observadas durante o estudo. A totalidade destes novos requisitos não se encontram disponíveis neste trabalho por conta de que a tese exige originalidade e ineditismo no ato de sua defesa e a mesma ainda não ocorreu.

No entanto, a seguir (quadro 2) é apresentado um grupo com alguns dos requisitos criados para a Plataforma Lattes e compilados em especial para este trabalho para demonstrar sua criação.

QUADRO 2 – Grupo de requisitos criados através da observação direta nos sites de redes sociais sobre a Plataforma Lattes

Nº	Tema	Comentários usuários	Requisito
	Dúvida de conteúdo Resumo	“Alguém sabe a diferença entre resumo e resumo expandido em anais de evento?”	Conter caixas de texto com explicações sobre o conteúdo dos campos, disponível ao passar do mouse sobre o campo
	Dúvida de conteúdo	“Minha mãe tem nome duplo, quando entro de	Informar ao usuário o(s) problema(s) detectado(s) que

	Divergência dados Receita	novo na minha conta, o 2º nome dela tá no sobrenome e já tentei por só um nome, os 2 juntos, mas nada dá jeito, alguém passou por isso?”	impedem cadastro/atualização
	Dúvida de campo Co-orientador	“Não há opção para cadastrar co-orientador de mestrado e doutorado?”	Oferecer opção para cadastro de co-orientador de mestrado e doutorado
	Dúvida de campo Tutorial	“Coloca (sic) um tutorial no lattes, dizendo onde vai cada coisa. Tipo uma seção Help.”	Conter tutorial explicando as possibilidades de dados a serem inseridos em cada campo
	Construção de tutorial interativo no site	“O meu mesmo [currículo] deve ter um monte de coisas no lugar errado. Rsss”	Realizar consultas públicas com usuários da Plataforma para coletar melhorias e sugestões para a plataforma
	Construção de uma Wiki	“Aonde colocar os dados?” “Cara de Face [Facebook] e interatividade de Orkut.”	Oferecer aplicativo Wiki para usuários desenvolverem coletivamente um manual
	Curso de Lattes/ Multiplicadores para ensinar a usar a plataforma	“Queria muito fazer um manual para facilitar nossas vidas e diminuir esse tempo né...” [referindo-se ao tempo de preenchimento]”	Buscar multiplicadores no ensino da Plataforma dentre os usuários do sistema

Fonte: dados coletados na pesquisa

5 Considerações Parciais/Finais

Os modelos e-gov necessitam considerar o cenário em que a nova Sociedade do Conhecimento começa a florescer e nela inserirem-se; passando a considerá-la como uma sociedade que é habituada a se *mover*, através de espaços compartilhados na promoção de redes sociais, *blogs* e *nings*, bem como através de espaços de negócios digitais baseados nas possibilidades tecnológicas.

Os governos precisam focar na valorização das demandas da sociedade contemporânea, declaradas nestes espaços comunicacionais on-line, no sentido de alcançar o desenvolvimento e adquirir a base necessária para chegar a uma sociedade que dissemine, estimule, troque e reuse informação e conhecimento, como matérias-primas para seu desenvolvimento e de seus membros, auxiliando, dentre outras facetas, na instrumentalização do cidadão e no desenvolvimento da sociedade e da gestão pública, através de plataformas e-gov mais interativas e que compartilhem conhecimento entre governo e sociedade.

Uma das formas de se estimular esta evolução é através da valorização dos conteúdos presentes nas redes sociais on-line sobre plataformas e-gov criadas de modo espontâneo pelos cidadãos. Esta valorização deve ser feita pelos governos e seus modelos e-gov, partilhando com os cidadãos seu interesse e disponibilidade em compartilhar conhecimento, capital social, *expertises* e repertórios pessoais através



de ações conjuntas para: **TRANSFORMAR** ⇒ **DESENVOLVER** ⇒ **INOVAR** a sociedade.

Seria interessante e oportuno que o governo revisse suas práticas de busca por requisitos que desenvolvam e aperfeiçoem suas plataformas e-gov, através do acesso ao conteúdo que os cidadãos compartilham nas redes sociais sobre estas plataformas, a fim de que passe a basear-se também no capital social presente nas trocas ocorridas através de redes sociais, como uma condição a ser objetivada para o desenvolvimento de um e-gov de sucesso, atendendo tanto aos requisitos governamentais, quanto aos requisitos da participação cidadã a contribuir de forma conjunta com seu governo, ao invés do que ocorre hoje na relação e na tomada de decisão na esfera pública, que é na, maioria das vezes, centralizada nas agências governamentais.

Com base no estudo realizado percebe-se que existem muitas insatisfações dos usuários da Plataforma Lattes que são ao mesmo tempo membros de comunidades e redes sociais. E, caso essas insatisfações fossem rastreadas continuamente pelo governo e corrigidas no sistema Lattes, elas trariam aprimoramento a mesma e, com isso maior satisfação dos seus usuários.

Um dos maiores problemas no desenvolvimento de sistemas computacionais é a etapa de levantamento de requisitos. Contudo, caso este método desenvolvido seja aplicado, os próprios usuários das plataformas e-gov contribuirão na identificação destes requisitos, tornando os sistemas de governo eletrônico personalizados de acordo com suas necessidades e demandas específicas.

6 Referências

ANDERSEN, K.V.; HENRIKSEN, H.Z. E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model, *Government Information Quarterly*, v. 23, n. 2, p. 236-248, 2006.

BARROS, F. L. de. Redes sociais em campos políticos internacionais-globais para o desenvolvimento: perspectivas a partir da experiência brasileira. In: SEMINÁRIO NACIONAL MOVIMENTOS SOCIAIS, PARTICIPAÇÃO E DEMOCRACIA, 2., 2007. *Anais...* Florianópolis: Núcleo de Pesquisa em Movimentos Sociais, 2007.

BARBOSA, A. F. FARIA; F. I. de; PINTO, S. L.; *Governo Eletrônico: Um modelo de referencia para a sua implementação*. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – CATI 2004 – FGVEAESP. *Anais...* São Paulo: 2004. Disponível em:

<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/19564/19128> Acesso em: 11 de mar. 2012.

BAUM, C.; DI MAIO, A.. *Gartners four phases of e-Government model*. Gartner Group, 2000. <http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292> Acesso em: 21 mar. 2012.

CARBO, T.; WILLIAMS, J.G. Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services. *Electronic Journal of e-Government*, v. 2, n. 2 2004(95-104). Disponível em: www.ejeg.com Acesso em: 02 abr. 2012.



CGI BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil: TIC Governo Eletrônico -2010*. Disponível em: <http://www.cetic.br/tic/egov/2010/index.htm> Acesso: 12 mar. 2012.

DODEBEI, V, L. D. *Tesouro: linguagem de representação da memória documentária*. Niterói; Rio de Janeiro: Intertexto; Ed. Interciência, 2002.

ESTEVES, J.; JOSEPH, R.C. A comprehensive framework for the assessment of e-Government projects. *Government Information Quarterly*, 25, 2008, p.118-132. Disponível em: www.sciencedirect.com Acesso em: 07 mar. 2012.

GARTNER GROUP. Key Issues in e-Government Strategy and Management, *Research notes*, maio, 2000.

GUPTA, M.P.; JANA, D. E-government evaluation: a framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20, p. 365-387, 2003.

HILLER, J. S.; BELANGER, F. Privacy strategies for electronic government. *Rowman and Littlefield Publishers*, Lahan, Maryland, North America, p. 162-198, 2001.

HOLMES, D. *E-gov: ebusiness strategies for government*. London: Nicholas Brealey Publishing, 2001.

JAYASHREE, S.; MARTHANDAN, G. Government to e-Government to e-society. *Journal of Applied Sciences*, v. 10, n. 19, 2010. p. 2205-2210.

KRISHNA, A. Enhancing political participation in democracies.: what is role of social capital? *Comparative Political Studies*, v. 35, n. 4, p. 437-460, may 2002.

LAIA, M. M. de. *Políticas de Governo eletrônico em estados da federação brasileira: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional*. Belo Horizonte, 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2009. Disponível em: http://dspace.lcc.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID-7V2JEZ/1/052510_revis_o_final_marconi_3.0.pdf Acesso em: 25 mar. 2012.

LAYNE, K.; LEE, J. Developing fully functional E-government: A four stage model, *Government Information Quarterly*, v. 18, n. 2, 2001.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C; TEIXEIRA, J. J. V. *O discurso do sujeito coletivo: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa*. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

OLIVARES, J. *L'Administració Oberta de Catalunya (AOC): Institucions de govern en xarxa*. Barcelona, Spain: Catalonia e-Governance Forum, 2005. Disponível em: <http://www.gencat.cat/forum-egovernance/2005/doc/olivares.pdf> Acesso em: 26 mar. 2012.

PEW RESEARCH CENTER. *Social networking sites and our lives*, Jun. 2011.



Disponível em: <http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2011/PIP%20-%20Social%20networking%20sites%20and%20our%20lives.pdf> Acesso em: 22 fev. 2012.

PINHEIRO, L. V. R. Ciência da informação e sociedade: uma relação delicada entre a fome de saber e de viver. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10, João Pessoa, 2009. *Anais eletrônicos...* João Pessoa, 2009. Disponível em: <http://ibict.phlnet.com.br/anexos/LenaResponsabilidadeSocial2009ENANCIB.pdf> Acesso em: 15 mar. 2012.

PUTNAM, R. *Comunidade e democracia: a experiência na Itália moderna*. Rio de Janeiro: FGV, 1996.

RECUERO, R. da C. O que é mídia social? *Social Media*, 02 out. 2008. [post]. Disponível em: http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/o_que_e_midia_social.html Acesso em: 06 abr. 2012.

RECUERO, R. C. *Redes sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em: http://www.redessociais.net/cubocc_redessociais.pdf Acesso em: 13 mar. 2012.

RILEY, T. *Electronic governance and electronic democracy: Living and working in the connected world*. Brisbane, Australia: Commonwealth Heads of Government Meeting, c 2000.

SIAU, K.; LONG, Y. Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management + Data Systems*, v. 105, n. 3/4, p. 443-458, 2005. Disponível em: www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm Acesso: 10 mar. 2012.

UN/ASP. UNITED NATIONS. *United Nations e-government survey 2008: from e-government to connected governance*. New York: UN, 2008.

WIMMER, M. A. A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications*, v. 1, n. 1, p. 92-103, Spring 2002. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S156742230200008X> Acesso em: 09 de mar. 2012.

AS REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

**Cibele Araújo Camargo Marques dos Santos¹, Maria Fazanelli
Crestana², Fabíola Rizzo Sanchez³, José Carlos Balbino Rosa⁴,**

¹Doutora pela ECA/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP

²Doutora pela FSP/USP, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP

³Pós-Graduanda em Gestão de Comunicação em Hipermídia e Redes Sociais, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP

⁴Graduando em Tecnologia de Banco de Dados, Divisão de Biblioteca e Documentação da FMUSP, São Paulo, SP

Resumo

Relata a utilização de canais da *web 2.0* por uma biblioteca universitária da área médica, como ferramentas visando à aproximação com seus usuários e a divulgação de eventos, notícias, produtos e serviços da biblioteca. Aborda conceitos relacionados às redes sociais que atuam como mídias sociais para as iniciativas de marketing. Descreve as ações praticadas, e relaciona as diretrizes adotadas na capacitação da equipe de editores das redes sociais na biblioteca, apresenta a política de comunicação institucional e o desenvolvimento da política de governança destas redes, além dos resultados alcançados para o marketing dos serviços.

Palavras-Chave:

Bibliotecas Universitárias; Redes Sociais; Marketing

Abstract

We report the use of *web 2.0* channels by a medical university library, as tools aimed at rapprochement with its users and dissemination of events, news, products and services of the library. Discusses concepts related to social networks that act as social media for marketing initiatives. Describes the actions taken, and lists the guidelines adopted in training the team of editors of social networks in the library, it presents the communication policy and institutional development of political governance of these networks, and the results achieved for the marketing of services.

Keywords:

Academic Libraries; Social Networking; Marketing.

1 Introdução

As redes sociais são especialmente populares entre os jovens e estudantes universitários e sua ascensão está enraizada na emergência da *web 2.0* como rede interativa que dá oportunidade a todos de participar segundo Dickson e Holley (2010). Assim, quando utilizadas pelas bibliotecas universitárias representam um método potencialmente eficaz de comunicação com os estudantes e uma forma de divulgação e marketing de seus produtos e serviços.

Nas redes sociais existe a valorização dos elos informais e das relações, em oposição às estruturas hierárquicas; a rede é uma forma de organização presente na vida das pessoas e mesmo nascendo na esfera informal de relações sociais, seus efeitos podem ser percebidos fora de seu espaço em diversas formas de interação social (MARTELETO, 2001).

Este trabalho apresenta conceitos referentes às redes sociais como ferramentas de marketing e divulgação de serviços e recursos para os estudantes, incluindo as mudanças no relacionamento entre biblioteca e usuário, Relata a experiência com estas redes em uma biblioteca universitária da área médica, abordando habilidades desenvolvidas, as diretrizes de comunicação e a política de governança na biblioteca como estratégia para a edição descentralizada dos conteúdos. Apresenta o desenvolvimento de perfis como *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* e *Flickr*, inclui a arquitetura do *Blog* da Biblioteca e seu processo de revisão.

2 As redes sociais: aspectos relacionados à comunicação

As redes sociais trouxeram uma nova maneira de comunicação com os usuários e também entre os pares, assim segundo Recuero (2007), para existir uma rede social é necessário que existam as pessoas e as conexões, formando uma estrutura de grupo, com objetivos comuns.

As mais populares são *Facebook* (focada a estudantes e empresas), *Twitter* (*microblog* onde é possível postar mensagens curtas), *Linkedin* (focada na área profissional), *Youtube* (espaço para publicação de vídeos), *Flickr* e *Picasa* (onde é possível armazenar fotos) e *Blogs* (onde são noticiadas informações cronologicamente).

Atualmente empresas, instituições, organizações e pessoas em geral têm a possibilidade de expressar opiniões, oferecer serviços, esclarecer dúvidas e manter um relacionamento mais próximo com o grupo que interagem através destas redes, que estabeleceram um marco nos processos de comunicação.

Nos últimos 5 anos aconteceu uma revolução digital, comparada por muitos com a era da Revolução Industrial, houve uma mudança de paradigma. Na área de comunicação, na década de 90, o ambiente digital era utilizado para informações estáticas da empresa ou instituição, não havia feedback com o internauta, era o início da *web 1.0*.

Hoje com a *web 2.0*, existe a interatividade com o usuário e todos

podem ser os protagonistas de opiniões, disseminando notícias e informações. A comunicação acontece em todos os níveis e o próprio internauta produz, consome e tem a possibilidade de moderar conteúdos.

Notícias, serviços e produtos podem ser disponibilizados por meio destas mídias, oferecendo grande troca de informações entre todos. As empresas estão atentas a isto e escutam o seu usuário para desenvolver políticas de relacionamento adequadas para este perfil.

Antes da era digital, o usuário que desejava uma informação precisava deslocar-se até uma biblioteca que possuía o assunto desejado, agora com apenas um clique pode pesquisar *online* nas mais diversas bibliotecas do mundo, economizando tempo e de maneira prática e rápida.

As redes sociais criaram um relacionamento mais pessoal e próximo com o usuário/cliente. Estratégias de comunicação online passaram a ser um item essencial para trazer a informação que o usuário deseja de forma simples e rápida.

Para Marteleto (2001, p.72 citado por Tomaél, 2005, p.93), as redes representam “um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. Pessoas interconectadas formam este novo grupo de usuários que buscam informações diversas, geram, transmitem e compartilham tudo por todo o mundo.

Na interação social mediada pelo computador existe um *locus* onde esta ocorre de forma efetiva e relaciona-se às redes geradas pelas ferramentas *web 2.0*, de acordo com Recuero (2005). Desta forma, podemos confirmar a utilidade destas ferramentas de rede social para melhorar a interação das bibliotecas com seus usuários, o que gerou diversas iniciativas no Brasil e no mundo, principalmente nas bibliotecas universitárias.

A biblioteca sendo uma rica fonte de informação procura através das mídias, ficar mais próxima do seu usuário levando informação com credibilidade e confiança.

Segundo Tomaél (2005, p.93) apenas nas últimas décadas é que as empresas perceberam que as redes servem como um instrumento organizacional, uma vez que são descentralizadas, flexíveis, dinâmicas, sem limites definidos e estabelecem-se por relações horizontais de cooperação. Esta horizontalidade de cooperação é uma característica importante nas redes, já que não existe hierarquia definida.

As redes sociais são utilizadas como ferramenta de marketing, inclusive nas bibliotecas, sendo uma maneira de impactar o usuário de forma rápida, direcionada e com custo relativamente baixo. Uma biblioteca jamais poderia fazer uso de uma propaganda na TV para divulgar conhecimento, já na Internet, pode atingir pessoas que tenham o interesse na área de atuação da mesma, isto é, o *target* é atingido diretamente.

Instituições, organizações e empresas em geral, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte, tem a possibilidade de atingir seu público e até se sobressair no mercado competitivo.

É possível enviar e transmitir dados a milhares de usuários simultaneamente e ainda gerar conteúdos relevantes, criar diálogos entre esse grupo de usuários. A conexão *online*, em conjunto com as mídias sociais, conecta indivíduos, grupos, regiões e organizações, criando formas de

convivência onde é possível disponibilizar e compartilhar saberes distintos a serviço do coletivo.

Busca-se nas redes o contato mais próximo, através de informações relevantes e atualizadas de maneira dinâmica e, principalmente interativa, fazendo com que os usuários tenham a sensação de participar da instituição. No momento da interação ele é único, um indivíduo sendo atendido com presteza, respeito e dedicação.

As redes possibilitam a análise da visibilidade da biblioteca através das conexões com o público que participa delas, é possível mapear comportamentos dos usuários, horários de acesso, o que acessam etc. Através da análise destes dados existe a possibilidade de manter contatos *online* com informações e conteúdos de interesse.

Dourado (2010, p. 146) afirma que a comunicação nos meios digitais possibilita que o usuário participe de etapas e processos relacionados a algum tipo de atividade, através da colaboração.

A análise das redes sociais no ambiente corporativo colabora para que exista a possibilidade de inovação nos produtos e serviços oferecidos.

O usuário que está nas redes sociais conversa, divulga e se relaciona por meio delas e age como um propagador da notícia/serviço que a instituição oferece. As redes sociais na *web* oferecem um caminho para chegar aos universitários através de seus próprios ambientes. Além disso, segundo Dickson e Holley (2010), para as bibliotecas universitárias o objetivo é permitir o acesso à informação em um ambiente que é mais familiar aos seus usuários. Os sites de redes sociais são uma oferta de tecnologias promissoras e boas opções de divulgação para as bibliotecas universitárias. Elas fornecem uma nova plataforma para alcance dos alunos além do edifício da biblioteca tradicional e do *website*, permitindo que tenham acesso a recursos de informação sem sair do conforto dos sites que mais utilizam.

3 Métodos

Em 2009, a Biblioteca Central da Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da USP – DBD/FMUSP instituiu o Grupo de Inovação para a aplicação das ferramentas *web* 2.0, que optou inicialmente pela criação de um *blog* e um *Twitter*.

A escolha ocorreu porque os *blogs* são considerados ferramentas de fácil criação e manutenção, devido à simplicidade de uso e de publicação (MARGAIX-ARNAL, 2008). Quanto ao *Twitter*, foi selecionado por ser uma ferramenta destinada a informações rápidas, o que atendia à expectativa de aumentar a interatividade com o usuário.

O *Blog* foi desenvolvido utilizando o modelo descentralizado de gestão de conteúdo, implantado com critérios para inserção de *posts* pelas diversas áreas da Biblioteca visando atingir maior dinâmica nas informações apresentadas. Para isso, desenvolveu-se uma política de governança que, segundo Viberti (2009), permite o alinhamento do grupo de manutenção. Realizou-se treinamento para os participantes do grupo; complementado periodicamente na medida em que surgem necessidades de capacitação.

Todas as ferramentas de redes sociais na *web* desenvolvidas na

Biblioteca da FMUSP têm design e arquitetura personalizados, na medida do permitido pelo aplicativo para reforçar a identidade visual da biblioteca.

Como o *Facebook* tem uma base forte de usuários nas universidades, tornou-se uma opção para as bibliotecas universitárias. Um dos usos do *Facebook* nestas bibliotecas, relaciona-se com a divulgação, além da criação de convites para eventos, atividades e fóruns para promover serviços. Trata-se de uma ferramenta de marketing sobre os serviços disponíveis para a comunidade de usuários (DICKSON e HOLLEY, 2010).

Em 2011, foi desenvolvido o *Facebook* da Biblioteca da FMUSP com o objetivo de ser um endereço na rede social que retrate as características institucionais. A inserção de conteúdo ocorre de acordo com a política de governança, é realizada por funcionários treinados, sendo que os *blogs* e o *Twitter* da biblioteca são conectados diretamente por compartilhamento oferecido por estas redes, tornando as atualizações automáticas, e centralizadas, incluindo também o *Youtube* e o *Flickr*.

Quanto à política de governança das redes sociais são apontadas, por Tripathi e Kumar (2007), boas práticas para a integração de ferramentas de *web 2.0* em serviços de biblioteca como: uso com fins bem definidos e normalizados para melhorar a confiabilidade e a participação, uso de recursos audio-visuais reforçam o marketing e a credibilidade, criação de blogs para atender grupos específicos, mas não muitos para evitar a dispersão dos usuários, sendo importante publicar diretrizes para o uso das ferramentas e respeitar os direitos de propriedade intelectual.

Os autores sugerem a criação de *clips* visuais explicando procedimentos e funções da biblioteca com duração de 3 a 5 minutos, o fornecimento de palestras em podcast ou vídeos, o treinamento de alunos e dos professores nas ferramentas de *web 2.0* através de pequenos módulos de formação, com reforço na participação nas redes para formar uma comunidade virtual. Além disso, as bibliotecas e centros de informação devem criar folhetos e marcadores sobre os recursos utilizados e distribuí-los durante as aulas de orientação e visitas informais. A biblioteca deve incluir links para as ferramentas nas *homepages* da universidade e da biblioteca, prática desenvolvida pela Biblioteca da FMUSP.

A política de governança é um conjunto de diretrizes e normas criadas para padronizar a comunicação *online* de conteúdos de portais corporativos. A governança consiste em estabelecer critérios para o material a ser publicado pelo grupo de editores e apresenta as diretrizes para esta publicação, sendo que na Biblioteca da FMUSP foi desenvolvida para estabelecer critérios e permitir o alinhamento do grupo designado para a manutenção dos canais de comunicação e divulgação da biblioteca em redes sociais.

O trabalho de atualização nas redes sociais exige manutenção, cuidado, profissionalismo e continuidade. A utilização destas ferramentas e outros recursos de comunicação são temas de workshops internos semanais na biblioteca. Novos treinamentos são propostos e desenvolvidos quando são identificadas necessidades.

O *Twitter* da biblioteca utiliza modelo descentralizado, é alimentado por funcionários treinados das diversas áreas e publica *links*, novidades, fotos, eventos, notícias e qualquer informação de interesse aos usuários visando a

comunicação e compartilhamento.

4 Resultados Parciais

A equipe do Grupo de Inovação criou o *blog* para a Biblioteca da FMUSP com identidade visual própria, atendendo a premissa de modelo descentralizado de inserção de conteúdos pelas áreas da biblioteca, com política de governança específica, capacitação e treinamento das equipes. Este *blog* foi inicialmente gerenciado de forma indireta pelos responsáveis de *blogs* específicos desenvolvidos pelas áreas com a apresentação de produtos e serviços da biblioteca.

Na Tabela 1 são apresentados os acessos aos *Blogs* da Administração, Atendimento, Divulgação, Periódicos e Livros. Esta análise identificou que alguns blogs são mais acessados como o caso dos *posts* do *blog* da Divulgação que totalizou 11.877 acessos no período de nov. 2009 a abr. 2012. Os *blogs* do Atendimento e Livros foram os segundos mais acessados, com 7885 e 5505 acessos respectivamente.

Tabela 1 - Acesso aos *blogs* da Biblioteca FMUSP - nov. 2009 a abr. 2012

Blog	2009	2010	2011	2012	Total
Divulgação	39	4106	5570	2166	11877
Atendimento	54	2155	4340	1336	7885
Livros	19	813	3137	1536	5505
Periódicos	37	849	599	50	1535
Administração	84	658	311	6	1059
Total	233	8581	12.988	3558	27861

Fonte: Estatística dos acessos nos *blogs* da Biblioteca da FMUSP no *Wordpress*

A partir desta análise, a Biblioteca da FMUSP optou por remodelar seu *blog*, mantendo os blogs do Atendimento e da Divulgação, e passando as exposições de novas aquisições de Livros e Periódicos para o *site* da Biblioteca com a implantação de novos recursos de exposição virtual. As informações do *blog* da Administração, mais voltadas para temas como missão, funcionamento e avisos administrativos também foram remanejadas para o *site*.

A seguir, na Figura 1 é apresentado o gerenciamento das redes sociais da Biblioteca de acordo com a opção de compartilhamento entre as ferramentas.

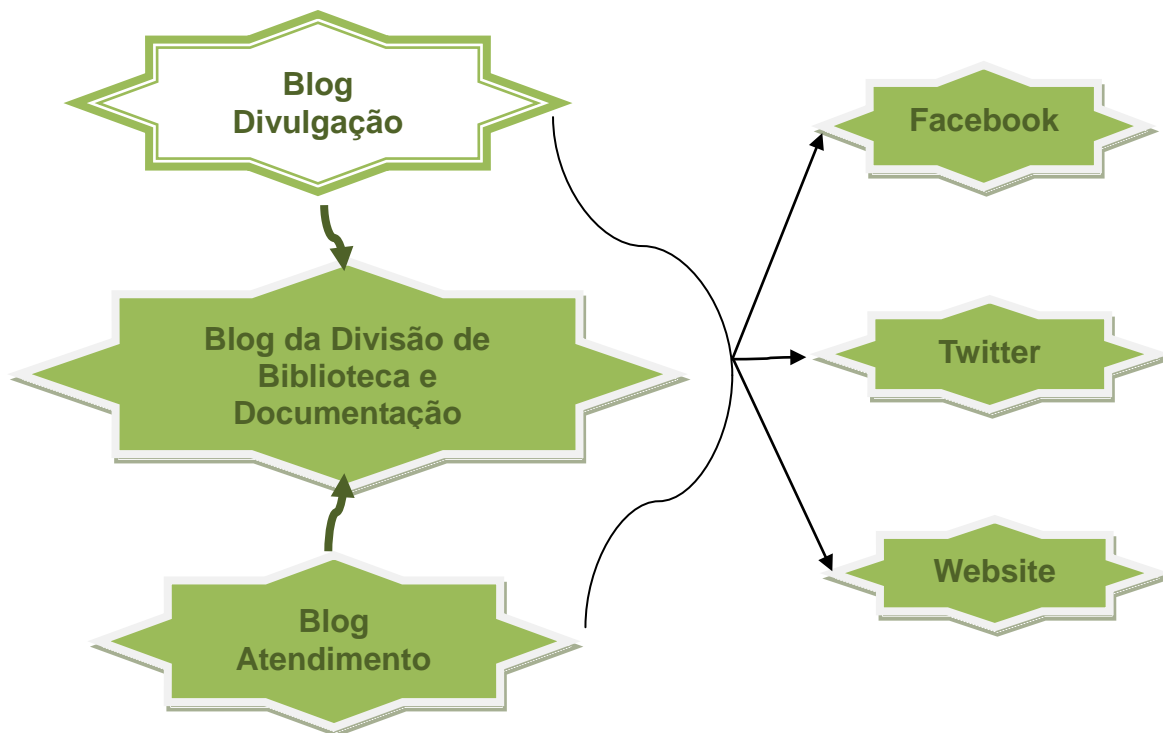


Figura 1 - Gerenciamento das redes sociais da Biblioteca FMUSP

Os *posts* dos *blogs* alimentam automaticamente o *blog* da Biblioteca, o *Twitter*, o *Facebook* e o *site* da biblioteca através de ferramenta agregadora. O *Youtube* e o *Flickr* também utilizam este recurso. Assim é possível descentralizar o conteúdo, mas centralizar o gerenciamento. Os *tweets* e os *posts* podem ser curtidos individualmente, permitindo que através da análise destes itens, seja possível reforçar os conteúdos de maior interesse.

O *Twitter* da Biblioteca FMUSP até abril de 2012 divulgou 1893 micro mensagens (*tweets*), segue 56 *Twitters* de bibliotecas e instituições universitárias, bibliotecas públicas nacionais e internacionais e organizações da área da saúde. Entre os 911 seguidores do *Twitter* da Biblioteca estão alunos, profissionais da área, bibliotecas, instituições de saúde e bibliotecários.

O *Facebook* da Biblioteca da FMUSP foi desenvolvido com a preocupação de ser um endereço que retrate as características institucionais. De acordo com a política de governança a alimentação pode ser realizada por funcionários treinados. Em 2012, deu-se início a criação da *Fan Page* da biblioteca visando direcionamento adequado das informações e melhoria do marketing institucional, desta forma pretende-se manter o público conquistado e fazer a passagem paulatinamente, mantendo o espaço de participação do usuário.

Na biblioteca, o *Youtube* é um canal experimental onde são disponibilizados pequenos eventos e treinamentos pertinentes à área. A proposta é tornar-se um canal com vídeos de curta duração para explicar, de forma rápida, recursos e informações disponíveis na biblioteca. A produção de vídeos é realizada por pequena equipe que recebe as demandas de toda a Biblioteca. Utiliza-se o software *Camtasia* para a criação e edição dos vídeos

produzidos.

5 Considerações Finais

As bibliotecas, atentas ao novo perfil de usuário, jovem e conectado 24 horas por dia, pretendem atingi-lo levando os seus conteúdos onde eles estão, e as redes sociais são estes novos canais. A inovação tecnológica trouxe mudanças rápidas causando impactos na comunicação com o usuário.

Novos modelos de bibliotecas estão se formando, padrões estão sendo seguidos e novas maneiras de comunicação *online* estão sendo criadas.

Bibliotecários e profissionais especialistas na área de Marketing e Comunicação hoje trabalham em parceria, criando estratégias de comunicação e buscando a interação junto ao seu público.

Uma das premissas da biblioteca no ambiente *online* é impactar o maior número de pessoas, ganhar relevância, credibilidade e gerar novos relacionamentos, sempre pensando no público-alvo.

A biblioteca criou um vínculo de relacionamento nas redes e através delas recebe elogios, críticas e comentários instantaneamente. O usuário é sempre tratado de maneira atenciosa e com respeito por todos os colaboradores. Respostas, dúvidas e questionamentos são sanados rapidamente por funcionários amplamente treinados e preparados para essa interação.

Existe a preocupação e atenção com os conteúdos que são disponibilizados nas redes, pois se sabe que conteúdos relevantes fazem grande diferença quando se trata de informação *online*. A ética está presente e a comunicação responsável é um dos pilares dessa comunicação digital.

A Biblioteca da FMUSP tem comprovado a eficiência destas plataformas para divulgação de informações para sua comunidade, teve oportunidade de avaliar seus blogs e melhorar a divulgação de notícias e outras informações, inclusive com o uso de ferramenta agregadora para o gerenciamento de suas redes sociais. Devido à gestão descentralizada do *Blog* da Biblioteca, com *posts* alimentados em *blogs* separados foi possível a análise de acesso aos *blogs* individualmente.

O *Facebook* da biblioteca foi analisado pela equipe gestora e está em fase de implantação da *Fan Page*.

O grupo de editores das redes sociais na *web* está consolidado e capacitando-se continuamente e para a política de governança busca-se sempre identificar novas demandas de forma que a Biblioteca da FMUSP permanece avaliando as redes sociais que disponibiliza mantendo-se atenta às inovações que surgem para atingir melhorias no marketing e na comunicação com seus usuários.

6 Referências

DICKSON, A.; HOLLEY, R. P. Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. **New library world**, Bradford (UK), v.111, n.



11/12, 2010. p. 468-479.

DOURADO, D. (org). Mídias Sociais: perspectivas, tendências e reflexões. In: Terra, C. **Comunicação organizacional em tempos de mídias sociais**. E-Book coletivo. PaperCliq. 2010.

MARGAIX-ARNAL, D. **Informe APEI sobre web social**. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas emn Información, 2008. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15106/1/informeapeiwebsocial.pdf>>. Acesso em: 8 abr. 2010.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.1, p.71-81, jan./abr. 2001.

RECUERO, R. Considerações sobre a difusão de informações em redes sociais na Internet. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. VIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação da Região Sul, Passo Fundo, RS. 2007. p. 1-16.

RECUERO, R. da C. **Redes sociais na Internet**: considerações iniciais. E-Compós, v.2, 2005. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/redes_sociais.pdf>. Acesso em 24 abr. 2012.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; Di CHIARA, I. G. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.2, p. 93-104, maio/ago. 2005.

TRIPATHI, M.; KUMAR, S. Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape. **The international information and library review**, v. 42, p. 195-207, 2010.

VIBERTI, F. Conteúdo: centralizar ou descentralizar, eis a questão. **Intranet Portal**, 2009. Disponível em: <http://www.intranetportal.com.br/comunicacao/cc_1>. Acesso em: 8 abr. 2010.



MÍDIAS SOCIAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA DA UNESP DO CAMPUS DE BAURU

Breno Luiz Ottoni¹, Lucilene Cordeiro da Silva Messias², Camila Fernandes de Oliveira³, Silvia Nathaly Yassuda⁴

¹Bibliotecário, Universidade Estadual Paulista, Bauru, São Paulo

²Bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação e Especialista em Comunicação nas Organizações, Universidade Estadual Paulista, Bauru, São Paulo

³Assistente de Serviços de Documentação, Informação e Pesquisa e Graduanda em Comunicação Social – Jornalismo, Universidade Estadual Paulista, Bauru, São Paulo

⁴Bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Bauru, São Paulo

Resumo

A evolução das bibliotecas está diretamente atrelada às inovações tecnológicas incorporadas à sociedade. Os investimentos em tecnologias da informação instituíram uma nova dinâmica na produção, organização e distribuição de produtos e serviços informacionais. A internet propiciou mudanças nos processos de interação social e ampliou as possibilidades de colaboração e compartilhamento entre indivíduos e organizações. A participação das bibliotecas nas mídias sociais tem sido estimulada devido às potencialidades que essas plataformas oferecem na otimização dos processos de marketing e comunicação. Entretanto, diante de tantas opções disponíveis na web, é preciso prudência na seleção daquelas pertinentes aos objetivos institucionais. Sendo inviável conectar-se a todas as mídias e explorar adequadamente todos os recursos disponíveis, relatamos a experiência da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Unesp/Bauru na condução de uma pesquisa que objetivou identificar a participação da comunidade acadêmica nessas plataformas de comunicação, bem como a motivação para o uso e as expectativas em relação à participação da biblioteca. Os resultados subsidiaram as decisões quanto aos conteúdos publicados no blog e no Twitter da unidade, além de motivar a participação também no Facebook, apontada como uma das mídias mais acessadas pelos nossos usuários. A pesquisa também apontou a necessidade de investimentos na divulgação do perfil institucional, de modo a despertar a participação dos seus usuários.

Palavras-chave: Redes sociais; Mídias sociais; Bibliotecas Universitárias; Biblioteca 2.0.

Abstract

The evolution of libraries is directly linked to technological innovations incorporated into the society. Investments in information technology have introduced a new dynamic in the production and distribution of products and informational services. The Internet facilitated changes in the processes of social interaction and

increased the possibilities of collaboration and sharing between individuals and organizations. The participation of libraries in social networks has been stimulated due to the potential these platforms offer for the optimization of marketing and communications. However, faced with so many options available on the web, prudence is necessary when the selection of those tools that is relevant to the institutional goals. Accepting that connecting to all media and properly exploit all available resources is impracticable, we report the experience of the Technical Library and Documentation Technical Division of Unesp / Bauru in the conduct of a research aimed to identify the role of the academic community in social networks, as well as the motivation for the use and expectations regarding the involvement of the library. The results have allowed decisions about the content published on the weblog and the Twitter profile of the unit, while pointing out the need for investment in the dissemination of the institutional profile, so as to arouse the participation of its users and develop a Facebook page, as pointed out by users one of the most accessed media.

Keywords: Social network; Social Media; University Libraries; Library 2.0.

1 Introdução

As bibliotecas estão em constante processo de evolução resultante das transformações paradigmáticas vivenciadas em sociedade. Em suma, produtos, serviços e processos refletem o contexto social, cultural e tecnológico do momento. Atualmente presenciamos a expansão do que se denomina Web 2.0, o termo cunhado por Tim O'Reilly sintetiza o conjunto de tendências econômicas, sociais e tecnológicas que coletivamente fundam a próxima geração da internet – uma mídia mais madura e distintiva, caracterizada pela participação ativa dos usuários. (MUSSER apud CAMPOS, 2007).

A web 2.0 tem sua estrutura pautada no compartilhamento, na colaboração e na conectividade entre usuários. Essas potencialidades interativas instituíram uma nova dinâmica entre produtores e consumidores de conteúdos informacionais. Se outrora, os primeiros gozavam de absoluto controle sobre suas publicações, atualmente dividem a responsabilidade com os consumidores, que assumiram uma postura mais dinâmica e ativa no direcionamento de conteúdos, dificultando a delimitação precisa de papéis.

As mídias sociais como plataformas de comunicação representam uma alternativa econômica e abrangente de marketing informacional. Obviamente, as bibliotecas cientes de tais oportunidades vêm aos poucos incorporando novas linguagens e mecanismos de comunicação à sua realidade, modificando sensivelmente a produção, oferta e a divulgação de produtos e serviços de informação. O diálogo com o público também é ampliado, tornando o espaço das bibliotecas mais dinâmico e rico na promoção e produção de conhecimento.

Em referência a Web 2.0 surge uma nova tendência no universo informacional, denominado Biblioteca 2.0, que, em linhas gerais, significa maior participação e interação do usuário na definição de serviços e produtos informacionais disponibilizados pelas bibliotecas na web. Maness (apud BLATTMANN; SILVA, 2007) define Biblioteca 2.0 como uma aplicação das tecnologias baseadas na web para interatividade, centrada no usuário, na

colaboração e na multimídia para os serviços e coleções ofertados pela biblioteca via web.

Casey e Savastinuk (apud CAMPOS, 2007) corroboram com o conceito, ao afirmarem que a base da Biblioteca 2.0 é a mudança com foco no usuário. Trata-se de um modelo que encoraja os usuários a participarem da criação dos serviços físicos ou virtuais que desejam com base em uma avaliação constante e consistente dos serviços.

Como canais que agregam perfis de interesses comuns e parcerias no mundo virtual, as novas mídias de comunicação promovem o diálogo e as redes interacionais entre indivíduos e comunidades, eliminando barreiras temporais, espaciais, lingüísticas e culturais. Sendo assim, as bibliotecas utilizam esses canais no intuito de efetivar a aproximação com o seu público, adequando produtos e serviços às necessidades e expectativas da comunidade.

O desafio que se apresenta às bibliotecas na utilização das mídias sociais está na infinidade de opções disponíveis na rede e a dificuldade em identificar aquelas que efetivamente possam cumprir com os objetivos comunicacionais da instituição. Considerando o tempo previsto diariamente no planejamento e no gerenciamento das informações e a impossibilidade de administrar o perfil institucional de modo abrangente, considera-se de suma importância identificar aquelas pertinentes ao tipo de comunicação e público que se pretenda abranger.

Diante dessas considerações, surgiu o questionamento, será que os usuários da Biblioteca Universitária da Unesp de Bauru utilizam as ferramentas da web 2.0? Em caso afirmativo, quais suas expectativas?

Nesse sentido, relatamos a experiência da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), câmpus de Bauru, que há pouco mais de um ano tem empenhado esforços no intuito de melhorar a comunicação com a comunidade acadêmica utilizando as redes sociais online. Para tanto, foi realizada uma pesquisa entre a comunidade acadêmica, objetivando identificar a participação dos usuários nas redes sociais, além da motivação para o uso e as expectativas em relação à participação da Biblioteca, validando a utilização das ferramentas de comunicação da web 2.0 pela Biblioteca de Bauru, a partir da percepção do usuário.

A realização da pesquisa justifica-se pela possibilidade de direcionar o uso assertivo das mídias sociais pela Biblioteca, concentrando esforços em ferramentas que efetivamente representem um diferencial positivo à unidade, evitando o desperdício de tempo e investimento em mecanismos pouco representativos ao público e a instituição.

Os resultados subsidiaram as decisões quanto aos conteúdos disponibilizados na internet e a adequação do perfil às expectativas da comunidade, propondo melhorias e/ou mudanças para as ferramentas a partir dos indicativos dos usuários, optando também pela manutenção, exclusão ou inserção da participação em mídias sociais.

2 Revisão de Literatura

As bibliotecas universitárias como espaços projetados para apoiar as atividades de pesquisa, ensino e extensão representam um núcleo de agregação e disseminação de informações, dependentes das mais diversas ferramentas de comunicação para cumprir com os objetivos institucionais.

Tradicionalmente, o papel das bibliotecas limitava-se à preservação da memória cultural e intelectual das civilizações. Atualmente elas representam espaços dinâmicos de comunicação, promovendo e estimulando a produção de conhecimento. Nos espaços acadêmicos, atua enquanto extensão da sala de aula, estabelecendo vínculos efetivos com os discentes, docentes e funcionários da universidade no intuito de promover o diálogo, a troca de experiências e a profusão do conhecimento técnico e científico.

Com o advento das novas tecnologias, as possibilidades de comunicação foram ampliadas. Se antes o contato direto e pessoal predominava, atualmente é o contato virtual que estimula a maior parte das interações sociais.

No espaço virtual, tempo e distância adquirem um novo significado: as palavras de ordem são velocidade e colaboração. A conexão 24/7, ou seja, 24 horas por dia, sete dias por semana, proporciona aos usuários da rede participação e atualização constantes.

Presenciamos na internet o fenômeno das chamadas redes sociais, sites em que usuários interagem entre si, discutindo algum tema, alimentando o conteúdo ou colaborando para o desenvolvimento de um site. As redes sociais são chamadas de redes, pois os internautas estão interligados em uma rede mundial de computadores e compartilhando informações. Os usuários estabelecem relações sociais por meio de conversas, produção e troca de informações na internet. (SILVA; BACALGINI, 2009).

É muito comum a utilização dos termos redes sociais e mídias sociais como sinônimos, entretanto Telles (2011, p. 17) afirma que eles não significam a mesma coisa. O primeiro é uma categoria do outro.

Sites de relacionamento ou redes sociais são ambientes cujo foco é reunir pessoas, os chamados membros, que, uma vez inscritos, podem expor seu perfil com dados fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades. [...] As mídias sociais são sites na internet construídos para permitir a criação colaborativa de conteúdo, a interação social e o compartilhamento em diversos formatos.

Sendo assim: Facebook, Orkut, Myspace, entre outros são consideradas redes sociais, enquanto o Twitter (microblogging, Youtube, SlideShare, Digg e Flickr podem ser classificadas como mídias sociais. (TELLES, 2011).

Sites de redes sociais na internet foram definidos por Boyd e Ellison (apud RECUERO, 2009, p.102) “como aqueles sistemas que permitem a construção de uma persona através de um perfil ou página pessoal; a interação através de comentários; e a exposição pública da rede social de cada ator”.

A grande diferença entre sites de redes sociais e outras formas de

comunicação mediada pelo computador é o modo como permitem a visibilidade e a articulação na manutenção dos laços sociais estabelecidos no espaço off-line.

As redes possibilitam o estudo em grupo, a troca de informações, a divulgação dos mais diversos conteúdos informacionais, por meio de mecanismos para comunicação com outros usuários, tais como *blogs*, *microblogs*, *wikis*, fóruns, *chats*, e-mails ou mensagens instantâneas, além de identificar e agrupar pessoas que possuem interesses comuns e assim criar uma rede de aprendizado, de transmissão de conhecimento, divulgação de conteúdos das mais diversas áreas.

No âmbito econômico, as empresas vislumbram nas redes e mídias sociais um meio de construção e fortalecimento do networking, servindo como um amplo espaço para negociação de produtos e serviços, além de um canal econômico para marketing e divulgação e a possibilidade de estabelecer e estreitar relacionamentos com clientes e parceiros.

As instituições públicas vislumbram as mesmas oportunidades suscitadas pelo setor privado com a utilização das mídias sociais, possibilitando a adoção de uma atitude transparente diante de seu público, divulgando informações oficiais, prestando contas e oferecendo um canal ágil e dinâmico de comunicação. Sendo o acesso à informação direito do cidadão e dever do Estado, é imprescindível que a máquina pública invista na utilização assertiva dos canais virtuais, divulgando as informações de interesse coletivo com maior rapidez e confiabilidade.

Mas se por um lado a adoção das mídias sociais potencializa o marketing e a comunicação nas organizações, por outro, pode oferecer riscos se não for bem administrado. O perfil institucional deve estar alinhado aos objetivos comunicacionais da empresa, às peculiaridades da mídia e às expectativas do público alvo. Os conteúdos divulgados devem ser atualizados, confiáveis e precisos, caso contrário, a imagem da instituição estará seriamente comprometida, e o que é pior, os aspectos negativos ampliados pela superexposição da rede.

Para que se possa implementar ações de comunicação organizacional nas mídias sociais, Sousa e Azevedo (2010) apontam a necessidade de sincronia entre cultura, identidade e públicos da empresa. A correta utilização da mídia social na comunicação organizacional deve estar embasada no conhecimento da dinâmica de cada site de rede social.

Ao escolher o Twitter, a empresa deve se organizar para respeitar as características específicas dele: as mensagens devem ser curtas, indicar links, esclarecer dúvidas, divulgar promoções de maneira objetiva e com no máximo 140 caracteres. Mas se a empresa quer usar os blogs como meio de comunicação, então ela pode oferecer mais informação sobre seu produto ou serviço de maneira mais detalhada e criativa, nele os recursos visuais e de áudio podem ser mais explorados. Há também as redes de relacionamento, como é o caso de um perfil no Orkut que permite a criação de comunidades da empresa para divulgar eventos, promoções ou simplesmente ampliar a rede de amigos. É importante que as mídias se encaixem na cultura, identidade e públicos da empresa, para que assim as pessoas sintam a empresa próxima a elas. (SOUSA; AZEVEDO, 2010, p. 7)

A decisão quanto à adoção de uma mídia social em uma organização não pode ser baseada em modismos, pois pressupõe a realização de um planejamento prévio, que dentre outros aspectos, deve considerar os objetivos organizacionais com a implantação da mídia, as necessidades e expectativas do público alvo, a natureza dos conteúdos postados, a equipe de gestão, etc. Sousa e Azevedo (2010, p. 7) compartilha da reflexão ao afirmar que:

Certos procedimentos devem ser incluídos no planejamento de uso das mídias sociais nas empresas. Antes de qualquer tomada de decisão é preciso entender como a empresa encontra-se no ciberespaço, questões do tipo o que falam, quem fala e onde falam devem ser respondidas para então pensar nas ações adequadas para atuar nas mídias sociais. Em seguida, é preciso definir a equipe responsável que gerenciará as mídias sociais (profissionais de marketing, comunicação devem estar entre eles). A partir disso, é escolher a linha de comunicação que será utilizada o que engloba linguagem (formal ou informal); o público de interesse; a abordagem (pessoal ou institucional); a periodicidade das atualizações das informações e o tempo de resposta aos comentários, a linha de comunicação define também as ações que serão tomadas em casos de crises e a postura tomada diante de críticas. Resolvidos esses passos, é escolher qual tecnologia, Twitter, blog, Orkut etc. será usada.

Partindo desse princípio, a Biblioteca realizou um estudo junto à comunidade unespiana no intuito de identificar a participação em relação ao nosso perfil institucional nas mídias sociais, bem como as suas necessidades e expectativas. Os resultados subsidiaram o direcionamento de conteúdos prestados, alinhando os objetivos comunicacionais da Biblioteca às necessidades dos usuários.

3 Materiais e Métodos

O desenvolvimento da pesquisa com os usuários estruturou-se em duas etapas. A primeira constitui-se da revisão bibliográfica com o intuito de obter embasamento teórico sobre o assunto abordado e possivelmente encontrar alguma ação similar em outro centro de informação. A revisão subsidiou de maneira eficiente a pesquisa realizada com os usuários da Biblioteca da Unesp de Bauru. Na segunda etapa, foi utilizado o conhecimento adquirido para o planejamento da coleta de dados, a realização do que foi planejado e o estudo baseado nos resultados.

Para a coleta de dados, utilizou-se o instrumento denominado questionário. Segundo Sampieri, Collado e Lúcio (2006, p. 325), o questionário “consiste em um conjunto de questões com relação a uma ou mais variáveis a serem medidas”. Quanto à forma do questionário, optou-se por incluir perguntas abertas e perguntas fechadas de múltipla escolha. Marconi e Lakatos (2010) esclarecem que as perguntas abertas possibilitam ao respondente explicitar em linguagem própria suas opiniões e expectativas, além de investigações aprofundadas sobre o assunto a ser pesquisado. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 189), as perguntas de múltipla escolha “são perguntas fechadas, mas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto”.

Procurou-se obter informações sobre a efetiva utilização das ferramentas de comunicação online, possibilitando ao usuário escolher uma ou várias dentre inúmeras opções disponíveis. Entre as informações solicitadas nas questões de múltipla escolha estavam:

- a) frequência de utilização dessas ferramentas;
- b) local mais utilizado para acessá-las;
- c) teor das informações acessadas pelos usuários nas redes sociais;
- d) conhecimento e a interação com os perfis e as mídias disponibilizadas pela Biblioteca.

Já as questões abertas possibilitaram o reconhecimento e o direcionamento dos conteúdos almejados pelos usuários.

Para atingir o maior número possível de usuários, o questionário foi disponibilizado de duas formas: virtual e impresso. O virtual foi elaborado utilizando a ferramenta Google Docs¹. A escolha foi motivada pela possibilidade do questionário ser respondido pela internet e das respostas serem armazenadas em uma planilha, configurando uma facilidade para exportação dos dados e posterior análise.

Realizou-se um teste do questionário com oito usuários de redes sociais, que fizeram uma avaliação satisfatória e sugeriram melhorias, a partir das quais ocorreram algumas alterações para a finalização da estrutura do questionário.

A aplicação do questionário foi realizada em dois momentos, no início de cada semestre letivo de 2011. Inicialmente foram tabuladas as questões de múltipla escolha e posteriormente foram realizadas as interpretações das questões abertas. A união dos dados coletados proporcionaram as avaliações apresentadas a seguir.

4 Resultados parciais / finais

A análise dos resultados possibilitou a definição de algumas estratégias de ação referentes às ferramentas de comunicação web 2.0. O questionário foi disponibilizado a um universo de aproximadamente 5.500 usuários da Biblioteca, obteve-se o retorno de 653 respostas.

A maior porcentagem de respondentes pertencem à categoria dos alunos (graduação e pós-graduação), em torno de 96%. Apenas 3% correspondem à categoria dos docentes. Atribui-se essa diferença ao provável perfil de interesse em relação à participação nas ferramentas web 2.0.

As quatro ferramentas de comunicação online mais utilizadas no momento da realização da pesquisa podem ser observadas no quadro a seguir:

Quadro 1 - Ferramentas Web 2.0 mais utilizadas pelos respondentes

MSN	84%
Orkut	77%
Facebook	68%
Twitter	49%

Fonte: Elaborado pelo autor

¹ <https://docs.google.com/>

Percebe-se o interesse dos usuários pelas ferramentas web 2.0 que possibilitam muitas opções de compartilhamento de informações e conectividade entre grupos que possuem o mesmo interesse por um determinado assunto. Ressalta-se o avanço de utilização da ferramenta Facebook e a possível diminuição de utilização da ferramenta Orkut no momento de desenvolvimento do artigo.

Questionou-se sobre a frequência de acesso as ferramentas web 2.0. Em torno de 77% dos usuários responderam que acessam diariamente. Essa análise validou a expectativa sobre a importância em gerenciar periodicamente os conteúdos veiculados pela Biblioteca da Unesp.

Sobre o questionamento em relação às informações e conteúdos mais procurados nas redes sociais, a variável “Manter contato com amigos” obteve em torno de 93% das respostas. Contudo, a variável “Pesquisa e Estudo” obteve em torno de 63% enquanto “Informações sobre Empresas/Instituições” obteve em torno de 37%. É importante destacar que essa questão permitia a escolha em mais de uma opção de resposta. O resultado das questões abertas demonstrou a importância em divulgar informações sobre a Biblioteca, como novas aquisições, informar sobre palestras e treinamentos e também divulgar informações sobre as atividades que ocorrem no câmpus. Evidencia-se que as ferramentas web 2.0 cumprem a finalidade de buscas de informações relacionadas a interesses profissionais e educacionais.

O aspecto mais preocupante das análises realizadas, e que suscitou alterações imediatas nas estratégias da Biblioteca em relação às ferramentas web 2.0, foi que 61% dos usuários que responderam ao questionário desconheciam as ferramentas da Web 2.0 disponibilizadas pela Biblioteca.

5 Considerações Parciais/Finais

Após a análise das respostas foram definidas algumas ações relacionadas às ferramentas de comunicação web 2.0 da Biblioteca. Decidiu-se por intensificar a atualização do blog da Biblioteca, definindo periodicidades, conteúdos postados e responsáveis por cada atualização. Incorporou-se a participação efetiva dos usuários nos conteúdos, divulgando entrevistas com os usuários sobre a Biblioteca, bem como seus interesses de leituras. Optou-se também pela divulgação mensal de resenhas literárias, com o objetivo de divulgar o acervo de literatura da Biblioteca. Foram mantidas as atualizações mensais das aquisições recentes da Biblioteca, bem como a divulgação e orientação de ferramentas disponibilizadas pela Biblioteca e informações de cunho geral relacionados a livros, leitura, à Biblioteca e à Universidade.

Optou-se também pela manutenção do perfil no Twitter, que basicamente divulga textos curtos com novidades institucionais, bem como notícias e informações de interesse acadêmico. Essa ferramenta possibilita atualizações em tempo real e sem necessidade de formatações mais sofisticadas, o que permite agilidade na divulgação das informações e diálogos rápidos e precisos com os usuários. O Twitter mantém sua função na divulgação de: informações postadas no blog da Biblioteca; notícias de destaque relativas a Unesp, ao câmpus de Bauru, e a leitura; informes instantâneos como lembretes aos usuários e avisos de indisponibilidade do sistema.

O desenvolvimento institucional da página da Biblioteca no Facebook foi



motivado por uma constatação, a de que parte dos usuários estava migrando do Orkut para essa mídia, que em termos gerais possibilita um maior compartilhamento e conectividade entre os usuários. A utilização do Facebook tem papel semelhante ao Twitter, com dois diferenciais de destaque: a participação dos usuários – a ferramenta foi apontada na pesquisa como mais utilizada que o Twitter e as possibilidades de interação são maiores que o microblog; e o fato do Facebook ter mais recursos que o Twitter, permitindo postagens mais longas e a utilização de vídeos e imagens.

É importante ressaltar que todas as ações foram pautadas pelas preferências e sugestões dos usuários. O resultado também apontou a necessidade de intensificar a divulgação das ferramentas web 2.0 e mídias sociais da Biblioteca no sentido de motivar a participação efetiva dos usuários. Em uma avaliação preliminar, consideramos razoável o envolvimento dos usuários com as nossas mídias sociais e ferramentas web 2.0, com perspectivas animadoras em atingir uma parte expressiva da comunidade acadêmica de Bauru. Obviamente ainda necessita de investimentos e atividades de promoção e divulgação mais abrangentes, entretanto essas ações já estão previstas no planejamento anual da Biblioteca.

6 Referências

- BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ABC**, Santa Catarina, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 01 mar. 2012.
- CAMPOS, L. F. de B. Web 2.0, biblioteca 2.0 e ciência da informação: um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando mashups e feeds RSS. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--232.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2011.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- RECUERO, R. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulinas, 2009.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.
- SILVA, A. A. O. R. da; BACALGINI, B. A biblioteca pública, a sociedade e os sites de redes sociais : orkut, blog e twitter : comunicação na rede. In: SIMPÓSIO NACIONAL ABCIBER, 3., 2009, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ESPM, 2009. Disponível em: <<http://www.abciber.com.br/simpósio2009/trabalhos/anais/eixo1-01.html>>. Acesso em 03 mar. 2012.
- SOUSA, L. M. M. de.; AZEVEDO, L. E. O uso de mídias sociais nas empresas: adequação para cultura, identidade e públicos. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA



Divulgação de produtos e serviços: páginas, blogues e redes sociais

Trabalho completo

COMUNICAÇÃO NA REGIÃO NORTE, 9., 2010, Rio Branco. **Anais eletrônicos...**
Rio Branco: Intercom, 2010. Disponível em: <
<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/norte2010/resumos/R22-0015-1.pdf>>
Acesso em: 12 mar. 2012.

TELLES, A. **A revolução das mídias sociais:** estratégias de marketing digital para você e sua empresa terem sucesso nas mídias sociais: cases, conceitos, dicas e ferramentas. 2. ed. São Paulo: MBooks do Brasil, 2011.



AS MÍDIAS SOCIAIS NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA PUC-RIO: UMA EXPERIÊNCIA

Edson Sousa Silva¹

¹Bibliotecário e Especialista em Gestão da Informação, PUC-Rio, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Apresenta a experiência do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio no uso das mídias sócias como Blog, Twitter, Facebook e You Tube como ferramentas de comunicação e divulgação de informações com seus usuários. Demonstra como essas mídias foram utilizadas por seus funcionários e como se deu o processo de uso nas Bibliotecas da PUC-Rio.

Palavras-Chave:

Mídias sociais; Blog; Twitter; Facebook; You Tube; Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio.

Abstract

It presents the experience of the library system at PUC-Rio in the use of media partners such as Blog, Twitter, Facebook and YouTube as tools for communication and dissemination of information to its users. Demonstrates how these media were used by its employees and how was the process used in the Libraries of PUC-Rio.

Keywords:

Social Media; Blog; Twitter; Facebook; You Tube; Library System of PUC-Rio.

1 Introdução

A Internet propiciou a quebra das barreiras de tempo e espaço no que diz respeito à informação, possibilitando, através da rede mundial de computadores, o atendimento das demandas informacionais dos usuários de uma biblioteca, independente do lugar onde ele esteja. Nesse novo ambiente, as bibliotecas adquirem uma nova dimensão, uma vez que se prioriza o acesso no lugar da posse e os serviços adquirem uma dimensão muito mais ampla.

Com surgimento da web 2.0 os sites deixaram de ser estáticos e começaram a interagir com seus usuários/clientes, mudando a forma como as informações são produzidas e consumidas criando a possibilidade de opinar diretamente sobre o conteúdo publicado.

A inquietação do pensamento em mídias sociais é algo que pode e/ou precisa acontecer em qualquer grupo, em qualquer ambiente, seja ele acadêmico, escolar, corporativo, em clubes, ongs, associações, na insuperável mesa de boteco. Basta uma provocação, um pouco de noção de realidade, exemplos curiosos e muita criatividade.

Mídias sociais trabalham em ambientes de relacionamentos. Lembre-se de todos os relacionamentos perturbados que você teve na vida, com parentes, com colegas de trabalho, com suas paixões fulminantes e com seus eternos amores. Você está construindo um relacionamento com seu público-alvo; serão momentos lindos, seguidos de brigas épicas, até que a concorrência os separe (...). (SOUZA, 2011, p. 12)

O objetivo desse artigo é apresentar a experiência do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio no uso das mídias sociais como ferramentas de interação e comunicação com seus usuários.

2 As mídias sociais e a Web 2.0

São várias as causas para o crescimento da produção intelectual e das publicações e como consequências podemos apontar o surgimento da sociedade da informação. Segundo Sardenberg (2000 apud EIRÃO, 2011, p. 8), “esta é uma sociedade fundamentada em novas formas de organização e de produção de informações em escala mundial”, propiciando uma convergência entre conteúdos, computação e comunicação.

Para Blattmann e Silva (2007, p. 197) “a construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária tem sido chamada de Web 2.0”, que pode ser considerada como uma nova concepção, pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado site por meio de plataformas abertas.

Se antes a Web era estruturada por meio de sites que colocavam todo o conteúdo on-line, de maneira estática sem oferecer a possibilidade de interação aos internautas, agora é possível criar uma conexão por meio das comunidades de usuários com interesses em comum, resultado do uso da plataforma mais aberta e dinâmica” (BLATTMANN; SILVA, p. 199).



Segundo Recuero (2011), o que muitos chamam de mídia social, compreende um fenômeno complexo, que abarca o conjunto de novas tecnologias de comunicação mais participativas, mais rápidas e mais populares e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno dessas ferramentas. É um momento de hiperconexão em rede, onde estamos não apenas conectados, mas onde transcrevemos nossos grupos sociais e, através do suporte, geramos novas formas de circulação, filtragem e difusão de informações.

3 A PUC-Rio e a Divisão de Bibliotecas e Documentação

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RIO) é uma instituição de ensino privado, que oferece cursos de graduação, pós-graduação, especialização e extensão nas diversas áreas do conhecimento. Na sua estrutura acadêmica está dividida em quatro centros que reúnem, por sua vez, os respectivos Departamentos e seus cursos: Centro de Ciências Sociais (CCS), Centro de Teologia e Ciências Humanas (CTCH), Centro Técnico Científico (CTC) e Centro de Ciências Biológicas e de Medicina (CCBM).

Atualmente, são 24 departamentos ministrando 41 cursos de graduação, 27 programas de pós-graduação stricto sensu. Contabilizando um total de aproximadamente 12.600 alunos de graduação, 2.280 alunos de pós-graduação e 1.320 professores – entre efetivos e horistas.

Dentre os órgãos de apoio da Universidade está a Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) responsável por fornecer apoio ao ensino e à pesquisa dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da Universidade.

Tem como missão facilitar o acesso e a difusão de recursos de informação e colaborar com os processos de criação do conhecimento, a fim de contribuir na consecução dos objetivos da Universidade. Para isso, conta com um relevante acervo de livros, dissertações/teses e periódicos, entre outras publicações impressas e em meio digital, além de disponibilizar acesso a diversas bases de dados online – Portal CAPES e outras assinadas pela própria DBD. São, aproximadamente, 160.000 títulos de livros, monografias, e 4.000 títulos de periódicos impressos, 15.000 periódicos on-line e 23.000 e-books, 80 bases de dados com texto completo e 35 bases referenciais.

A Divisão presta serviços à comunidade PUC-Rio - professores, pesquisadores, alunos de graduação, pós-graduação, especialização e extensão, ex-alunos e funcionários, bem como a comunidade externa – visitantes e bibliotecas de outras instituições, contabilizando um total de, aproximadamente, 20.000 usuários cadastrados no Sistema de Bibliotecas.

Atualmente, seu quadro de funcionários é formado por 69 colaboradores, entre bibliotecários, auxiliares e funcionários de apoio. Está estruturada em Seções, centralizando as atividades técnicas e descentralizando a prestação de serviços através de suas unidades:

- a) Biblioteca Central (BC) – com acervo destinado, prioritariamente, aos cursos de graduação – aberta ao público de 2ª a 6ª feira, de 7:30 às 22:30 e aos sábados de 9:00 às 13:30.

E mais quatro Bibliotecas Setoriais, com os acervos destinados,

prioritariamente, a pós-graduação:

- a) Biblioteca Setorial dos Centros de Ciências Sociais e Teologia e Ciências Humanas (BS/CCS-CTCH) – 2ª a 6ª feira, de 7:30 às 22:30 e aos sábados de 9:00 às 13:30;
- b) Biblioteca Setorial do Centro Técnico-Científico (BS/CTC) – 2ª a 6ª feira, de 8:30 às 20:30;
- c) Biblioteca Setorial de Informática (BS/INF) – 2ª a 6ª feira, de 8:00 às 17:30;
- d) Biblioteca Setorial do Centro de Estudos em Telecomunicação (BS/CETUC) – 2ª a 6ª feira, de 8:00 às 17:30.

As Bibliotecas oferecem salões para estudo individual e em grupo, sala de treinamento com capacidade para 20 lugares e Sala Multimídia, destinada a pesquisa em bases de dados e elaboração de trabalhos acadêmicos, equipada com computadores, impressora, gravador de CD e DVD, scanner colorido, TV e DVD player, além de disponibilizar os softwares JAWS e DOSVOX, que permitem a navegação na internet e a leitura de textos por deficientes visuais, para uso de professores, alunos, ex-alunos, funcionários e comunidade externa. Em todas as Bibliotecas é possível acessar a rede wireless da Universidade.

São oferecidos, também, os tradicionais serviços de consulta, empréstimo, empréstimo entre bibliotecas, renovação e reserva de materiais e participam de dois importantes convênios de comutação bibliográfica: o COMUT e o The Ibero American Science & Technology Education Consortium (ISTEC-LIGDOC). Oferecem também o serviço de Acesso Remoto, que possibilita aos usuários da comunidade PUC-Rio, através da criação de uma conta e configuração de suas máquinas, acessarem remotamente todos os recursos informacionais disponibilizados, bases de dados e periódicos eletrônicos, a partir de qualquer lugar fora do campus, facilitando suas pesquisas nos momentos em que não estão na Universidade.

Oferece serviços remotos como o atendimento on-line, através de formulário para solicitação de informações e/ou serviços, como localização de referências bibliográficas, empréstimos entre bibliotecas, busca de material localizado no depósito externo, entre outros. Outro serviço remoto oferecido pela biblioteca é o atendimento virtual via chat. A DBD, também, disponibiliza serviços relacionados à web 2.0 como blog, twitter, facebook e you tube para divulgação de notícias e assuntos de interesse da comunidade.

Para executar esse trabalho é necessário que o serviço de referência da biblioteca esteja apto a desenvolver e criar serviços inovadores para seus usuários. Ranganathan (1961 apud EIRÃO, 2011, p.21) afirma que o serviço de referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”, sendo que o termo ‘seus documentos’ significa cada um dos documentos necessitados pelo leitor.” [...] Dessa forma, a interação entre o bibliotecário e o leitor, hoje denominado usuário/cliente, constitui o foco central do serviço de informação (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 69).

Atualmente, o atendimento de referência, da DBD está dividido da seguinte forma:

- a) Biblioteca Central – Centros de Ciências Sociais e Teologia e Ciências Humanas;
- b) Biblioteca Setorial do CTC – Centro Técnico-Científico;
- c) Biblioteca Setorial de Informática – Departamento de Informática;
- d) Biblioteca Setorial do Centro de Estudos em Telecomunicações – CETUC.



Para realizar esse atendimento o Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio conta com seis bibliotecários, 25 auxiliares e três estagiários.

As seções de atendimento nas Bibliotecas Central e Setoriais são responsáveis por vários serviços e recursos disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas, alguns exclusivos para a comunidade PUC – alunos, professores, funcionários e ex-alunos cadastrados:

- a) Acesso a rede wi-fi;
- b) Acesso remoto;
- c) Atendimento individualizado;
- d) Auxílio na elaboração de trabalhos acadêmicos;
- e) Conversão de documentos de doc para o pdf;
- f) Empréstimo / devolução;
- g) Renovação e reserva, inclusive, on-line;
- h) Salas de estudo em grupo.

E outros, também, abertos à comunidade externa em geral:

- a) Atendimento virtual via chat;
- b) Blog, twitter, facebook e you tube;
- c) Consulta ao catálogo;
- d) Empréstimo de lockers;
- e) Formulário on-line para solicitação de serviços;
- f) Programas de comutação bibliográfica¹;
- g) Sala multimídia;
- h) Espaço individual e em grupo para leitura;
- i) Treinamentos: biblioteca na web; uso de bases de dados;
- i) Visitas guiadas.

4 A experiência do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio no uso das mídias sociais

As mídias sociais são um canal de comunicação importante e a possibilidade para bibliotecas, centros de documentação e museus de “conversar” com seus usuários.

Nesse contexto, conforme Lévy (2000 apud BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 191), “a existência de uma Internet colaborativa possibilita a disseminação da inteligência coletiva”. Essa evolução da web propicia a criação de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários possam modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais.

Com o objetivo de estreitar o relacionamento com nossos usuários utilizando novas tecnologias de informação/comunicação o Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio decidiu integrar o uso das mídias sociais aos serviços oferecidos a comunidade acadêmica participando da interação e produção de conteúdos na Web.

Entre 2000 e 2008, o Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio, publicou um Informativo bimestral com notícias para a comunidade acadêmica. Com o objetivo de

¹ As solicitações são feitas somente para a comunidade PUC, ao contrário do atendimento

tornar a comunicação com os usuários da biblioteca mais interativa e dinâmica, em 2009, começamos a buscar uma plataforma que possibilitasse essa troca. Decidiu-se, então, criar um Blog. E foram para a analisados os seguintes programas disponíveis: Blogger e Wordpress. Optamos pelo Wordpress, pois a plataforma permite salvar o conteúdo postado em nossos servidores, o que nos proporcionou mais segurança.

A partir da escolha da plataforma, o próximo passo foi identificar na Biblioteca quem seriam os autores. Sendo assim, foram convidados alguns Bibliotecários para publicar no Blog e tivemos alguns voluntários, totalizando num primeiro momento cinco bibliotecários e um analista de sistemas.

Foi realizada uma reunião com os “autores” cujo objetivo foi estabelecer as categorias que seriam tratadas em futuros posts e definir o fluxo das postagens.

As categorias definidas pelos “autores” do blog são:

- a) - Bases de dados
- b) - Bibliotecas
- c) - Curiosidades
- d) - Dicas de pesquisa
- e) - Dicas do Sistema
- f) - Ferramentas
- g) - Internet
- h) - Links interessantes
- i) - Notícias
- j) - Serviços
- k) - Sites interessantes
- l) - Tecnologia
- m) - Trials (bases de dados para testes)

Fluxo para publicação dos posts:

- a) - Publicação do post como rascunho
- b) - Avaliação do conteúdo e formato
- c) - Ajustes
- d) - Publicação no blog

Ainda em 2009, decidimos buscar uma plataforma de comunicação que nos permitisse divulgar com mais agilidade e rapidez nossos serviços/produtos e as novidades da biblioteca. Por sugestão de uma bibliotecária resolvemos testar o Twitter. Criamos, então, um perfil e começamos a publicar conteúdos no microblog.

Para possibilitar que várias pessoas pudessem tuitar ao mesmo tempo optamos num primeiro momento pelo uso do “TwittDeck” que também permitia monitorar as informações publicadas sobre nosso perfil em colunas numa única tela.

Como o Twitter possibilita acompanhar as menções que são feitas ao nosso perfil, bem como enviar e receber mensagens diretas, também pensamos em como “monitorar” o que estava sendo publicado na web:

- a) - O que está sendo publicado por quem seguimos?
- b) - O que publicamos?
- c) - O que publicam sobre a Biblioteca da PUC-Rio?
- d) - Mensagens recebidas e enviadas.

É importante ressaltar que nesse primeiro momento não havia na Biblioteca

uma política sobre “o que publicar”, “com qual periodicidade” e “quem deveria publicar” devidamente registrada, mas que estava devidamente registrada e consolidada através de reuniões e encontros constantes entre os participantes das mídias sociais do Sistema de Bibliotecas. Nessas reuniões também foi possível definir os objetivos que gostaríamos de atingir:

- a) Estreitar os laços de relacionamento;
- b) Melhorar a comunicação;
- c) Divulgar serviços e novidades;
- d) Otimizar nossa presença na Web;
- e) Estar mais acessível aos usuários.
- f) Prover informações e notícias relevantes para nossa comunidade

Acreditamos que a partir do surgimento de novas mídias é importante que as Bibliotecas possam se tornar atuantes e participar de novas interações com seus usuários – seja através de novos softwares, hardwares ou movimentos culturais . Após as experiências com a criação de um blog e com o perfil no Twitter, entre os anos de 2010 e 2011 o Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio decidiu atuar em mais duas mídias sociais: o You Tube e o Facebook. Os objetivos permaneceram os mesmos, mas aumentando nossa presença na web e oferecendo mais acessibilidade aos nossos usuários com mais canais para comunicação e para divulgação de nossos serviços e produtos.

Com relação ao You Tube, foi elaborado um vídeo em parceria com o Núcleo de Animação do Departamento de Artes e Design da PUC-Rio que apresenta a infraestrutura física das bibliotecas, bem como, os serviços/produtos oferecidos. A ideia é que a equipe de bibliotecários possa produzir vídeos amadores e postar para os usuários.

No Facebook foi criada uma Fanpage para o Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio com o intuito de divulgar em mais um canal as atividades, serviços e produtos do Sistema de Bibliotecas, além de ser mais um canal de interação com a comunidade acadêmica e usuários externos.

Após adotar essas ferramentas de comunicação – as mídias sociais – , foi possível ter uma visão mais sistêmica do seu funcionamento e desempenho diante da comunidade acadêmica, parceiros e a própria equipe da biblioteca. Nesse momento os ajustes sobre os conteúdos eram realizados entre os próprios bibliotecários, com críticas e comentários internos sobre os posts.

Dentro desse contexto, em 2011, foi constatada a necessidade de alinhar a equipe com relação ao “que” e “quando” publicar nas mídias sociais. Para tanto foi realizado um curso sobre a importância de cada mídia social em uso no Sistema de Bibliotecas, enfatizando o perfil de cada uma e a melhor forma de alcançar os usuários. Esse curso foi ministrado pela equipe de informática da biblioteca. A partir dele foi possível estabelecer, entre os responsáveis pela publicação nas mídias sociais, uma visão mais clara dos uso dessas mídias.

Durante a realização do curso, por sugestão da equipe de informática, começamos a testar o HootSuite, um agregador de mídias sociais que permite o agendamento de postagens. Esse programa passou a ser utilizado no segundo semestre de 2011.

O uso desse novo software permitiu ao Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio elaborar uma rotina para publicação de conteúdos. O monitoramento das menções e

das informações postadas pelos perfis seguidos pelas Bibliotecas forneceu subsídios para nossas próprias postagens.

4.1 Blog

É um site cuja estrutura permite a atualização rápida a partir de acréscimos dos chamados posts. Estes são, em geral, organizados de forma cronológica inversa, tendo como foco a temática proposta pela instituição, podendo ser escritos por um número variável de pessoas, de acordo com a política estabelecida. O Blog do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio foi criado em 2009.

Posts publicados: 106

Comentários recebidos: 98



Figura 1 – Blog do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio

4.2 Twitter

“Descubra o que está acontecendo, agora mesmo, com as pessoas e organizações que lhe interessam”. (TWITTER, 2012). A premissa principal do microblog é a interação e compartilhamento de informações de forma rápida, ágil e objetiva (a comunicação deve ser feita utilizando no máximo 140 caracteres). O perfil do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio no Twitter foi criado em 2009.

Seguidores: 1.636

Twittes: 4.913

Seguindo: 178



Figura 2 – Twitter do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio

4.3 Facebook

No Facebook você pode se conectar e compartilhar o que quiser com quem é importante em sua vida. (FACEBOOK, 2012). O perfil do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio foi criado em 2011.

Número de fans: 364



Figura 3 – Facebook do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio

4.4 YouTube

É um site que permite que seus usuários carreguem e compartilhem vídeos em formato digital. O perfil do Sistema de Bibliotecas no YouTube foi criado em 2010.

Exibições: 523

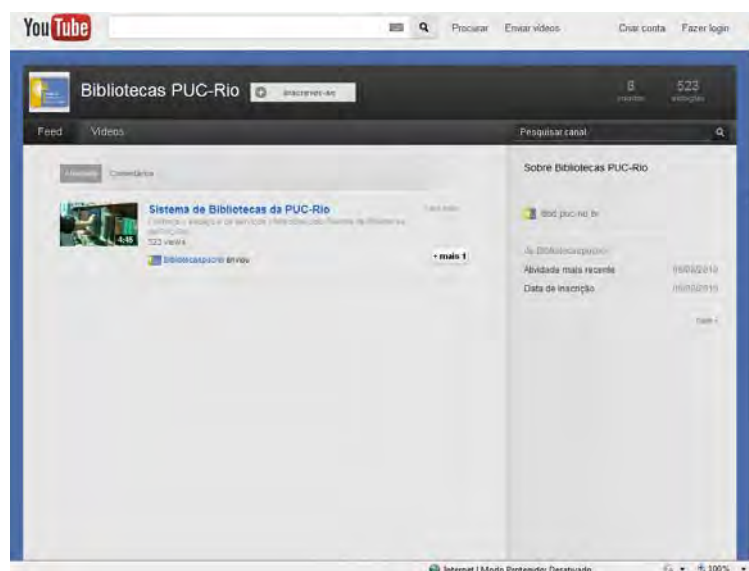


Figura 4 – Página do You Tube do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio

5 Considerações Finais

É importante ressaltar que a equipe responsável pela publicação nas mídias sociais deve representar a instituição. As postagens devem estar de acordo com a missão e a visão da empresa e focando no público que se deseja atingir. A equipe que trabalha com o uso de mídias sociais precisa estar bem alinhada para não postar conteúdos que fujam aos interesses pré-definidos pela instituição. O Sistema de Biblioteca da PUC-Rio tem alguma experiência nesse sentido.

Outra iniciativa que consideramos importante ressaltar foi o incentivo aos bibliotecários para que fizessem uso das mídias sociais de forma pessoal. A ideia foi bem aceita e todos os participantes têm contas criadas ao menos no Facebook e no Twitter o que facilitou seu entendimento de seu uso na Biblioteca.

O custo também é outro fator que facilita muito: custo zero para a instituição criar e manter um perfil nessas mídias sociais. Qualquer pessoa pode criar um perfil nesses sites e configurá-lo adequadamente não sendo necessário ser um usuário avançado de informática. Outra questão que deve ser lembrada é o nome do perfil: criar um único nome para todos os perfis nas mídias sociais é um fator que propicia a criação de uma identidade da instituição na rede mundial de computadores.

Pode-se inclusive sugerir alguns passos para criação de perfis nas mídias sociais:

- a) Criação dos perfis nas redes sociais;
- b) Seleção e treinamento dos funcionários;
- c) Seleção das fontes de conteúdo;
- d) 4Políticas de postagens e comportamento;



- e) Monitoramento das mídias sociais;
- f) Postagens periódicas para os seguidores.

O uso dessas ferramentas de comunicação em bibliotecas é um diferencial, mas vemos que propagar a informação é importante, mas responder e criar uma relação de confiança com os usuários é ainda mais. Entender as mídias sociais é aprender com elas – e para aprender é preciso fazer.

6 Referências

BLATTMAN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p.191-215, jul./dez., 2007.

EIRÃO, Thiago Gomes. A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS nas bibliotecas de tribunais em Brasília. Brasília, DF: [s.n.], 2011. 116f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, DF, 2011. p. 21.

FACEBOOK. Califórnia (EUA), 2012. Disponível em: <<http://pt-br.facebook.com/>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. *Informação & Sociedade*, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.puc-rio.br>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

RECUERO, Raquel. A nova revolução: as redes são as mensagens. In: BRAMBILLA, Ana. **Para entender as mídias sociais**. [S.l.: s.n.: 2011].

SOUZA, Edney. Para quebrar a cabeça com as mídias sociais. In: BRAMBILLA, Ana. **Para entender as mídias sociais**. [S.l.: s.n.: 2011].

TWITTER. Califórnia (EUA), 2012. Disponível em: <<https://twitter.com/>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

@BIBIOBELAS: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE BELAS ARTES DA UFMG NO TWITTER

Sabrina Rodrigues Fonseca¹, Carlos Henrique de Magalhães²

¹ Bacharel em Biblioteconomia, bibliotecária da Escola de Belas Artes da UFMG, Belo Horizonte, MG

² Pós-graduando em Gestão Estratégica de Negócios, bibliotecário da Companhia de Saneamento do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte MG

Resumo

O presente trabalho mostra a criação do Twitter da Biblioteca de Belas Artes da UFMG que nasceu da necessidade de atender a demanda da hemeroteca que não estava sendo atendida no modelo tradicional. Inicialmente, estabeleceu-se uma metodologia de estudo que avaliou o potencial do Twitter como uma ferramenta de trabalho nas bibliotecas, sendo sua inserção o início das atividades da Biblioteca 2.0 na biblioteca de Belas Artes. Traçam-se e avaliam-se os potenciais de ações das bibliotecas nas redes sociais e descreve-se o surgimento de um novo tipo de usuário. Mostra-se como é feita a avaliação e seleção de informações para serem postadas no Twitter. Os resultados parciais apontam que o Twitter atende de forma satisfatória a necessidade da biblioteca e da comunidade, pois divulga e agrega informações para um público mais abrangente interessado nos assuntos tratados pelo perfil.

Palavras-chaves: Twitter; Biblioteca 2.0; Web 2.0.

Abstract

This paper reports on the Twitter profile that the School of Arts (Federal University of Minas Gerais) has developed to meet the demand that was not met by the traditional newspaper archive. A methodology was first developed to assess the potential of introducing Twitter as a working tool in libraries and as an initial mechanism to introduce the School of Arts in the Library 2.0 scenario. The analysis focuses on (i) the potential of actions that libraries have available while operating with social networks (ii) and the new type of users that emerge from the use of technology. It also shows how information is assessed and selected to be posted on Twitter. The partial results point out that Twitter meets both library's and community's demands. It serves to spread and aggregate information to a more comprehensive audience that is interested in the School of Arts profile on Twitter.

Keywords: Twitter; Library 2.0; Web 2.0.

1 Introdução

Em nosso mundo cada vez mais integrado, onde os meios de comunicação e, em especial, a Internet atenuam fronteiras e permitem o acesso a notícias, imagens e inúmeros conteúdos em tempo real, o volume de informação disponível cresce vertiginosamente. Para o acesso à informação e o seu uso – pessoal ou profissional –, é indispensável um cuidadoso trabalho de identificação e seleção de conteúdos relevantes e adequados à necessidade de informação a ser atendida.

São incontáveis as fontes de informação disponíveis atualmente, sejam elas impressas ou digitais. Orientar-se em meio a tantos conteúdos e formatos e encontrar a informação desejada tem se tornado tarefa árdua para indivíduos e organizações (*i.e.*, “usuários”) que nela buscam suporte para o desenvolvimento de atividades profissionais, acadêmicas e pessoais.

No caso específico da disseminação da informação contemplada pelo acervo físico e digital de uma biblioteca, verifica-se que essa é uma tarefa de competência dos profissionais bibliotecários, em especial aqueles envolvidos no serviço de referência. Tradicionalmente, essa tarefa é desenvolvida via meios impressos e de forma presencial, ou seja, a seleção e aquisição de fontes, bem como a disseminação da informação, são planejadas e executadas a partir de materiais bibliográficos impressos: livros, folhetos, catálogos, obras de referência etc. O serviço de referência, por sua vez, tem sido realizado através do atendimento presencial aos usuários. Solução de dúvidas em relação ao uso do acervo e orientação à pesquisa e normalização de trabalhos científicos, entre outras questões, são demandas atendidas presencialmente, havendo interação em tempo real entre usuário e bibliotecário.

Em sua origem, as bibliotecas foram idealizadas como meros repositórios de conhecimento e materiais bibliográficos, constituindo-se em “símbolos de poder e acúmulo de conhecimento para uma pequena elite” (RIBEIRO, 2008, p. 31). As funções educativas e informativas não constavam do rol de objetivos e papéis a serem desempenhados por aquelas instituições. No entanto, ao longo de sua história, as bibliotecas assumiram gradativamente o papel de instituições voltadas à democratização do acesso à informação e conhecimento, acompanhando a evolução social de seu meio ambiente e das tecnologias de comunicação e informação.

Souza (2011, p.25) organizou o papel da biblioteca em três momentos ao longo da história, sendo que no terceiro período, contemporâneo, a biblioteca utiliza a informação no suporte digital, pensada como uma nova estratégia para a recuperação das informações. Os documentos se encontram *on-line*, e a biblioteca deixa de ser apenas um espaço físico. Surge biblioteca 2.0.

A biblioteca 2.0 muda a forma de interação com o usuário ao criar mecanismos e produtos dinâmicos por natureza, ação e abrangência (Cunha, Jesus, 2012). Surgem, assim, novas possibilidades de desenvolvimento de serviços e produtos para as bibliotecas, não só com vistas à divulgação de seus serviços e de seu acervo, mas também com vistas à interação com a comunidade usuária e a oferta de

informações extra-acervo, ou seja, informações que encontram-se além da coleção física ou digital mantida pela biblioteca.

Em sintonia com as transformações no papel e na atuação das bibliotecas, o profissional bibliotecário deixou de ser um “guardião de livros” para assumir a função de provedor de informação, facilitando e intermediando a relação entre usuários e suas necessidades informacionais.

Ao longo do presente artigo, conceituaremos a *Web 2.0*, as redes sociais e o Twitter, bem como descreveremos nossa experiência no Twitter, apresentando os objetivos, a metodologia e, ainda, os resultados alcançados com a nossa participação na referida rede social.

1.1 A biblioteca da Escola de Belas Artes: um breve histórico

A Biblioteca da Escola de Belas Artes da Universidade Federal de Minas Gerais (EBA/UFMG), fundada em 1965 e oficialmente nomeada “Biblioteca Prof. Marcelo de Vasconcellos Coelho”, é uma das poucas bibliotecas especializadas em artes plásticas e visuais em nosso país, sendo referência para pesquisadores, estudantes e interessados nessas áreas. Seu acervo conta atualmente com cerca de 24 mil itens catalogados entre livros, obras de referência, monografias, periódicos, catálogos de exposições, teses, dissertações, reproduções de obras de arte, fitas VHS, conjunto de peças, DVDs, CDs etc.

Os principais assuntos tratados em seu acervo são as artes plásticas e visuais em suas diversas manifestações, como pintura, desenho, escultura, fotografia, gravura, cerâmica, cinema, artes gráficas, cinema de animação, artes digitais, *design*, moda, dança, teatro e suas áreas correlatas. O acervo da Biblioteca da EBA/UFMG possui ainda vasto material sobre conservação e restauração de obras de arte e bens culturais móveis, patrimônio histórico e cultural, artistas plásticos, cineastas, fotógrafos, estilistas, bailarinos, coreógrafos, *designers* e atores brasileiros e estrangeiros.

Além dos suportes informacionais já citados, a Biblioteca da EBA/UFMG possui uma extensa hemeroteca composta de aproximadamente 1.600 pastas de recortes de periódicos nacionais, abrigadas em arquivo móvel em sua sala de multimídias e materiais especiais. Entre as centenas de assuntos que compõem a hemeroteca, destacamos os seguintes pela sua expressiva demanda de uso:

- a. artistas plásticos brasileiros e estrangeiros (e.g., pintores, escultores, desenhistas, fotógrafos, ilustradores, artesãos e ceramistas);
- b. diretores e produtores de cinema brasileiros e estrangeiros;
- c. cinema de animação e artes digitais;
- d. moda;
- e. patrimônio cultural;
- f. patrimônio histórico;
- g. festivais de cinema nacionais e internacionais;
- h. história e crítica de arte;
- i. filmes e documentários nacionais e estrangeiros;
- j. diretores e produtores de teatro;
- k. salões e bienais de arte nacionais e estrangeiros;

I. festivais de teatro nacionais e estrangeiros.

A hemeroteca da Biblioteca da EBA/UFMG começou a ser formada em 1965, diante da escassez de materiais e fontes de informação sobre artes disponíveis em língua portuguesa no mercado livreiro e informacional brasileiro. Atualmente, a hemeroteca reúne em sua coleção milhares de recortes de jornais com o objetivo de minimizar as carências de seu acervo em relação a informações atualizadas sobre artistas e eventos na área de artes plásticas e visuais e áreas correlatas. Essa coleção de recortes de jornais tem ainda como objetivo suprir as necessidades informacionais de usuários (*i.e.*, discentes, docentes e pesquisadores) no que diz respeito a assuntos ou artistas que ainda não se encontrem representados em seu acervo geral ou que possuam pouca representatividade nesse acervo em relação à sua demanda de pesquisa.

Os recortes encontram-se organizados em pastas suspensas, devidamente sinalizadas e dispostas em ordem alfabética de assuntos e suas subdivisões, às quais os usuários têm acesso mediante a orientação e acompanhamento de funcionários da Biblioteca da EBA/UFMG. Grande parte desse material apresenta-se em condições precárias – rasgado, sujo, amassado – devido ao seu constante manuseio e à forma inadequada de armazenamento. A ausência de climatização adequada constitui-se em mais um fator da deterioração dos recortes.

Diante das condições precárias de armazenamento e a saturação do espaço físico destinado à hemeroteca, optou-se pela sua descontinuação e substituição pelo @bibliobelas. A substituição das pastas de recortes com notícias e conteúdos na área de artes pela postagem dessas mesmas notícias e conteúdos em formato digital via Twitter caracterizou-se no objetivo principal da criação do @bibioBelas.

O presente trabalho relata a experiência da Biblioteca da EBA no Twitter, apresentando uma breve revisão de literatura do universo 2.0, e, ainda, as aplicações específicas do Twitter para bibliotecas. Em seguida, apresenta-se o Twitter da Biblioteca da EBA, a metodologia aplicada às postagens, os resultados alcançados até o momento e a conclusão de tal experiência.

2 O mundo 2.0: *Web*, biblioteca, bibliotecários e usuários

Para melhor vislumbrarmos as aplicações possíveis do Twitter para bibliotecas, é necessário conhecermos o contexto maior de seu surgimento, a *Web 2.0* e suas implicações no processo de criação, localização, armazenamento e acesso à informação.

O termo “*Web 2.0*” foi primeiro comunicado, conceituado e popularizado por Tim O’Reilly e Dale Dougherty, da O’Reilly Media, em 2004 para descrever as novas tendências e os novos modelos de negócios para que as companhias mantivessem a competitividade no cenário econômico. Os criadores do termo *Web 2.0* argumentam que todas as empresas deveriam ter certas características em comum, como: ser colaborativas por natureza, interativas e dinâmicas.

A *Web 2.0* não é uma *Web* de publicação textual, mas uma *Web* de comunicação multissensitiva (MANESS, 2006, p.1). A *Web 2.0* é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos.

Atualmente, a *Web 2.0* configura-se como um canal pelo qual flui uma grande quantidade de práticas sociais, culturais, políticas e econômicas. Lidamos com um novo conceito de *network* ou de rede social: antes as pessoas estavam ligadas pelos laços de vizinhança, parentesco, espaço social ou de convívio no trabalho ou estudo (CANELAS; VALÊNCIA, 2012, p.24). Hoje o espaço social está reestruturado para se tornar um espaço interativo, de trocas, de criação e geração de ideias e conceitos, além de armazenamento de informações, tornando-se uma importante ferramenta de colaboração entre os participantes do mundo digital *on-line* e com repercussão na vida *off-line*.

Nesses espaços de expressão e recepção livre de dados, informações, conhecimentos e saberes, a *Web 2.0* agora são multimídias (BLATMAN; SILVA, 2007, p.192) Assim, a *Web 2.0* possibilita diversas novas leituras em função de sua característica não linear. Essa flexibilidade na leitura permite a construção de novos saberes, bem como a uma maior interação entre parceiros e a criação de novos parceiros de trabalhos.

Por fim, deve-se considerar a *Web 2.0* como uma plataforma aberta, dinâmica e colaborativa na qual incide total interação entre seus atores (os chamados *lautores*) e a rede. Há um estímulo à utilização de inteligência coletiva, a partir das características interativas dos aplicativos, tornando-os mais ativos na criação, no uso de *links* remissivos e nas atividades exercidas pelos internautas.

Diante da nova concepção de *Web*, tanto as bibliotecas quanto os bibliotecários, precisam acompanhar essa evolução tecnológica de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários, ao lado dos bibliotecários, possam criar e modificar conteúdos em ambientes digitais.

A Biblioteca 2.0 tem sua natureza dinâmica, centrada no usuário, pratica o compartilhamento de informações, na construção de saberes múltiplos e no atendimento *on-line*.

Para atender a essa nova demanda, as bibliotecas oferecem novos serviços, como (Vieira, Carvalho, Lazzrin, 2008, p.6):

- a. mensagens síncronas;
- b. *streaming media*;
- c. *blogs* e *wikis*;
- d. rede sociais;
- e. *tagging*;
- f. *RSS feeds*; e
- g. *Mashups*.

Esses novos serviços propiciaram uma quebra de padrões de trabalho nas bibliotecas, levando Michael Casey (2005, p.1) a cunhar, em seu *blog* <http://www.librarycrunch.com>, a expressão biblioteca 2.0 (*Library 2.0*)

A biblioteca 2.0 não consiste apenas em uma biblioteca física, com livros nas estantes, mas também em uma biblioteca que existe no ciberespaço e é formada por uma rede de pessoas que se agrupam em comunidades com interesses em comum e com propósito de compartilhar informações, conteúdos, documentos. É nesse

cenário que o bibliotecário 2.0 atua, fazendo conexões relevantes entre dados e informações com sua comunidade, além de auxiliar as pessoas na resolução de seus problemas de informação em ambientes digitais.

As técnicas de trabalho do bibliotecário passam a ser essenciais a partir do momento em que os serviços e produtos oferecidos por bibliotecários respondem às reais necessidades das comunidades das quais participam, reinventando outras relações de trabalho e práxis da profissão. Os serviços do bibliotecário 2.0 têm na “desordem digital” boas oportunidades para filtrar, organizar e categorizar (*taggings*, *RSS feeds*) as informações para posterior utilização pelos usuários, além de estabelecer um vínculo participativo com as comunidades (*blogs*, *wikis*, redes sociais) e com as pessoas no desenvolvimento de novos serviços (mensagens síncronas, *streaming media*).

Enquanto peça fundamental para a divulgação e o acesso ao conhecimento, a biblioteca deve estar atenta à evolução das tecnologias de informação e às diversas ferramentas de comunicação e interação disponíveis na *Web*. Desenvolver competências e habilidades para lidar com as novas tecnologias passa a ser questão de sobrevivência para a atuação dos profissionais e instituições bibliotecárias.

Mais que conhecê-las, ou simplesmente saber de sua existência, bibliotecas e bibliotecários devem acompanhar, conhecer, utilizar, adaptar, avaliar e testar tais ferramentas no âmbito profissional. Devem enfocá-las como novo suporte para serviços e produtos informacionais já oferecidos em sua instituição e, especialmente, como possibilidade de criação de novos meios para a disponibilização da informação e o acesso a ela.

Além da apropriação das novas tecnologias, o entendimento da dinâmica das redes sociais e o funcionamento da comunidade usuária é essencial para as bibliotecas. Conhecer a demanda informacional, o comportamento dos usuários e entendê-los como consumidores e geradores de informação e conteúdos possibilita maiores chances de corresponder às suas expectativas.

É nesse novo cenário – em que os usuários e leitores interagem com a informação, deixando de ser apenas receptores passivos de conteúdos – que se cria o termo *lautor*, o leitor que se torna autor (Bellei *apud* Blatman, Silva, 2007, p. 197). Em outras palavras, o leitor interage, modifica e cria novos conteúdos em contextos singulares, além de possibilitar o compartilhamento de ideias e ideais na própria rede para os demais *lautores*. Dessa forma, crescem e multiplicam-se dados, informação, conhecimentos e saberes.

Visando acompanhar as novas tecnologias e oferecer serviços atualizados, bibliotecas públicas, particulares, escolares, universitárias e nacionais possuem perfis em redes sociais como Facebook e Twitter. No Twitter, as bibliotecas utilizam suas contas para divulgação dos serviços prestados, avisos relativos a seu funcionamento, divulgação de novas aquisições, promoção de eventos internos, entre outros. Trata-se de uma eficiente ferramenta de divulgação de eventos, cursos, treinamentos, novas aquisições, avisos sobre funcionamento e regras da biblioteca, informações de interesse da comunidade e ainda de manutenção de um relacionamento mais próximo entre o bibliotecário e sua comunidade de usuários (VIGNOLI, TOMAEL, 2011, p.7).

A utilização de perfis de bibliotecas no Twitter como ferramenta de *marketing* caracteriza-se como mais uma funcionalidade do *microblog*. De acordo com Serafim, Cunha e Silva (2010, p. 5),

[em] unidades de informação, a aplicação do Twitter pode auxiliar processos como o *marketing* bibliotecário. Em um ponto de vista promocional, a veiculação de notícias, uma das atividades mais comuns no *microblog*, pode integrar tal ferramenta ao sítio institucional, ou seja, as informações noticiadas são anunciadas pelo Twitter com um *link* que direcionará a página na *Web* da instituição, promovendo aquele serviço da unidade de informação.

Porém, para além de propósitos institucionais, as bibliotecas têm, ainda, utilizado o Twitter para comunicação e colaboração interna visando promover a interação entre sua equipe (FIELDS, 2010, p. 1). A participação da equipe no Twitter permite aos profissionais compartilhar conteúdos institucionais ou pessoais com os colegas, estimulando a interação e trocas de ideias.

Para que a biblioteca mantenha ou aumente a atratividade dos seus serviços, é vital que se adapte aos recursos oferecidos pelas redes sociais. É fundamental que a biblioteca modele seus serviços de acordo com a demanda e expectativa dos usuários dessas redes e crie novas aplicações no sentido de interagir com seu público para melhor compreendê-lo enquanto consumidor e gerador de informações. Enxergar a si mesma como peça atuante na engrenagem da disseminação e consumo de informação nas redes sociais e explorar as possibilidades de atuação nessas redes caracteriza-se como mais um recurso para a biblioteca alcançar seu objetivo na condição de instituição de apoio à criação, disseminação e acesso ao conhecimento.

Visando à inserção da Biblioteca da Escola de Belas Artes (EBA) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) nas redes sociais, foi criado, em dezembro de 2010, o perfil no Twitter batizado de @bibliobelas. A escolha do Twitter como primeira experiência nas redes foi norteadada pela própria dinâmica do Twitter, que, à primeira vista, mostrou-se em sintonia com o objetivo da biblioteca. A possibilidade de interação extrabiblioteca com os usuários e a postagem de conteúdos e mensagens breves nos 140 caracteres oferecidos pelo Twitter chamou a atenção por estar de acordo com uma necessidade da biblioteca. A biblioteca necessitava substituir as pastas de recortes com notícias e conteúdos na área de artes, disponibilizada para consulta de alunos, professores, pesquisadores e usuários em geral, e, após avaliação das possibilidades de substituição das pastas sem prejudicar atendimento às demandas da comunidade, foi proposta a utilização do Twitter como meio de trabalho.

3 Twitter

Um minuto é tempo suficiente para derrubar 50 árvores para produzir os palitinhos usados em refeições orientais. Também é tempo suficiente para tornar ameaçadas de extinção mais de cinco mil espécies de animais. Mas enquanto parte do meio ambiente é devastada em pequenas janelas de 60 segundos, milhões de pessoas por todo o planeta estão ativas nas redes sociais. No Twitter, em um minuto são publicados 175 mil tuítes. Com 500 milhões de usuários e a impressionante marca de um bilhão de tuítes a cada cinco dias (RUIC, 2012, p.1), o Twitter caminha para ser a rede social mais utilizada no mundo. A facilidade em enviar e compartilhar informações, notícias e *links* conquistou e conquista usuários pelo mundo.

O criador do Twitter, Jack Dorsey, tinha uma verdadeira paixão por mensagens instantâneas. Ele também adorava ler os *status* de seus amigos no AOL Instant Messenger e, um belo dia, quis combinar os dois recursos.

A ideia de Jack era que ele gostava de ver as atualizações de *status* dos amigos, mas também gostava muito de ter a opção de estar “distante”, fazendo algo longe do teclado. Um *software* de mensagens instantâneas não permitia isso.

Jack tinha um *pager* RIM 850, o primeiro dispositivo com *e-mail*. Ele programou um sistema no qual poderia mandar um *e-mail* com seu *status* para qualquer lugar, o que, para sua surpresa, funcionou. Ele também podia, em um intervalo regular, ver sua lista de amigos e obter as atualizações enviadas para o seu endereço de *e-mail*.

Apesar de a ideia ser inovadora, o número de pessoas em 2001 que tinham dispositivos móveis do tipo era mínimo. A hora não era certa para tal “revolução”. Em 2006, quando ele estava trabalhando para Evan Williams na Odeo, Jack ressuscitou sua ideia.

Ele combinou os aspectos de cronograma do “Live Journal” com as atualizações de *status* dos *softwares* de mensagem instantânea, mais o conceito de envio geral à distância.

O Twitter é um *microblog*, uma rede social mundial, que publica até 140 caracteres por mensagem a partir da pergunta no alto da página “O que está acontecendo?”. A ideia original era “apenas” que as pessoas dessem a essa simples pergunta uma resposta também (algo trivial como: “Trabalhando”, “Vendo filme”). As mensagens eram inicialmente postadas no *site* Twitter. Logo vieram aplicativos, sendo essa uma das grandes vantagens do Twitter, pois permite que qualquer pessoa ou empresa crie seu aplicativo para facilitar seu acesso. Assim, pode-se atualizar seu *status* de *smartphones*, celulares, *tablets*, *notebooks* e *desktops*. Não demorou muito tempo para aplicativos de fotos, vídeos e geolocalização utilizarem o Twitter como aplicativo base.

Devido à rápida disseminação dessa ferramenta de comunicação, o Twitter passou a ser adotado por empresas para a divulgação de suas marcas, por meio de constantes atualizações, sempre ligando o consumidor em potencial a uma página em que possa encontrar informações detalhadas sobre o produto ou serviço oferecido. Ademais, o Twitter tem se mostrado um instrumento eficaz para o fortalecimento das marcas, uma vez que agrega seguidores que acompanham diariamente as novidades remetidas pelas empresas.

Os mais diversos meios de comunicação publicam simultaneamente em suas mídias de origem e no Twitter, apostando na capacidade de repercussão dos retuites para novos públicos. (RECUERO, ZAGO, 2010, p.76).

Outras instituições também aderiram ao Twitter, como o terceiro setor, partidos políticos, escolas e faculdades, celebridades e artistas. As bibliotecas, como dito anteriormente, também estão presentes no Twitter e, a seguir, apresentamos o Twitter da biblioteca da EBA.

4 @bibliobelas: o Twitter da EBA

A seguir, apresentamos os objetivos, a metodologia e, ainda, os resultados alcançados de nossa participação na referida rede social.

4.1 Histórico

Criado em dezembro de 2010, o perfil da biblioteca da Escola de Belas Artes da UFMG foi batizado com o mesmo nome do blog mantido pela biblioteca e, desde o início, teve como objetivo substituir a pasta de recortes de jornais disponibilizada pela biblioteca durante vários anos. A substituição visava oferecer conteúdos atualizados diariamente aos usuários, o que não era possível com o uso da pasta. A pasta era atualizada duas vezes por semana devido ao tempo necessário para o trabalho de recorte e colagem dos jornais e, a dimensão própria do jornal impresso – maior que a dimensão da pasta – dificultava o manuseio e a leitura dos recortes. O @bibliobelas visava também atuar como novo canal de comunicação com a comunidade usuária, através da postagem de avisos e lembretes relativos à Biblioteca e à Escola.

Durante três décadas, os recortes de jornal foram utilizados pela comunidade universitária como fonte de pesquisa em assuntos pouco representados ou ausentes na coleção física da biblioteca e, ainda, como fonte para informações sobre eventos na área de artes, como exposições, mostras e festivais de cinema e teatro, lançamentos de livros da área e entrevistas com artistas. Apesar de descontinuada em meados de 2011, as pastas com os recortes continuam disponíveis na hemeroteca e somam aproximadamente 1.600 unidades e 250 assuntos. Atualmente, a hemeroteca é utilizada como fonte de pesquisa histórica, especialmente por mestrandos, doutorandos e pesquisadores.

4.2 Objetivo

Estabeleceu-se como objetivo do perfil no Twitter funcionar como um agregador e divulgador de notícias e conteúdos na área de artes, dando visibilidade especialmente a conteúdos não disponíveis no acervo físico. Buscou-se, assim, executar a principal função de uma biblioteca: dar acesso à informação, independente de sua localização e, especialmente, não se limitando ao seu acervo físico.

São postados, diariamente, cerca de 10 tuítes, abrangendo notícias da área publicadas no dia, artigos de periódicos especializados, lançamentos de livros da área, eventos – exposições, mostras de teatro e cinema, cursos, palestras, oficinas, festivais – postagens de *blogs* especializados, avisos e comunicados relativos ao funcionamento biblioteca e eventos na EBA – defesa de teses e dissertações, exposições realizadas pelos alunos, entre outros –, além de *links* para resenhas de livros adquiridos no mês.

Todos os campos disciplinares da EBA são contemplados com conteúdos relativos às suas áreas de ensino, pesquisa e extensão. Para facilitar a organização dos perfis seguidos foram criadas listas incluindo as principais áreas da arte: cinema, fotografia, artes plásticas, cinema de animação, artes visuais, etc.

As listas reúnem os perfis das áreas de interesse e são acrescidas de novos perfis à medida que são identificadas e seguidas novas contas. A reunião desses perfis facilita ao usuário a identificação das contas seguidas pelo @Bibliobelas em

sua área de interesse. Caso o usuário deseje identificar todos os perfis seguidos da área de dança, por exemplo, basta acessar a respectiva lista para conhecer, avaliar e seguir os perfis de seu interesse.

4.3 Metodologia

Após a criação da conta no Twitter, foram pesquisadas contas de bibliotecas na área de artes visando, além do contato para troca de experiências, ao acesso ao conteúdo divulgado por elas. Porém, foram localizadas poucas bibliotecas brasileiras na área, o que reflete o escasso uso do Twitter por essas instituições.

O conteúdo divulgado por essas bibliotecas, ao contrário do Twitter da EBA, privilegia a disponibilização de informações relativas à própria biblioteca e à instituição à qual pertence. As informações mais comuns abordam o horário de funcionamento, normas, eventos gerais da organização em que está inserida e divulgação de novas aquisições.

Anda com o intuito de aperfeiçoar o acesso aos assuntos de nossa área, foram pesquisados perfis de escolas, publicações, associações, professores, artistas, alunos, autores e órgãos governamentais da área, ONGs, coletivos de arte, museus, galerias de arte, companhias de teatro e de dança, estilistas, editoras, portais, *blogs*, festivais e mostras de teatro, cinema e dança, seminários, encontros e congressos da área. Observa-se que alguns assuntos tradicionalmente pouco representados nos jornais e publicações impressas, como tipografia, gravura, cinema de animação e artes digitais, contam com expressiva relevância em perfis do Twitter, *sites*, *blogs* e publicações *on-line*. Nesse sentido, as fontes de informação digital utilizadas pelo @bibliobelas abrangem não só a o universo de informações oferecidas pela coleção física da biblioteca, como também supera a eficácia da pasta de recortes.

Faz-se importante ressaltar, ainda, que a natureza multimídia de tais fontes oferece ao usuário uma experiência mais interativa e completa com estas, tendo-se em vista as especificidades de áreas como cinema de animação e artes digitais, que, por natureza, são mais ricas e eficazes em suportes que permitam a visualização prática de sua teoria. Lembramos que, obviamente, a mídia impressa não oferece ao usuário a possibilidade de acessar, visualizar e praticar técnicas de animação ou, ainda, de criação de trilhas sonoras, entre outras.

Em relação à metodologia para as postagens do @bibliobelas utilizamos os perfis da área de arte identificados e citados anteriormente como fonte de pesquisa para identificação de possíveis conteúdos a serem postados em nosso perfil. Outrossim, jornais locais e nacionais, bem como blogs e periódicos especializados constituem-se em fontes de pesquisa acessadas diariamente para este mesmo fim.

Visando a postagem diária de links e conteúdos no @bibliobelas estabeleceu-se a seguinte rotina para localização de conteúdos de interesse:

- a. leitura dos tuites mais recentes em nossa *timeline*;
- b. leitura dos cadernos de arte e cultura de jornais locais e nacionais;
- c. leitura do *website* da UFMG e da EBA/UFMG para identificação de eventos institucionais;
- d. leitura de blogs especializados e atualizados;
- e. leitura de convites de eventos e exposições distribuídos a UFMG e na EBA;
- f. leitura dos murais de aviso da EBA.



Os critérios que norteiam a seleção dos conteúdos visam padronizar os posts no sentido de abranger todas as graduações da EBA e realizar a postagem de, ao menos, um link diário relacionado com as áreas de conhecimento de tais graduações.

São eles:

Acesso: apenas conteúdos com acesso livre, ou seja, que não dependam de assinatura são postados. Quando identificados conteúdos de interesse com acesso restrito a assinantes buscamos localizar outras fontes de acesso livre que abordem o mesmo assunto, permitindo, assim, amplo acesso dos seguidores do @bibliobelas as postagens;

Atualização: apenas conteúdos recentes são postados, atentando-se, especialmente, para eventos – lançamentos de livros, apresentação de espetáculos de dança e peças teatrais, palestras, etc. – realizados no dia. Críticas de eventos recentemente realizados são postadas por agregarem valor aos posts já realizados sobre os mesmos;

Idioma: privilegiamos conteúdos em português, porém, quando identificados assuntos de possível interesse em outros idiomas – inglês, espanhol – buscamos identificar conteúdos em português que abordem tais assuntos;

Suporte: conteúdos que ilustrem teorias das áreas das graduações da EBA, tais como vídeos, ilustrações, fotografias, animações, etc. – são privilegiados em relação a conteúdos puramente textuais, uma vez que permitem aos usuários visualizar a prática de tais teorias;

Ressaltamos que a metodologia aqui exposta não se encontra engessada. A identificação de novos métodos e critérios que aperfeiçoem a localização e disseminação de conteúdos serão avaliadas e aplicadas à metodologia ao longo de tal experiência no Twitter.

6 Resultados parciais

Até o momento, nosso Twitter conta com 401 seguidores, o que poderia ser considerada uma quantidade pequena dentro da comunidade de usuários da EBA, constituída, atualmente, por cerca de 1000 pessoas, entre alunos, professores e funcionários. Porém, como citado anteriormente, na *Web 2.0* a comunidade de usuários de um determinado serviço caracteriza-se como uma comunidade de interesse, ou seja, reúne pessoas que compartilham interesses comuns, tendo ou não tais pessoas vínculos locais, educacionais, pessoais ou organizações entre si. O denominador comum dessas comunidades é o interesse em determinados assuntos e suas formas de trabalho compartilhado.

A quantidade de retuites – mensagens postadas pelo @bibliobelas e replicadas pelos seguidores do perfil aos seus próprios seguidores – varia diariamente, sendo em média 15 retuites diários. Consideramos os retuites recebidos como demonstração de que as postagens abordam os interesses informacionais dos

seguidores. Ressaltamos que os retuites agem como importante instrumento de divulgação do perfil, uma vez que alcançam potenciais usuários do @bibliobelas.

A interação com os usuários dá-se, ainda, via mentions - ou seja, perguntas e comentários direcionados especificamente ao perfil da biblioteca da EBA antecedidos de @bibliobelas. As perguntas mais comuns são sobre o funcionamento e localização da biblioteca e da EBA e, também, sobre a estrutura dos cursos oferecidos pela Escola.

Diante disso, pode-se considerar que o objetivo do perfil – oferecer informações na área de artes além do acervo físico e atuar como um novo canal de comunicação com a comunidade usuária está sendo cumprido.

7 Conclusão

Nossa sociedade passou por diversas modificações nas mais diversas áreas: econômicas, trabalhistas, sociais e comportamentais. A informação nunca esteve tão abrangente e acessível quanto antes. Orientar e mediar pessoas por esse novo meio é tarefa da biblioteca.

A proposta inicial do uso do Twitter na biblioteca de Belas Artes da UFMG era a substituição do serviço da hemeroteca. O resultado até o presente momento é satisfatório, uma vez que o perfil alcançou, até o momento, 401 seguidores, recebendo retuites diários de suas postagens, além da dinamização do serviço, que mesmo saiu das estantes e atingiu uma comunidade de interesses real. Os autores sobre artes têm no Twitter da biblioteca da EBA um agregador de informações atualizadas em tempo real, com a vantagem de as informações já terem sido filtradas por um bibliotecário. Um bom exemplo dessa vantagem é o uso do retuite pelos seguidores/lautores do perfil, que, ao utilizarem esse recurso do Twitter, aumentam o alcance das informações e assim multiplicam a utilização do serviço.

A adoção do Twitter está contribuindo para o processo de desterritorialização da biblioteca. Segundo Castells (2003), a desterritorialização é uma marca da sociedade pós-moderna, dominada pela mobilidade, pelos fluxos, pelo desenraizamento e pelo hibridismo cultural. Esse processo faz com que a biblioteca passe de verdade a atender às comunidades de interesse.

As bibliotecas estão lentamente caminhando para serem Bibliotecas 2.0. Não são poucas as bibliotecas que se prendem a utilização das redes sociais às demandas de *marketing* da biblioteca e de seus serviços. Não se pode ignorar as inovações e possibilidades de trabalho que a *Web 2.0* oferece; portanto, o trabalho dos bibliotecários deve sempre ser pautado pelo conhecimento e participação em novas ferramentas e, principalmente, criação de meios cada vez mais eficazes de comunicação e interação com os usuários.



Referências

BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano. Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/530>>. Acesso em: 15 fev. 2012

CANELAS, Lygia Luzia Cordon; Valencia, Maria Cristina Palhares. O Twitter como disseminador de informações e conteúdo digital em bibliotecas públicas. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 22-32, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/67/69>>. Acesso em: 15 fev. 2012.

CASEY, Michael. Working Towards a Definition of Library 2.0. Library Crunch, 2005. Disponível em: <http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html>. Acesso em 15. fev. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. rev. ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2002. 698 p. (A era da informação : economia, sociedade e cultura; v.1)

CUNHA, Murilo Bastos da; JESUS, Deise Lourenço de. Produtos e serviços da Web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 17, p.110-133, 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885>>. Acesso em: 01 abr. 2012.

FIELDS, Erin. A unique twitter use for reference services. **Library Hi Tech News**, Ann Arbor, v. 6/7, p. 14-15, 2010. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1891645&show=abstract>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

MANESS, Jack M.. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 1, n. 17, p.44-44, 2007. Disponível em: <www.cipedya.com/Web/FileDownload.aspx?IDFile=102055>. Acesso em: 15 fev. 2012.

RUIC, Gabriela. **O que acontece nas redes sociais em apenas 60 segundos**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/o-que-acontece-nas-redes-sociais-em-apenas-60-segundos>>. Acesso em: 28 fev. 2012.



SOUZA, Larissa Guipson Ferreira de. **O uso do Twitter nas bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro.** 2011. 64 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia), Departamento de Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais. In: ENANCIB, 9., 2008, São Paulo. **Diversidade cultural e políticas de informação.** São Paulo: Ancib, 2008. p. 1-13. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2012.

VIGNOLI, Richele Grengé; TOMAÉL, Maria Inês. **Web 2.0:** o uso do Flickr, Del.icio.us, RSS e Twitter em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2011, Londrina. p. 1-14. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/secin/ocs/index.php/secin2011/secin2011/paper/viewFile/21/35>>. Acesso em 03 abr. 2012.

RECUERO, Raquel; ZAGO, Gabriela. “RT, por favor,”: considerações sobre a difusão de informações no Twitter. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, Porto Alegre, v. 2, n. 12, p.69-81, 2010. Disponível em: <<http://www.frenteiras.unisinos.br/pdf/88.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2012.

SERAFIM, Andreza Nadja Freitas; CUNHA, Caio Cesar Delfino da; SILVA, Marilza Paulino de Brito. **Redes sociais e microblogs em unidades de informação:** explorando o potencial do Twitter, do Ning e do Foursquare como ferramentas para promoção de serviços de informação. In : ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 2010, João Pessoa, PB. **Anais...** João Pessoa: ENEBD, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/64>>. Acesso em 15 mar. 2012.

ESTUDO DO USO DO FACEBOOK NA BIBLIOTECA JOSÉ DE ALENCAR

***Carina Volotão¹, Adriana Ornellas¹, Camila da Silva Antunes¹,
Nádia Bernuci dos Santos¹***

Bibliotecária, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Os sites de redes sociais são ferramentas de interação utilizadas por grande parte do público universitário. Este fato se dá como um avanço da utilização da internet, principalmente com a chamada Web 2.0. Essas mudanças criaram paradigmas para o bibliotecário e para as bibliotecas, disponibilizando novas ferramentas de trabalho e novos meios de disponibilização da informação. O bibliotecário de referência, que é ponte de mediação entre o usuário e os recursos informacionais da biblioteca, precisa se adaptar e saber quais recursos são necessários para atingir esse novo perfil de usuário. Neste trabalho, procurou-se avaliar a interação da Biblioteca José de Alencar com seu público através do site Facebook. Utilizando as estatísticas do próprio site, foi possível verificar a aceitação deste tipo de ferramenta por seus usuários e nos trouxe novas questões a ser pensada neste sentido.

Palavras-Chave:

Redes sociais na internet; Serviço de Referência virtual; Facebook; Web 2.0; Bibliotecário de referência.

Abstract

The social networking sites are interactive tools used by much of the public university. This fact is given as an advancement of Internet use, especially with the so-called Web2.0. These changes created paradigms for librarians and libraries, providing new work and new ways of presenting information. The reference librarian, who is mediating bridge between the user and the information resources of the library, must adapt and learn what resources are needed to achieve this new user profile. In this study, we sought to evaluate the interaction of José de Alencar Library with your audience through the Facebook site. Using the site's own statistics, it was possible to verify the acceptance of such a tool by its users and has brought new issues to be considered in this regard

Keywords:

Social networking sites; virtual reference service; Facebook; web 2.0; Reference Librarian.

1 Introdução

O tema rede social parece recente e criado a partir de sites específicos como Orkut, Facebook etc. No entanto, este conceito é bem mais profundo e parte de estudos antropológicos desde a década de 50. Foram muitas as transformações proporcionadas pelas TICs (Tecnologias da informação e comunicação) que têm permitido novas formas de comunicação e interação. O surgimento das redes sociais virtuais transformou o modo que ocorrem as trocas e compartilhamentos da informação. Essa nova fase da internet é chamada Web 2.0. Neste ambiente, o indivíduo interage com o conteúdo disponível e assim, pode reelaborá-lo, transformá-lo e aprimorá-lo.

Na maior parte dos setores comerciais, o marketing já captou estas mudanças e cada dia desenvolve novas abordagens para tratar deste público de maneira a captar suas necessidades, desejos e aspirações, criando assim, uma forma de relacionamento bastante eficaz considerando estes novos padrões de interação.

Estas mudanças também oferecem oportunidade para as bibliotecas em seus mais variados setores: marketing, gestão, comunicação profissional, atividades relacionadas ao processamento técnico dos materiais, entre outros. Em nosso caso, iremos focar o Serviço de Referência por ser o setor da biblioteca que interage diretamente com o usuário e é influenciado pelo que acontece em todos os outros setores.

2 Revisão de Literatura

A internet “é a espinha dorsal da comunicação global mediada por computadores (CASTELLS, 2010). Em um primeiro momento, seu uso foi confuso e trouxe consigo mudanças conceituais nos serviços oferecidos pelas bibliotecas, porém se tornou como toda tecnologia baseada na internet, um instrumento valioso para os bibliotecários quando bem empregada pois como afirma Castells (2003, p. 8)

A internet é um meio de comunicação que permite, pela primeira vez, a comunicação de muitos com muitos, num momento escolhido, em escala global. Assim como a difusão da máquina impressora no Ocidente criou o que MacLuhan chamou de ‘Galáxia de Gutenberg’, ingressamos agora num novo mundo de comunicação: a Galáxia da Internet. O uso da Internet como sistema de comunicação e forma de organização explodiu nos últimos anos do segundo milênio. (...) A influência das redes baseadas na Internet vai além do número de seus usuários: diz respeito também á qualidade do uso. Atividades econômicas, sociais, políticas, e culturais essenciais por todo o planeta estão sendo estruturadas pela Internet e em torno dela, como por outras redes de computadores. De fato, ser excluído dessas redes é sofrer uma das formas mais danosas de exclusão em nossa economia e em nossa cultura.

Levacov (1997) frisa a importância da Internet afirmando que

vive-se atualmente uma transição tão importante quanto a que o mundo assistiu com aquela desencadeada pela convergência do uso de tipos móveis e de papel barato (comparado com o custo do pergaminho) no processo de produção de livros, jornais, mapas e, por conseguinte, de conhecimento, quando da passagem do texto manuscrito para o impresso.

Anteriormente, a internet oferecia apenas recursos de forma estática, uma imitação dos recursos tecnológicos que já possuíamos como o livro impresso e as mídias analógicas. Essa fase ficou conhecida como Web 1.0 onde a função da internet era criar espaços que reproduzem os recursos já existentes. A web 2.0 (web social) é a evolução desse período onde a internet é utilizada para o compartilhamento de informações e a criação colaborativa de seus usuários e está causando uma verdadeira revolução digital, um admirável mundo novo 2.0 (KEEN, 2009).

A web 2.0 é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo. A web 2.0 refere-se não apenas a uma combinação de técnicas informáticas (serviços web, linguagem Ajax, web syndication, etc), mas também a um determinado período tecnológico, a um conjunto de novas estratégias mercadológicas e a processos de comunicação mediados pelo computador (PRIMO, 2008)

O gráfico abaixo exemplifica o crescimento do acesso à internet no Brasil nos últimos anos:

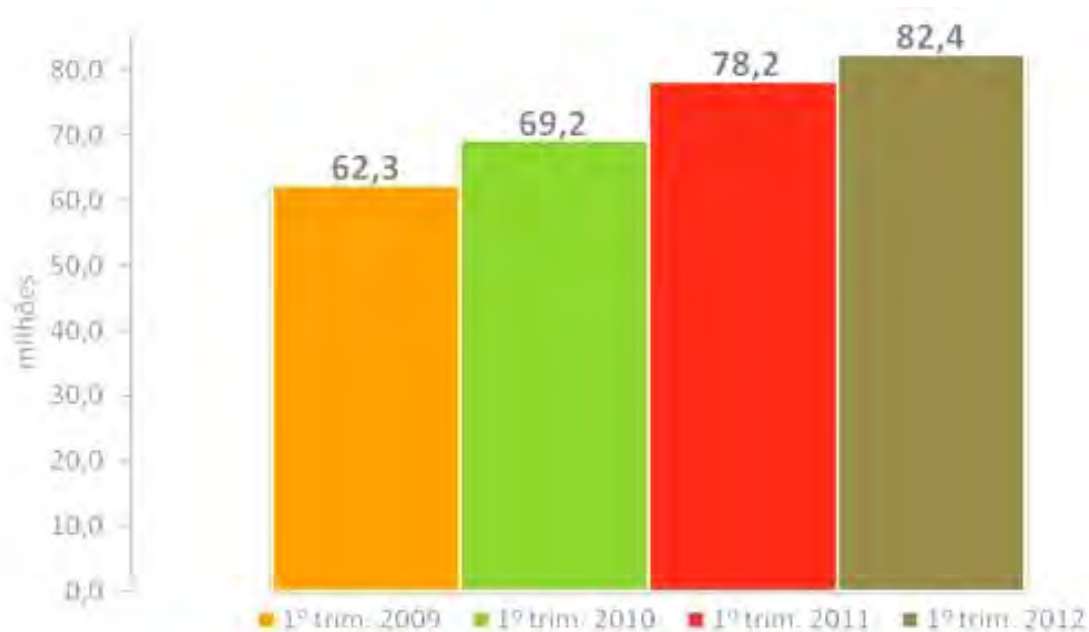


Figura 1: Evolução do número de pessoas com acesso em qualquer ambiente – primeiro trimestre de 2009 a primeiro trimestre de 2012 – Brasil.

Fonte: IBOPE, 2012.

Essas mudanças criaram novos paradigmas para o bibliotecário e para as bibliotecas, disponibilizando novas ferramentas de trabalho e novos meios de disponibilização da informação. Sendo, provavelmente, “o mais rico repositório de informações na história humana” (FEITOSA, 2006) e “vem evoluindo a cada dia, novas funções e usos são acrescentados aos

mecanismos de busca, e são utilizados como fontes de informações, entretenimento, serviços, educação e comunicação entre pessoas” (ROSA, 2008)

Indubitavelmente, o serviço de referência, que tem como finalidade “permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações” (GROGAN, 2001), sendo assim, justamente o serviço responsável pela interação da biblioteca com o usuário e que está sendo o serviço que sofre constantemente com essas alterações.

Assim, serviços que antes eram prestados apenas de forma tradicional pela biblioteca passaram a ser oferecidos de forma virtual pela web, como por exemplo, consulta ao acervo da biblioteca, solicitação de empréstimo entre bibliotecas, pedido de cópias, COMUT entre outros serviços (CARVALHO, LUCAS, 2009).

Siqueira (2010) conceitua o serviço de referência virtual como “aquele que através da interface da rede virtual permite a interação entre o profissional da informação e o usuário, disponibilizando recursos a partir da tecnologia comunicacional da Rede fora do ambiente da biblioteca física.” Portanto, o uso de redes sociais virtuais faz parte da interação do bibliotecário de referência com o usuário na plataforma via web.

Além disso, a biblioteca precisa ter uma postura pró-ativa e ir ao encontro do usuário. Essa filosofia ilustra a função das redes sociais nas bibliotecas: facilitar o acesso do usuário à informações úteis. Nesse ponto, as redes sociais virtuais ganham atenção pois dinamizam a capacidade de interação entre as pessoas e, no contexto da biblioteca, a comunicação com o usuário. Costa (2008) ao tratar sobre os novos conceitos surgidos com o advento da internet, enfatiza que

Tal revolução acabou por provocar uma mudança determinante na forma de interação entre os indivíduos, no modo como cada um poderia interagir e estar em contato com outros ao seu redor. É isso que vivenciamos hoje, com o surgimento do ciberespaço, a multiplicação das ferramentas de colaboração online, as tecnologias de comunicação móvel integrando-se às mídias tradicionais, etc.

Antes dos sites de redes sociais, esta forma de interação já era a denominação de uma teoria e metodologia para o estudo relacional dos padrões de sociabilidade desde a década de 30, com Jacob Moreno. Uma definição básica de rede social pode ser “um sistema de nodos ou elos, uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade geográfica ou não; um sistema de apoio ou um sistema físico que se pareça com uma árvore ou rede” (MARTELETTO, 2001). Com a evolução e popularização das TICs, a maneira de interação também se alterou, principalmente no ambiente virtual e foram criados novos espaços de comunicação das mais variadas formas e objetivos de uso (ainda nem tanto conhecidos), os sites de redes sociais representam um deles.

Para tratar dos sites de redes sociais podemos considerá-los como agrupamentos virtuais compostos por interações sociais. Recuero (2011) aponta que este tipo de estudo é capaz de revelar os padrões das conexões

existentes no ciberespaço e os define como “ Site que foca a publicização da rede social dos atores”.

A emergência destes sites aponta novas maneiras de se relacionar nos ambientes virtuais. Para Recuero (2011) os sites de redes sociais não são exatamente um elemento novo, e sim as consequências das apropriações das TICs pelos atores sociais.

3 Materiais e Métodos

Nos últimos anos, o Facebook se popularizou de forma avassaladora, sendo também a rede social com maior número de usuários do mundo (BRAGANÇA, 2010) e “o Brasil é um dos países em que as redes sociais são mais utilizadas e o público é considerado jovem, entre 15 e 29 anos, é líder de acesso WWW e de aderência aos perfis em sites de relacionamento.” (CANELAS; VALENCIA, 2012). Este site de rede social apresenta recursos de interação e seus indicadores, por isso, foi utilizado os recursos do próprio site aliados com a literatura recente que aborda sua evolução.

Percebendo a maior interação com os usuários a partir do uso de redes sociais virtuais, a Biblioteca José de Alencar criou um perfil na rede social Facebook. Num primeiro momento, optou-se pela criação de um perfil de usuário comum, por seu caráter mais ativo e que permitia que os administradores da conta entrassem em contato com os alunos diretamente, participando do grupo formado por eles no Facebook da própria faculdade. Após seis meses utilizando esta forma de contato, o Facebook passou a oferecer novas ferramentas para páginas institucionais, o que pareceu interessante a BJA acompanhar. Assim, o perfil foi migrado para uma página, o que permite maior acesso às estatísticas da interação da rede social com nosso público alvo.



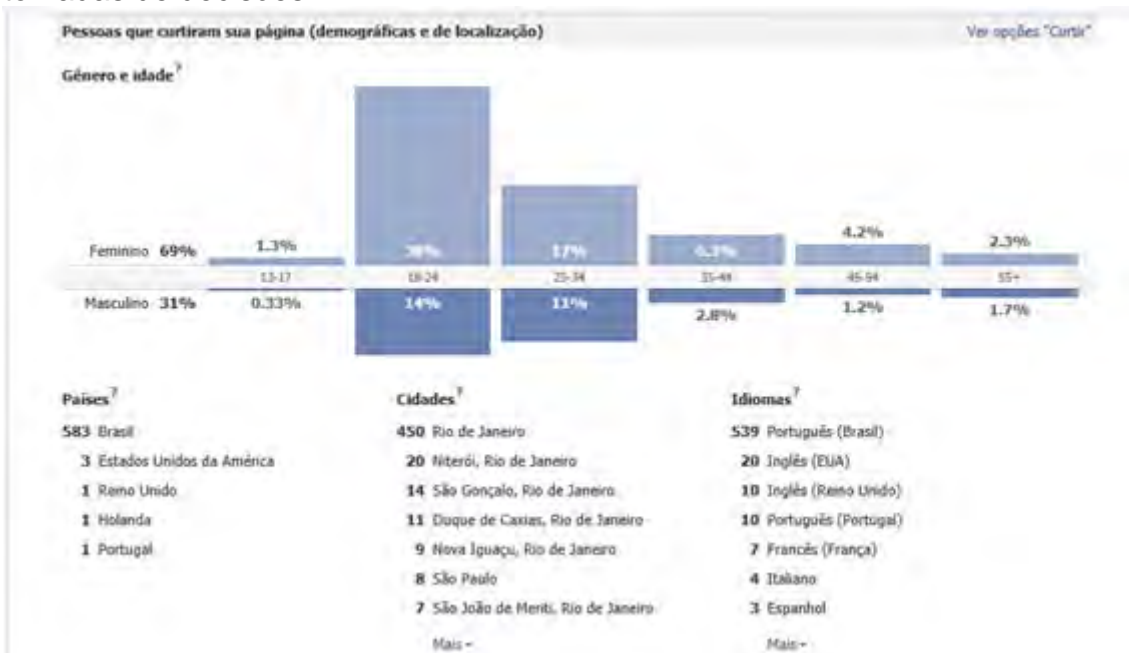
4 Resultados Parciais

A interação da página alcançou um desempenho muito maior entre os usuários do que o perfil, como poder ser visto nas estatísticas de crescimento da página. O indicador “Pessoas falando sobre isso” quantifica as pessoas que criaram históricos a partir das publicações compartilhadas pela página da

biblioteca, ou seja, sempre que alguém curtiu, comentou, compartilhou, respondeu ou perguntou algo, respondeu à um evento, mencionou a página ou a marcou em uma foto. O indicador “Alcance total da semana” indica o número exato de pessoas que visualizaram qualquer conteúdo da página.



O Facebook fornece algumas possibilidades de gerar estatísticas, como quem é o usuário que acessa a página. Isso é uma grande ferramenta para termos uma idéia de quem é o usuário que acessa a internet e interage nas redes sociais com a biblioteca e pode ser objeto de estudo para futuras tomadas de decisões.



O página é utilizada como veículo de comunicação de informes da biblioteca, como mudanças no horário e serviços e produtos oferecidos e para compartilhamento de assuntos relevantes do escopo da área de Letras como notícias sobre lançamentos de livros, sobre autores e personalidades do universo literário. Além disso, a página reproduz os links das publicações do blog da biblioteca. Na imagem abaixo, a divulgação do texto de uma aluna publicado no blog que foi replicada na página do Facebook.



5 Considerações Finais

Na primeira semana de migração do perfil para a página, já aconteceu automaticamente sua divulgação aos 'amigos' que constavam no perfil. Posts novos trouxeram novas opções 'Curtir' e 'Pessoas falando sobre isso'. Este aumento dos indicadores demonstra a aceitação positiva por parte dos usuários. Por isso, fica evidente que o trabalho de responder comentários, postar links ou informações relevantes deve ser rotineira para o bibliotecário de referência. E este constitui o grande desafio para a biblioteca universitária: incorporar em suas atividades básicas, as novas formas de interação.

6 Referências

BRAGANÇA, R. Patrício R e V. Facebook: rede social e educativa? <http://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3584/1/118.pdf>

CANELAS, Lygia Luiza Cordon; VALENCIA, Maria Cristina Palhares. O Twitter como disseminador de informação e conteúdo digital em bibliotecas públicas. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 22-32, jan. 2012. Disponível em: < <http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/67/69>>. Acesso em 03 jan. 2012.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de Referência e informação: do tradicional ao on line. In: CIFORM, 9., Salvador, BA, 2009. **Anais**. Bahia: UFBA, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 13. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

COSTA, Rogério da. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. In: ANTOUN, Henrique (Org.). **Web 2.0**: participação e vigilância na era da comunicação distriuída. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008.

FEITOSA, Ailton. **Organização da informação na web**: das tags à web semântica. Brasília: Thesaurus, 2006. (Estudos avançados em Ciência da Informação, v. 2)

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2001.

IBOPE. **Internet no Brasil supera a marca de 80 milhões de pessoas**. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortallBOPE&pub=T&db=cald&comp=Internet&docid=DDA7A78D9195CE3483257A1A006507C0>>. Acesso em: 11 jun. 2012.

KEEN, Andrew. **O culto do amador**: como blogs, MySpace, You tube e a pirataria digital estão destruindo nossa economia, cultura e valores. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997.



PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. In: ANTOUN, Henrique (Org.). **Web 2.0**: participação e vigilância na era da comunicação distriuída. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008.

ROSA, Anelise. Biblioteca 2.0: aplicabilidade de ferramentas web 2.0 em bibliotecas. 2008. Monografia (Biblioteconomia)- Disponível em: <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/ROSA_Anelise.pdf>. Acesso em 25 mar. 2012.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. 2.ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, set. 2010.

O USO DAS FERRAMENTAS DA WEB 2.0 NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO: DO CLIPPING ÀS REDES SOCIAIS

**Ester Aparecida Lima de Souza¹, Marcos Antonio Vianna dos Santos²,
Zélia Maria Pereira da Silva³,**

¹ Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Bibliotecária da UERJ, Resende, RJ

² Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Bibliotecário da UERJ, Resende, RJ. ³ Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Bibliotecária da UERJ Resende, RJ

Resumo

O presente trabalho descreve a evolução de uma atividade de disseminação da informação – o *clipping*, desenvolvida pela biblioteca universitária CTC/F da UERJ (Centro de Tecnologia e Ciência da Universidade do Estado do Rio de Janeiro), desde o seu estágio impresso, até a utilização das ferramentas *Blogger* e *Facebook* disponíveis na web. Aborda conceitos de blog e sua utilização em unidades de gestão do conhecimento como uma alternativa de difusão de informação em biblioteca universitárias na promoção de artigos científicos, eventos e produtos. Apresenta definições de Web 2.0, identificando possibilidades de criação de serviços em ambientes virtuais com maior interatividade e compartilhamento de informações, em diferentes suportes, e a qualquer tempo. Relata os procedimentos de implantação do blog, a criação do *Facebook* da CTC/F, uma estratégia de divulgação da informação, e de outros processos. Apresenta indicadores de acesso e o grau de satisfação da comunidade acadêmica com a evolução dos meios de disseminação da informação disponibilizados pela biblioteca. Espera-se que este artigo possa servir de parâmetro na utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e na possibilidade de aproveitar-se da dinâmica e potencial das redes sociais na geração e fluxos de informação.

Palavras-Chave:

Blogs. Disseminação Seletiva da Informação. Facebook. (Recursos eletrônicos). Redes de relações sociais. Serviços da Web

Abstract

. This paper describes the evolution of an information dissemination activity, developed by the University Library CTC/F UERJ (Science and Techonology Center the State University of Rio de Janeiro). The study approaches, both printing stage, and the use of tools like Blogger and Facebook on the web although it points the concepts of blogging, and its use in units of knowledge management as an alternative information dissemination in university libraries in the promotion of scientific articles, events and products. The paper provides definitions of Web 2.0, giving opportunities for service creation in virtual environments with greater interactivity and sharing of information indifferent media, and at any time. It reports the deployment procedures of the blog, the creation of library CTC/F profile on Facebook like a strategy for information dissemination and other processes too.

Indicators of access and satisfaction of the academic community are shown with the evolution of the means of dissemination of information provided by the library. It is hoped that this paper can serve as a parameter in the use of Information and Communication Technologies (ICTs) and the possibility to take advantage of the dynamics and potential of social networks in the generation and flow of information.

Keywords:

Blogs. Selective dissemination of information. Facebook (Electronic resources). Social networking. Web services.

1 Introdução

A Biblioteca de Ciência e Tecnologia – F, pertence a Rede Sirius (Rede de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro), está localizada no Campus Regional de Resende e atende aos alunos de graduação e pós-graduação do curso de Engenharia de Produção da UERJ e dos cursos de Pedagogia e Ciências Biológicas do CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Rio de Janeiro). A biblioteca desde sua criação em 1994, preocupa-se em disseminar informações relevantes aos seus usuários, a princípio essa atividade consistia no processo de seleção de notícias, e artigos de revistas e jornais de interesse da comunidade universitária recortados e reunidos em formato impresso, e distribuído pelos diversos setores do Campus, desde a Direção até o Centro Acadêmico. Em 2001 foi criado o *Clippingengprod*, a evolução para a fase eletrônica, quando o *clipping* passou a ser enviado em formato PDF para o e-mail de todos os docentes e discentes, além de ser disponibilizado no site da Faculdade de Tecnologia <<http://www.fat.uerj.br/>>. Em 2011, inicia-se o processo de utilização das ferramentas da *Web 2.0* como o *Blogger* da Google e o *Facebook* com o intuito de continuar divulgando informações (Tecnologia; Indústria automotiva; Estágios, etc.) aos usuários da biblioteca, otimizando o processo e nos aproximando do universo das redes sociais, permitindo o acesso as várias mídias, disponibilizando artigos, vídeos, notícias, informações sobre Engenharia de Produção e áreas afins, veiculadas em jornais *on-line*, *sites* da internet, e até mesmo aquelas produzidas pela própria comunidade. Este trabalho pretende relatar a trajetória do *clipping* impresso à utilização da web social, a evolução desse processo de comunicação e divulgação da informação, as vantagens, dificuldades encontradas e os resultados obtidos ao longo dessa trajetória.

2 Revisão de Literatura

2.1 Blog e Ciência da Informação

A Ciência da Informação tem sua origem em duas questões centrais: a *explosão informacional* e a *acessibilidade da informação*, Bush (1995 apud SARACEVI, 1996, p.42):

[...] identificou o problema da explosão informacional - o irreprimível crescimento exponencial da informação e de seus registros, particularmente em ciência e tecnologia. A solução por ele proposta

era a de usar as incipientes tecnologias de informação para combater o problema. As bibliotecas universitárias e centros de documentação vêm sofrendo os efeitos dos impactos produzidos pelas tecnologias da informação na criação de serviços capazes de se adequar ao mundo virtual no processo de disseminação da informação.

Blattmann (2007, p.8) estuda os aspectos da evolução da Web 1.0 à Internet colaborativa na Web 2.0 para bibliotecas, destacando a descentralização da posição do sujeito, tornando-o ativo, participante na criação e troca de conteúdos postados em um determinado site através de plataformas abertas nos quais os arquivos ficam disponíveis *on-line* para que possam ser acessados em qualquer tempo. Apresenta os blogs como uma das ferramentas mais populares representando a evolução da *Web*, permitindo aos usuários comuns, que mesmo sem ter conhecimentos necessários para publicarem conteúdos na internet, com a existência de ferramentas amigáveis, de uso simplificado, passam a publicar e consumir informação.

As universidades são centros geradores de conhecimento, as bibliotecas universitárias, no que concerne à divulgação de informações, e de seus serviços devem refletir a dinâmica de seu tempo e da produção acadêmica. A escolha da utilização de um blog como meio de comunicação se justifica por diversos fatores, um deles é a própria origem, e a evolução dessa ferramenta que conforme Eiras, (2007, p.76) surgiu em 1992. Tim Berners-Lee criou uma página na Internet com elementos principais de um blog: apresentação cronológica inversa (do mais atual para o mais antigo), autoria pessoal e publicação por um *browser*, tornando-a disponível a qualquer pessoa com acesso a internet. Em 1999 com a criação do *software Blogger*, os blogs tornaram-se mais populares, pois este programa apresenta maior facilidade para publicar conteúdos na Internet, e não exigem dos seus usuários grandes conhecimentos técnicos para gerenciá-lo. Essa característica facilita aos profissionais das bibliotecas universitárias, principalmente as que se localizam em regiões de difícil acesso e encontram dificuldades na divulgação de informações, prejudicando a interação e uma comunicação mais eficiente com seus usuários.

O blog pode ser considerado uma frente equalizadora entre acadêmicos e não acadêmicos, no que diz respeito ao compartilhamento de informações, pois já existem vários blogs de autoria de cientistas e acadêmicos, de diversos campos científicos de acordo com Barros (2007, p.49), mais um motivo para os bibliotecários de instituições universitárias não se excluírem dessa realidade, além de ser um dos ambientes virtuais mais dinâmicos da Internet, e de produzir, e difundir mais informações, através de uma publicação de opinião, uma ideia, um acontecimento, podendo disponibilizar comentários, fazer ligações com outras páginas, listar recursos de informação, isto é, transformar informação em conhecimento. (EIRAS, 2007, p.77).

Trabalhar com informação e difusão do conhecimento exige atualmente do profissional uma curiosidade constante não somente a novidade, ao efêmero, mas a tudo o que tenha aplicabilidade e possa ser produtivo, contribuir significativamente com a qualidade e veiculação da informação pesquisada para usuários de bibliotecas, o bibliotecário segundo Rodrigues (2009, p.24):

[...] deve estar preparado para a execução de suas funções tanto em ambientes físicos quanto virtuais, com novas ferramentas disponíveis

na rede, o bibliotecário é um mediador da informação que deve ter aptidões para recuperar, selecionar, organizar e disseminar a informação em qualquer ambiente em que trabalhe.

2.2 Clipping e Redes Sociais

Clipping é um vocábulo originário do inglês, *to cut*, significa clipagem, cortar, reduzir, é uma atividade que consiste em recortar matérias em jornais, revistas sobre determinado assunto ou empresa (FERREIRA, 1986, p.483).

A explosão informacional circulante tornou a clipagem relevante e necessária no atual estágio da humanidade, restrita, que não exige grandes orçamentos. O *clipping* é um aliado do jornalismo, complementando e completando a imprensa, torna a informação publicada mais visível e contribui na formação da opinião pública. (Associação Brasileira de Empresas de Monitoramento de Informação – ABEMO 2012)

Atualmente o *Clipping* digital baseia-se no webjornalismo e segundo Pftzenreuter (2010 p. 30):

Pode ser visto como um serviço de disseminação seletiva da informação (DSI), visto que seleciona conteúdo de webjornalismo de acordo com o perfil de usuários, algumas bibliotecas oferecem Serviços de Alerta e tecnologia Rich Site Summary (RSS), para que cada usuário, em particular, possa escolher os conteúdos que são de interesse e que deseja receber.

A utilização das tecnologias da Web 2.0 em bibliotecas é conhecida como Biblioteca 2.0, por isso torna-se necessário entender as suas principais características como está exemplificado na figura abaixo:

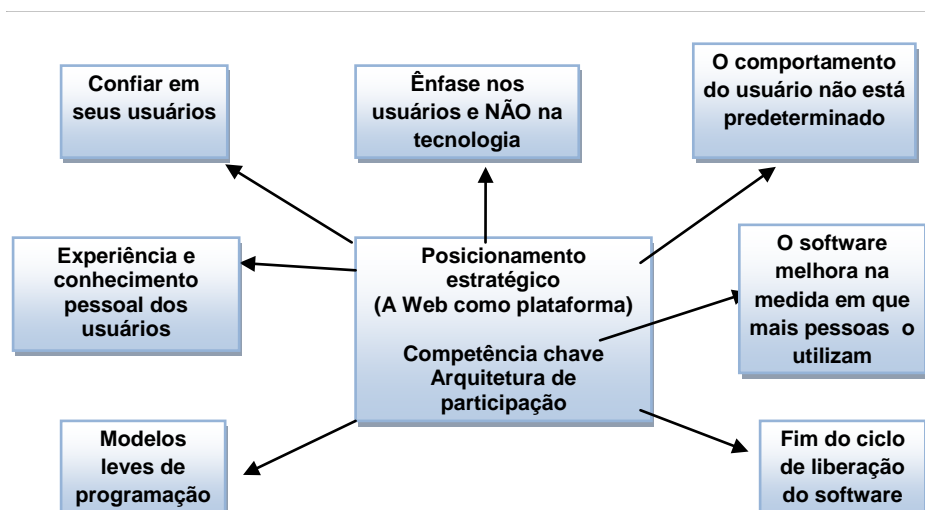


Figura 1 – As características da Web 2.0

Fonte: BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista Acb**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.12, n.2, p.200, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/530>>. Acesso em 14 de abril 2012..

A Biblioteca 2.0 tem características de compartilhamento, de interatividade das informações, a possibilidade de enriquecer o processo de disseminação seletiva da informação através das redes sociais em plataformas como o *Facebook* e outros, e deveria considerar quatro elementos essenciais, segundo Maness (2007 *apud* ALMEIDA ; MÁRDERO, 2008, p. 4-5):

Ser centrada no usuário: o consumo e a criação de conteúdos ocorrem de modo dinâmico [...] A possibilidade de oferecer uma experiência multimídia [...] Ser socialmente rica: a presença da biblioteca no espaço da Web deve incluir a presença de seus usuários, que poderão se comunicar entre si e entre os bibliotecários de forma síncronos (mensagens instantâneas) ou assíncronos (blogs ou wikis) e ser comunitariamente inovadora: a Biblioteca 2.0 é antes de tudo, uma comunidade virtual com foco no seu usuário. Isso significa que a biblioteca deve não somente mudar com seus usuários, mas que permitam que esses usuários mudem com a biblioteca, constantemente, alterando seus serviços e suas formas de comunicação.

As redes sociais são anteriores à Internet, e sempre fizeram parte da estrutura social da humanidade, o mundo sempre esteve conectado em redes de relacionamentos, linhas telefônicas, rotas aéreas, sistema elétrico, autoestradas, etc., mas foi no meio digital que encontraram maior expressão, sendo importante esclarecer que *Facebook*, *blogs*, *Orkut*, não são redes sociais, são plataformas, ferramentas que facilitam a conectividade, mas são as pessoas que as constroem. (RECUERO, *apud* AGUIAR e SILVA 2010, p.3)

Blattmann (2007, p.21) define a Web 2.0 como um espaço novo com possibilidades de acessar, organizar, gerenciar, tratar e disseminar a informação, conhecimentos, saberes, e se faz necessário como em toda ferramenta, estudar, explorar e experimentar tecnologias disponíveis sempre com o propósito de facilitar o acesso e ampliar o uso da informação.

3 Materiais e Métodos

A ideia de oferecer serviço de clipagem aos usuários da biblioteca CTC/F, surgiu da dificuldade que alunos e professores vinham encontrando em se atualizarem diante do grande volume de informações produzidas na área de Ciência e Tecnologia, com o passar do tempo essa atividade passou a ser em meio eletrônico, por e-mail e em formato PDF. O *Clippingengprod* era enviado para a caixa de correio dos alunos, docentes e discentes. Realizou-se um estudo devido a uma parte dos usuários terem dificuldades em acessar seus e-mails, a partir da necessidade de renovar o processo de coleta e difusão das informações do *clipping*, Foram contempladas as demandas de informações dos alunos, professores, e usuários da biblioteca e também as tecnologias disponíveis como o Blog e o *Facebook*.. O Blog da Rede Sírius, <<http://redesirius.blogspot.com/>>, direcionado aos profissionais que atuam na rede de bibliotecas, serviu de parâmetro para a criação do Blog da CTC/F, encontramos nessa ferramenta a possibilidade de ampliar a atuação do clipping aproveitando as características da Web 2.0.

O *Clippingengprod* foi o alicerce do Blog da Biblioteca CTC/F. O processo de

sua implantação passou por quatro etapas basicamente: a) Definição dos objetivos e da equipe responsável; b) Criação do *layout* e arquitetura de informação; c) Divulgação e utilização do Blog e d) Avaliação de desempenho da ferramenta. Na definição de objetivos tentou-se manter as perspectivas iniciais do *clipping* não deixando de ampliar a difusão das informações, foram aproveitados os dados de uma pesquisa realizada com os seus usuários, montamos uma estratégia de busca na internet e outras fontes como folhetos, informações que alunos e professores nos traziam com a finalidade de divulgá-las. O *software* escolhido para a construção do Blog foi o *Blogger* <<https://www.blogger.com/start?hl=pt-BR>> oferecido gratuitamente pela Google por ser de fácil utilização e manutenção, o programa oferece diversos *templates* – modelos de *layout*, de apresentação visual do blog, o que torna fácil a sua construção, não exigindo nenhum conhecimento técnico de informática.

O Blog da CTC/F prioriza a divulgação de notícias de interesse da comunidade acadêmica, as fontes são citadas para preservar o direito da propriedade intelectual, os artigos são indexados através de atribuição de marcadores (Tags) que permitem recuperar e compartilhar a informação, a escolha desses marcadores é realizada baseando-se na lista de termos autorizados da Rede Bibliodata – Rede de Catalogação Cooperativa Nacional. Abaixo segue tabela resumida e explicativa sobre as etapas descritas anteriormente:

Tabela 1 – Implantação do Blog da Biblioteca CTC/F - Resende - RJ – 2011

ETAPAS	DESCRIÇÃO
Definição de objetivos e da equipe responsável	Divulgação de artigos, vídeos, notícias de interesse da comunidade acadêmica da UERJ de Resende, continuidade do trabalho desenvolvido pelo <i>Clippingengprod</i> . Equipe: 2 bibliotecários; 1 técnico de informática e 1 estagiário.
Criação do <i>layout</i> e da arquitetura de informação do blog	Pesquisa em outros blogs de bibliotecas universitárias; Escolha de cores e arranjo da forma de apresentação das notícias divulgadas; Atribuição dos assuntos levando em conta pesquisa realizada com os usuários do <i>clipping</i> . Utilização de marcadores (Tags) baseando-se na lista de termos autorizados pela Rede Bibliodata.
Disponibilização do Blog da CTC/F	Divulgação do Blog da CTC/F por meio de palestras para calouros, cartazes, <i>e-mails</i> , link do Blog na página principal da Faculdade de Tecnologia (UERJ – FAT).
Avaliação de desempenho	Avaliação do índice de acesso e uso do Blog da CTC/F. Utilização do <i>Facebook</i> como estratégia de divulgação.

Fonte: Tabela elaborada pelos autores

O Blog da Biblioteca CTC-F/ foi criado em 2011 e pode ser acessado de qualquer ponto da internet, através do endereço <<http://biblioteca-ctcf.blogspot.com/>> e especificamente seu link pode ser encontrado no Blog da Rede Sirius <<http://redesirius.blogspot.com/>> e na página da FAT – Faculdade de Tecnologia . A arquitetura de informação foi elaborada levando-se em consideração

o perfil do *Clippinengprod*, em pesquisa de opinião realizada na época do envio do *clipping* por e-mail aos usuários da biblioteca e de acordo com os resultados obtidos, foram identificadas as áreas de maior interesse dos alunos e professores: desenvolvimento industrial, empresas, gestão financeira, montadoras, recursos humanos, indústria química e siderurgia, essas vêm desde então direcionando a seleção de informações na Internet, o blog permite também a divulgação de vídeos, músicas e arquivos escaneados, ampliando as possibilidades de divulgação de informação em suportes variados, levando-se em conta as fontes confiáveis de informação que as originaram como sites de revistas científicas e jornais de grande circulação. Apresenta páginas em destaque: *Flashback* – espaço para postagem de informações retrospectivas de acontecimentos marcantes, relacionados ao Campus Regional de Resende desde a sua criação, com a proposta de resgatar a memória e manter a identidade cultural da instituição; *Novas Aquisições* – são apresentados os novos títulos da biblioteca e *Dicas de leitura* – sugestão de livros para a leitura que possam contribuir no lazer e nos estudos. *Estágios* – Divulgação e ofertas de estágios e oportunidades para os graduandos. A criação do *Facebook* da biblioteca foi uma estratégia encontrada para aumentar os acessos ao Blog e de certa forma tem servido como um meio para ampliar a interação entre a biblioteca e os usuários, permitindo traçar um perfil de interesses, comportamentos e tendências, auxiliando na escolha de novos assuntos a serem disseminados, e futuras ofertas de serviços.



Figura 2 – Apresentação do Blog da Biblioteca CTC/F Rede Sirius

Fonte: Página principal do Blog da Biblioteca CTC/F – Disponível em: <<http://biblioteca-ctcf.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 15 de abril de 2012.

O *Facebook* é o site de relacionamento que está alcançando maior número de participantes de faixas etárias diversificadas, é uma plataforma de fácil utilização e para haver comunicação entre os seus membros é preciso que se enviem convites e que esses sejam aceitos, somente assim seus participantes interagem, é uma ferramenta bastante eficaz na divulgação de informações, o *Facebook* da biblioteca tem recebido muitos convites de alunos que fazem parte dessa rede, foi criado para divulgar o Blog e também porque facilita o compartilhamento das informações de forma imediata, pois algumas notícias na web apresentam a opção de divulgação via *Facebook*, uma das mídias sociais mais populares dos Estados Unidos, lançada em 2004 com o objetivo de ajudar alunos de escolas e faculdades dos EUA a trocarem informações e manterem contato com amigos, é gratuito e permite a criação de perfis com fotos, lista de interesses, troca de mensagens privadas ou públicas, uma das principais vantagens dessa ferramenta é promover a instituição e a biblioteca. É capaz de agrupar pessoas com interesses comuns, e essa característica pode ser utilizada para a formação de grupos de pesquisa ou de leitura.

As redes sociais existem desde os primórdios da organização da vida em sociedade, entretanto com o mundo virtual estão se tornando cada dia mais evidente. Maness apud Aguiar e Silva (2010, p.12) destaca que o uso do *Facebook* em bibliotecas possui o potencial de criar interação entre usuários e bibliotecários e de permitir que se compartilhem e se transformem recursos em meio eletrônico de forma dinâmica, além de possibilitar que usuários criem vínculos com a rede da biblioteca, que bibliotecários possam observar outros usuários, analisando o que estes têm em comum, suas necessidades de informação, comparando com outros perfis similares e tantos outros dados úteis, capazes de ajudar na tomada de decisão e gestão da informação que podem ser extraídos das redes sociais.



Figura 3 – Facebook da CTC/F utilizado como meio de divulgação do blog e da biblioteca

Fonte: Página principal do *Facebook* da Biblioteca CTC/F . Disponível: <http://www.facebook.com/bibliotecactcf.uerj>. Acesso em: 15 de abril de 2012.

4 Resultados Finais

O Blog da Biblioteca CTC/F foi implantado e disponibilizado em março de 2011 e desde então foram registradas 8.256 visualizações como estão demonstradas nas estatísticas abaixo:

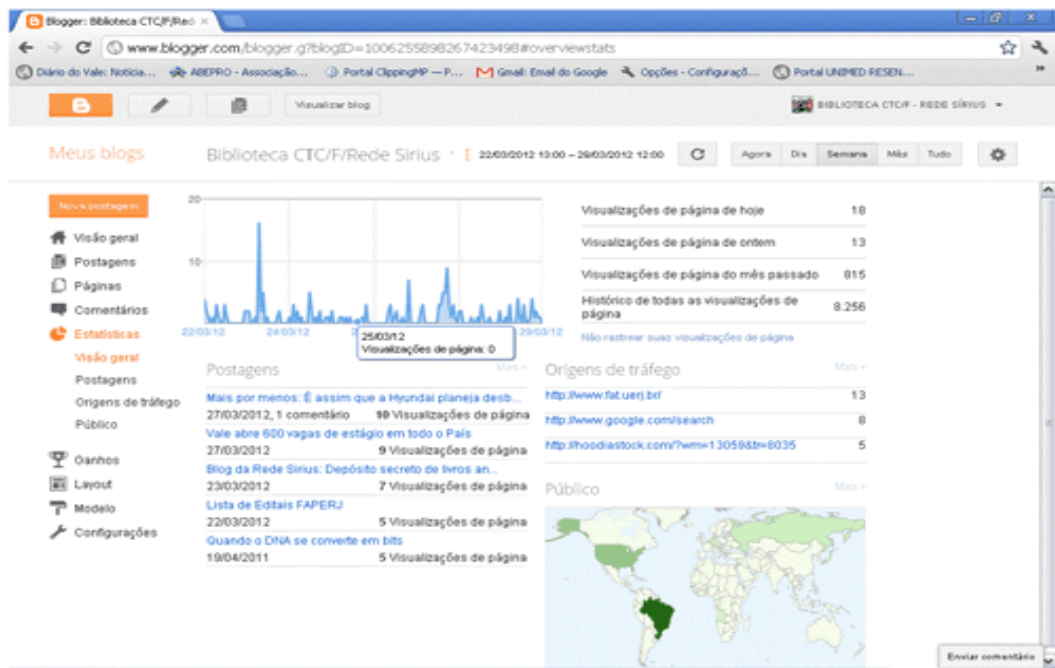


Figura 4 – Estatísticas do Blog da Biblioteca CTC/F

Fonte: Página de Estatística do Blog da CTC/F. Disponível em:

<<http://www.blogger.com/blogger.g?blogID=1006255898267423498#overviewstats>>. Acesso em: 15 de abril de 2012.

De acordo com os dados expostos, pode-se deduzir que o Blog da CTC/F foi bem aceito pela comunidade universitária. O *Facebook* foi disponibilizado em 24 de outubro de 2011 e constata-se que desde a sua utilização as visualizações das informações postadas no Blog aumentaram significando uma boa estratégia de divulgação, alguns artigos e informações encontradas na web oferecem a função de compartilhar via *Facebook* o que possibilita que essas cheguem aos usuários de forma mais rápida, nesse aspecto o blog foi uma escolha perfeita para dar continuidade ao trabalho realizado anteriormente pelo *clipping*, pois consegue alcançar um público mais amplo, divulgando ao mesmo tempo a biblioteca e a instituição, diminuindo as distâncias, a informação chega de forma instantânea e pode ser acessada de qualquer lugar, potencializa as relações, democratiza a informação e aumenta a cooperação entre os seus usuários. A questão pedagógica não deve ser esquecida, fazemos parte de uma universidade, que transmite conhecimento, trabalha com pesquisas e forma mestres, as ferramentas da Web 2.0 devem ser utilizadas em bibliotecas universitárias por fazerem parte do cotidiano da vida de jovens e adultos, uma oportunidade de se criar espaços de discussão, onde alunos e professores possam colocar suas ideias democraticamente e também, por ser um ambiente mais estimulante e atrativo do que o espaço convencional da sala de aula.

5 Considerações Finais

A Web 2.0 possibilitou o trabalho cooperativo, a expansão das redes sociais e a divulgação de ideias e atividades, essa interação, entre pessoas e ambientes, alteraram consideravelmente as relações nas organizações, exercendo grande influência no processo de comunicação e difusão das informações nas bibliotecas universitárias. Estudos recentes apontam que recursos como: Blogs, *Facebook* e outros exemplos de redes sociais, apesar de gratuitos e disponíveis, estão sendo pouco explorados pelos bibliotecários, faz-se necessário que o profissional da informação entenda o trabalho em rede e seus benefícios, não só para o usuário como também para a melhoria do desempenho das suas atividades, principalmente nas bibliotecas universitárias, e que esteja preparado para dialogar com a geração da era do conhecimento e da tecnologia, o universitário de hoje não é mais o mesmo do passado, esse tinha hábitos de leitura e de vida completamente distintos dos usuários atuais, os de hoje, têm o perfil de compartilharem constantemente seus sentimentos e emoções em redes sociais usando a tecnologia, pensando nesse aspecto que o Blog da Biblioteca CTC/F foi criado e também para dar continuidade ao trabalho desenvolvido pelo *clipping* pretendendo ser reconhecido nesses espaços como uma referência de ambiente colaborativo, um fórum dinâmico com integração entre biblioteca e usuários, resgatando a prática do debate, no mundo virtual, os alunos ficam mais à vontade para exporem suas ideias, e até mesmo dialogarem, ao contrário do espaço da biblioteca devido à necessidade do silêncio para o estudo, entretanto não basta utilizar-se desses recursos sem objetivos definidos e avaliação periódica das ferramentas utilizadas, é necessário que o espaço virtual reflita o real expandindo-o no que diz respeito à difusão da informação, é importante que neles as bibliotecas universitárias possam oferecer suporte à pesquisa científica e que os usuários destes nele se reconheçam tornando-os usuais e constantes, uma referência, da mesma forma que se apropriam da biblioteca no espaço físico, professores e alunos devem ter o papel de construtores e colaboradores, criando vínculos e a certeza de que lá no virtual, possam obter informações úteis, dessa forma, poderão ter estímulos na dinamização desses fóruns. O projeto de um blog ou outra ferramenta interativa da web social tem de ser sempre centrado e orientado no usuário real e potencial da biblioteca. É essencial que bibliotecários das universidades conheçam e utilizem as organizações e serviços da Web 2.0, o presente já aponta para o futuro da Web semântica, um projeto que pretende aplicar conceitos inteligentes na Web que conhecemos hoje, a organização dos conteúdos, combinação dos dados com o propósito de dar respostas mais definidas às questões de pesquisas.

O principal desafio que teremos que enfrentar é o de conceber e criar espaços virtuais nas instituições onde se possam equilibrar o lúdico com o institucional, ou seja, que a espontaneidade em utilizá-los não seja perdida, pois a curiosidade e o prazer podem ser grandes aliados nas mãos de bibliotecários interessados na formação de novos leitores no caso das bibliotecas públicas e de novos pesquisadores em bibliotecas universitárias.

6 Referências

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, Orkut, Myspace e Ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf>. Acesso em 16 de abril 2012.

ALMEIDA, R. ; MARDERO, Arellano, M.A. Impacto da tecnologia RSS nos serviços de disseminação de informação. In: Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa e Informação, 8.,2008., Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, 2008. Disponível em < <http://eprints.rclis.org/handle/10760/11844#.T0zskocgfv0>> Acesso em 28/02/2012

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MONITORAMENTO DE INFORMAÇÃO. **O que é clipping?** Disponível em: <http://www.abemo.org/index.php/o_que_e_clipping>. Acesso em: 03 de abril 2012.

BARROS, Moreno de A. Blogs e bibliotecários. In: Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação, 27, 2004, Recife. **Anais eletrônicos...**Recife, UFPe, 2004. Disponível em:<<http://eprints.rclis.org/handle/10760/9300#.T5gfSbNrPv0>>. Acesso em 25 de abril 2012.

BARROS, Moreno. **Esfera pública on-line e o blog bibliotecários sem fronteiras.** 2006. 51 f. Trabalho de conclusão de curso. (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006. Disponível em:< <http://eprints.rclis.org/archive/00009590/>> Acesso em 04 de mar. 2012.

BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na *Web 2.0* e biblioteca 2.0. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.2, p.191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/530>>. Acesso em 14 de abril 2012.

BUSH, V. As we may may think. **Atlantic Monthly**, v.176, n.1, p. 101-108, 1995.

EIRAS, Bruno Duarte. Blogs: mais que uma tecnologia, uma atitude. **Cadernos Bad 1**, p.76-85, 2007.Disponível em:<<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=38570105>>. Acesso em 04 de mar. 2012.

GOMES, Antônia Albeniza et al. O manuseio das ferramentas da Web 2.0 usadas na biblioteca 2.0: a interação na indexação das tags. In: Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação, 33., 2010, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa : UFPb, 2010. Disponível em:

<<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/185/179>> Acesso em: 09 abr.2012.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 43-51, jan./ abr., 2007. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/search/authors/view?firstName=Jack&middleName=M.&lastName=Maness&affiliation=University%20of%20Colorado>>. Acesso em 03 de abril, 2012

PFUTZENREUTER, Ivy König. **Clipping digital em bibliotecas: o exemplo do banco de notícias da Biblioteca Digital do Senado Federal**. 2010. 57 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/27830>>. Acesso em: 03 de abril 2012.

RODRIGUES, Rodrigo Souza. **Blogs no serviço de referência**. 2009. 46 f. Trabalho de conclusão de curso. (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2009. Disponível em:<http://eprints.rclis.org/handle/10760/15497#.T1Tp_4cgfv0> Acesso em: 05 de mar.2012.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação; origem, evolução e relações.

Perspectiva em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 12 de abril 2012

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiane Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008.

Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf> >. Acesso em: 28 de fev. 2012.

FONTES DE INFORMAÇÃO NA WEB: APROPRIAÇÃO, USO E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO ÉTNICO-RACIAL NO MOVIMENTO NEGRO DA PARAÍBA

Leyde Klebia Rodrigues da Silva¹, Mirian de Albuquerque Aquino²

¹Mestranda em Ciência da Informação, UFPB, João Pessoa, Paraíba

²Doutora em Educação, UFPB, João Pessoa, Paraíba

Resumo

Investigar como o Movimento Negro do Estado da Paraíba se apropria das fontes de informação na web e usa-as, na perspectiva de disseminação da étnico-racial é o objetivo que norteia este estudo. Entende-se que essas fontes de informação podem ser utilizadas como um canal de disseminação da informação étnico-racial para auxiliar os grupos socialmente invisibilizados, na atual sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem, onde o preconceito, a discriminação e o racismo fazem parte do cotidiano dos sujeitos. O universo da pesquisa foi o Movimento Negro Organizado da Paraíba (MNOPB), e os sujeitos/participantes foram quatro ativistas vinculados a duas entidades desse movimento: o Núcleo de Estudantes Negras e Negros da UFPB (NENN/UFPB) e a Organização de Mulheres Negras na Paraíba, a BAMIDELE. Os resultados mostraram que a ferramenta mais utilizada pelo MNOPB, para veicular a informação, é o e-mail, e o uso do blog está associado à disseminação da informação apropriada pelo grupo. Nas considerações finais, é proposto para a entidade que se aproprie das fontes de informação na Web já utilizadas por ela, a fim de que sirvam como um espaço virtual que armazene a informação produzida e apropriada pelo MNOPB.

Palavras-Chave:

Fontes de informação na Web, Uso e Apropriação, Movimento Negro da Paraíba. Informação étnico-racial, Disseminação da informação.

Abstract

To investigate how the Black Movement of Paraíba State appropriates of information sources on the web and use them with a view to disseminating information is the guiding objective of this study. It is understood that these sources of information can be used as a channel for dissemination of information to help ethnic-racial socially invisible, in today's information society, knowledge and learning, where prejudice, discrimination and racism are part of everyday life subjects. The research was Organized Black Movement of Paraíba (MNOPB), and the subjects / participants were linked to four members of this movement two entities: The Center for Black Students of UFPB (NENN/UFPB) and the Organization of Black Women in Paraíba - BAMIDELE. The results showed that the most used tool by MNOPB, to convey the information, e-mail, and use the blog is associated with the dissemination of appropriate information by the group. In the final considerations, is proposed for the entity to appropriate sources of information on the Web already used by it in order to serve as a virtual space that stores the information produced and appropriated by

MNOPB.

Keywords:

Sources of information on the Web, Usage and Ownership, Black Movement of Paraíba, Information ethno racial, Dissemination of Information.

1 Introdução

A informação sempre foi escassa e difícil de ser acessada. Sua apropriação era feita apenas por um pequeno grupo de privilegiados. Em razão disso, no século XIX os índices de analfabetismo eram bastante elevados em todos os lugares. Com o advento da imprensa deu-se uma grande revolução e a escrita registrada em textos começou a ser reproduzido com mais facilidade. Entretanto, a massificação da informação registrada nesses textos ocorreu só recentemente.

A internet tornou a informação disponível e acessível e, independentemente das ferramentas, suportes e canais de informação, essa ferramenta aumentou o interesse dos estudiosos de diferentes campos do saber pela informação. A internet é hoje considerada uma ferramenta importante para apropriação, uso e disseminação da informação etnicorracial, em diferentes formatos e campos. Essa ferramenta vem aumentando a produção de diferentes artefatos culturais e oferecendo a possibilidade de sua utilização dessa informação para fins educacionais, sociais e culturais.

A literatura da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação pouco discute sobre a importância, o valor e o uso da informação para grupos sociais etnicamente vulneráveis (negros, indígenas, deficientes, homossexuais, mulheres dentre outros). Em geral, as pesquisas e os estudos abordam a informação para o público como um todo, mas raramente especifica quais são os grupos a que se destina essa informação. Daí a necessidade de os pesquisadores da área da Ciência da Informação preocupar-se com essa informação, principalmente nesse momento em que se percebe que a informação digital agrega, de forma sutil ou velada, determinados estereótipos aos grupos socialmente vulneráveis, sobretudo, que é duplamente discriminada pela cor e pobreza. Entretanto, a Ciência da Informação cujo objeto de estudo é a informação ainda não se deu conta da riqueza que a apropriação dos saberes não é privilégio apenas de um grupo dominante, que continua detendo o poder na atual sociedade, mas pertencem à humanidade (LÉVY, 1998).

Em nossas primeiras vivências acadêmicas, a compreensão sobre a necessidade de disseminação da informação étnico-racial era, quase imperceptível, e pouco ajudava a perceber a sólida contribuição de grupos sociais etnicamente vulneráveis e, sobretudo, dos africanos e afrodescendentes na formação da sociedade brasileira durante os períodos do colonialismo, imperialismo e republicano. Foram mais de três séculos de “escravismo criminoso”. E, o pós-abolição mergulhou negros/negras cada vez mais na pobreza e no abandono, sem chances de obter informação e educação.

O déficit histórico do escravismo não foi totalmente reconhecido e reparado pelos diversos setores do nosso país porque permanece ainda o discurso da cordialidade e das relações harmoniosas, sustentado pelo mito da democracia racial, afetando a invisibilidade de negros/negras na sociedade da informação-

conhecimento-aprendizagem-comunicação. Portanto, o estudo sobre o uso e a apropriação das ferramentas da web, na perspectiva da disseminação da étnico-racial e memória do Movimento Negro Organizado do Estado da Paraíba – MNOPB deve partir do princípio de que as Ciências Sociais (e Aplicadas) precisam desenvolver práticas de pesquisas, efetivas e específicas que possam evidenciar a invisibilidade de negros/negras (CUNHA JÚNIOR, 2005).

2 Fontes de Informação: passado e presente

A história da humanidade sempre sobreviveu na dependência das fontes de informação. Sua existência é datada desde épocas remotas. Elas vão desde as “paredes das cavernas” que serviram para carregar e armazenar a informação sobre a civilização primitiva e também para ajudar o patriarca Moisés a construir as “tábuas da lei” para disseminar os mandamentos de Deus ao seu povo. Na Antiguidade, o livro sofreu muitas mudanças até alcançar o formato e o modelo conhecido e utilizado nos dias atuais.

Elas se transformaram, foram se renovando, reatualizando, adquirindo novas formas e moldando-se em novos espaços. Também são responsáveis por carregar e armazenar a informação e esta age como formadora e transformadora de opiniões. Por fonte de informação, entendemos qualquer recurso que responda a uma demanda de informação por parte dos usuários-aprendentes, e que gere ou veicule informação, influenciem na geração do conhecimento e do aprendizado. Inclui produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador etc.

Vivemos hoje numa sociedade da informação-conhecimento-aprendizagem-comunicação, onde as fontes de informação foram afetadas pelos momentos significativos do progresso da ciência e da técnica. Essa sociedade é denominada “sociedade da informação” por alguns estudiosos porque a revolução das tecnologias intelectuais impactou o mundo com seu volume incontornável de informação que se tornou objeto de consumo, mercadoria.

A informação é “um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social [que produz conhecimento e] “modifica o estoque mental de saber do indivíduo e traz benefícios para seu desenvolvimento e para o bem-estar da sociedade em que ele vive” (BARRETO, 2002, p. 49). Essa “informação deve ser ordenada, estruturada ou contida de alguma forma, senão permanecerá amorfa e inutilizável [...] para nós de alguma forma, e transmitida por algum tipo de canal” (MCGARRY, 1999, p. 11).

Quanto mais informação mais conhecimento. Informação é conhecimento e conhecimento é poder que se exerce sobre o outro. Burke (2003) afirma que alguns sociólogos defendem a tese de que estamos numa “sociedade do conhecimento”, por estar havendo uma expansão de ocupações que produzem e disseminam o conhecimento. Ele afirma que o conhecimento é também uma questão política, “centrada no caráter público ou privado de informação, e de sua natureza mercantil e social (e que) a mercantilização da informação é tão velha quanto o capitalismo” (BURKE, 2003, p. 11).” O conhecimento não existe se não houver uma fonte de informação que forneça subsídios para a construção do conhecimento.

É uma sociedade da aprendizagem porque somos pressionados cotidianamente a aprender e reaprender a usar as ferramentas digitais como “um

processo fundante para vida inteira” (AQUINO, 2005). Todas as pessoas são convocadas para transmitir cada vez mais saberes evolutivos e adaptados (DELORS, 1999). Viver o contexto em que eclodem essas tecnologias é estar constantemente em “estado de aprendizagem”. Caracteriza-se também como uma sociedade em que a comunicação

As tecnologias intelectuais potencializaram o surgimento rápido e mutável de fontes de informação, sobretudo no que se refere à rede web (SALES; ALMEIDA, 2007). Os modelos ou parâmetros adotados pelas fontes de informação disponíveis vêm se modificando, ampliando e diversificando. Cada vez estão mais “eficientes, rápidas e abrangentes, vencendo barreiras geográficas, hierárquicas e financeiras” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 23).

Em sua análise sobre a relação tecnologia e profissionais, autores como Tomaél et al (2000, p. 5) afirmam que “nenhuma tecnologia da informação teve impacto tão forte nos profissionais da informação como a Internet”.

Dentre as inúmeras fontes de informação da web, é possível destacar pelo menos nove mais conhecidas e utilizadas:

- a) **Sites e websites** – são um conjunto de páginas web, isto é, de hipertextos acessíveis geralmente pelo protocolo de transferência da internet (GONÇALVES, 2006);
- b) **Portais** – um tipo de sites que congrega conteúdos de diversos tipos (áudio, vídeo, imagem, texto e etc.). Fornece acesso versátil, baseado no interesse e preferências de cada indivíduo (GOUVÉIA; OLIVEIRA; VARAJÃO, 2007);
- c) **Blogs** – espécie de diário web que apresenta características como a personalização. Podem ser desenvolvidos para serem utilizados por uma única pessoa ou entre diversas pessoas (BARROS, 2006);
- d) **Microblogs** – considerados ferramentas de blogs em formato mais simples e servem para postagens com limitações de tamanho, na maioria das vezes, associadas à ideia de mobilidade (Zago, 2008);
- e) **Youtube** – permite que os usuários-aprendentes carreguem e compartilhem vídeos em formato digital;
- f) **Redes sociais** (Orkut, Facebook, Ning, LinkedIn, entre outras) é uma forma de representar as relações humanas. O crescimento das redes sociais perpassa as relações pessoais e atinge também os âmbitos organizacional, social, político e científico;
- g) **Grupos de Discussão ou Comunidades Virtuais** – configura-se como uma rede eletrônica de comunicação interativa auto-definida, organizada em torno de um interesse ou finalidade compartilhadas (Castells, 1999);
- h) **Buscadores e Metabuscadore**s – são motores de busca, programas feitos para auxiliar a busca de informação armazenada na rede mundial (WWW) ou a Internet.

O potencial de aplicação das ferramentas de busca online é necessário no contexto dinâmico da sociedade da informação-conhecimento-aprendizagem-comunicação, tendo como função orientar o usuário-aprendente até a fonte desejada.

3 Apropriação, Uso e Disseminação das Fontes de Informação

Para Chartier (1999, p. 77) “apropriar-se é transformar o que se recebe em algo próprio, é produzir um ato de diferenciação que se contrapõe a qualquer tentativa rígida imposta (...), é atividade de invenção, produção de significados”. Perrotti e Pierrucini (2007), recuperando a noção de apropriação em Serfaty-Garzon (2003) expõem:

[...] veicula duas ideias dominantes. De uma parte a de adaptação de alguma coisa a um uso definido ou a uma destinação precisa; de outra, decorrente da primeira, a de ação visando a tornar alguma coisa sua. Nesse sentido, a apropriação não é possível senão em relação a qualquer coisa que pode ser atribuída e, enquanto tal pode, ao mesmo tempo, servir de suporte à intervenção humana e ser possuída. Todavia, a propriedade aqui é [também] de ordem moral psicológica, afetiva. [...] A apropriação é, desse modo, ao mesmo tempo, uma tomada do objeto e uma dinâmica de ação sobre o mundo material e social com uma intenção de construção do sujeito.

A noção de apropriação, quando utilizada como instrumento de conhecimento, pode também reintroduzir uma nova ilusão que pressupõe compreender a cultura. O conceito de cultura, em Chartier, não é apenas um domínio particular de produções e de práticas supostamente distinto de outros níveis, como o econômico e o social. A cultura também faz parte também dessas esferas, pois “[...] não existe prática que não se articule sobre as representações pelas quais os indivíduos constroem o sentido de sua existência” (CHARTIER, 2003, p. 18).

Na visão de Chartier, a cultura apresenta dois aspectos: 1) os mecanismos da dominação simbólica, cujo objetivo é tornar aceitável, pelos próprios dominados, as representações e os modos de consumo que, precisamente, qualificam (ou antes, desqualificam) sua cultura como inferior e ilegítima e; 2) as lógicas específicas em funcionamento nos usos e nos modos de se apropriar o que é imposto.

A apropriação remete-se à forma como lemos e interpretamos as fontes de informação tanto nas fontes escritas como nas fontes digitais. Essa do uso das fontes de informação se dá a partir do momento em que o usuário-aprendente toma para si a informação, ler, interpreta e modifica suas estruturas do pensamento, produz atribuindo novos significados.

Em relação ao uso das fontes de informação na web, que é um dos pontos-chave deste estudo, alguns autores estabelecem considerações sobre os espaços de informação e os usuários – aprendentes:

A tecnologia [...], que objetiva possibilitar o maior e melhor acesso à informação disponível, e o critério da Ciência da Informação, que intervém para qualificar este acesso em termos das competências que o receptor da informação deve ter para assimilar a informação, ou seja, para elaborar a informação para seu uso, seu desenvolvimento pessoal e dos seus espaços de convivência. Não é suficiente que a mensagem esteja disponível, ela deve também poder ser **apropriada pelo receptor** (SMIT; BARRETO, 2002, p. 15, grifo nosso).

Com base nesse argumento, reafirmamos a importância da apropriação das fontes de informação pelo usuário-aprendente. Elas não podem ser apenas

utilizadas porque a cultura, hoje, passa pelo conhecimento teórico-prático, pelo uso de novos instrumentos de produção e pela comunicação entre os homens.

A disseminação da informação no uso da Internet pode contribuir para uma sociedade mais informada, mas não garante isso. Além do acesso às tecnologias, a população necessita de acesso à educação, para que possa utilizar-se dessas tecnologias de forma eficiente e efetiva. Portanto, o uso efetivo dos estoques informacionais só será possível se os indivíduos tiverem competência para assimilar essa informação. Concordamos com Bastos (2005, p. 20), ao afirmar que,

apesar de toda evolução do acesso à informação, proporcionado pelas tecnologias de informação e comunicação, continua sendo primordial um estudo sobre as necessidades de informação do indivíduo na sociedade, pois a maioria não possui repertório suficiente e adequado para receber e processar o excesso de informações, e atuar como cidadãos na sociedade.

Essa disseminação, segundo Bastos, deve ir além da socialização do conhecimento, chegar até a produção de conhecimento com base na informação acumulada. Ao assumir novos papéis (interatividade, agilidade, diminuição de espaço na armazenagem de informação) frente às fontes tradicionais que armazenam e disseminam a informação. As fontes de informação da web podem se tornar um espaço onde o usuário-aprendente também deve explorar as possibilidades de armazenar e preservar a informação, tanto meio físico para o virtual (digitalização) quanto pensar e criar estratégias e mecanismos para a preservação da informação existente apenas no meio virtual.

4 Mapa Metodológico

A abordagem qualitativa é apropriada neste trabalho porque tende a responder questões particulares nas Ciências Sociais (Aplicadas) e dar “[...] um novo sentido aos problemas; ela substitui a pesquisa dos fatores e determinantes pela compreensão dos significados”. Trata-se de uma abordagem que nos incita “a repensar o estudo das necessidades socioculturais dos meios de vida” (GROULX, 2008, p. 98) e permite ressaltar “a natureza socialmente construída da realidade, a íntima relação entre o pesquisador e o que é estudado e as limitações situacionais que influenciam a investigação” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 23). Esses autores entendem que os pesquisadores qualitativos “buscam soluções para resolver as questões que realçam o modo como a experiência social é criada e adquire significados” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 23).

O universo de pesquisa escolhido é o Movimento Negro Organizado da Paraíba – MNOPB, que é formado por um conjunto de diversas organizações negras, a saber: a) comunidades descendentes de antigos Quilombos (Caiana dos Crioulos, Zumbi, etc); b) grupos artísticos (Banda Ylê Odara, Bateria Show da Escola de Samba Malandros do Morro, Grupo de danças Afroprimitivas, Grupos de Hip-hop); c) grupos de formação (alfabetização, reflexão, professores, intelectuais negros e outros); d) grupos de arte marcial (Badauê dos Palmares, Afronagô e outros); e) entidades de articulação e luta em defesa dos direitos da etnia negra (Movimento da Ação Negra e Agentes de Pastoral Negros); f) grupos de gênero (Mulheres Negras, BAMIDELÊ, etc.); g) comunidade de Religião dos Orixás (terreiros); dentre outras formas de organização (MNOPB, 2010). Escolhemos o

MNOPB por entender que os grupos ativistas desse movimento se posicionam como porta-vozes dos(as) afrodescendentes, que obtêm a valorização da identidade de membros socialmente marginalizados que “construíam suas significações e manifestavam seu pertencimento” (FERNANDES, 2009).

Os participantes desta pesquisa são quatro ativistas negros, vinculados ao Núcleo de Estudantes Negras e Negros da UFPB - NENN/UFPB e a Organização de Mulheres Negras na Paraíba - BAMIDELÊ. Na escolha dos sujeitos, selecionamos, principalmente, os líderes dessas organizações, por supor que estariam mais familiarizados e atualizados acerca dos processos de uso e apropriação das fontes de informação na web, tendo como finalidade de disseminar a étnico-racial produzida e apropriada pelo MNOPB.

Para saber como os participantes da pesquisa se apropriam das fontes de informação na web e fazem uso delas, adotamos a entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados. Segundo Minayo (2005), o sujeito tem uma participação ativa e o pesquisador pode fazer perguntas adicionais para esclarecer questões que visem compreender bem mais o contexto.

A transcrição das entrevistas com base na Análise da Conversação (MARCUSCHI, 1986) foi realizada após o término de cada uma delas, visando facilitar a identificação dos diálogos, a compreensão do conteúdo e a seleção das partes mais relevantes para a composição da análise.

4.1 DSC: Um modo de ler discursos de ativistas do MNOPB

Para analisar como o MNOPB se apropria, utiliza e dissemina as fontes de informação na web recorreremos ao Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) que pressupõe a apropriação de um conjunto de princípios e conceitos operacionais, emprestado pela Semiótica de Pierce e pela Teoria das Representações Sociais, representadas pelo pensador romeno Serge Moscovici (2003) e a pensadora francesa Denise Jodelet (2001). Eles consideram os fenômenos sociais como “a fonte principal da produção de discursos e estes são assimilados como um fragmento do pensamento social” (ALMEIDA, 2005, p. 61). As realidades, segundo Moscovici, são medidas pelas representações, e “[...] uma de suas funções principais é de dar significados de aspectos dessa realidade” (ALMEIDA, 2005, p. 71). Essa teoria orienta as ações das pessoas, ligando “sujeito e objeto do conhecimento”.

Essa técnica propõe três conceitos operacionais básicos para análise dos discursos dos sujeitos coletivos, a saber: as expressões-chave (ECH), a ideia central (IC) e a ancoragem (AC). As ECH são fragmentos extraídos da transcrição literal do discurso do sujeito na entrevista. A IC é “a descrição, precisa e direta, dos significados do conjunto dos discursos que foram analisados e destacados nas expressões-chave [...] descreve o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo” (ALMEIDA, 2005, p. 71). E a AC é a “figura metodológica que indica a teoria, o pressuposto, a corrente de pensamento e o fundo do conhecimento que o sujeito aceita e compartilha de uma maneira natural para representar um dado fenômeno da realidade” (ALMEIDA, 2005, p. 71).

Nesta análise, o sujeito coletivo é a voz dos ativistas do Movimento Negro do Estado da Paraíba, que se manifesta na primeira pessoa do singular. O entrevistado (sujeito individual) é aquele que fala em nome do grupo (sujeito coletivo) ao qual

pertence. O resultado das suposições, considerações e análises representam o sujeito individual e o sujeito coletivo, entendidos como “um ser ou entidade empírica coletiva, opinante na forma de um sujeito de discurso emitido na primeira pessoa do singular” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2006, p. 518).

O primeiro passo da análise consistiu na leitura dos discursos de cada um dos sujeitos individuais. Em seguida, recortamos os discursos observando os conceitos operacionais e legendamos (Sujeito A, Sujeito B, Sujeito C e Sujeito D). O segundo passo consistiu em destacarmos, em negrito, as expressões-chave expressas nas ideias centrais. No terceiro passo, identificamos e escrevemos as ideias centrais. No quarto passo, estabelecemos as categorias do DSC a partir das ideias centrais. Finalmente, o quinto passo consistiu no agrupamento das categorias, formadas a partir de fragmentos dos discursos dos sujeitos. Com a finalidade de construirmos o DSC de cada um dos discursos.

A primeira interlocução com os sujeitos individuais teve como finalidade preocupou identificar se o Movimento Negro de João Pessoa utilizava alguma fonte de informação da web. Se caso utilizava, como se dava o processo de apropriação. Após essa identificação das ideias centrais (IC) retiramos as ECH e delas extraímos as categorias “uso de blog e e-mail” e “apropriar para divulgar, disseminar”, referentes ao uso e processo de apropriação das fontes de informação na Web. Dessa operacionalização, obtivemos o DSC a seguir.

o próprio movimento negro organizado da Paraíba tem um blog, tem um blog e tem um e-mail, então faz sim [...] Mas, é um grupo de discussão também que assim como o blog não tá funcionando [...] essas coisas assim, usa pra publicar para divulgar, [...] a gente tem feito o uso dessa ferramenta para se apropriar e para divulgar [...] (DSC1)

Interpretando o DSC com base no discurso dos “sujeitos coletivos”, é possível constatar que o blog e o e-mail são as fontes de informação mais empregadas pelo MNOPB na web. Na maioria das vezes, o processo de apropriação dessas ferramentas tem como finalidade disseminar a informação de interesse do grupo. A apropriação das ferramentas está associada ao uso postagens acerca das questões levantadas por um grupo de discussão. Essas postagens são coletivas e espontâneas, e a apropriação das ferramentas efetiva-se por meio delas. Notamos, entretanto, que, em razão da desorganização do MNOPB, as postagens não têm sido atualizadas.

Os discursos mostram que o grupo usa o blog como ferramenta de disseminação da informação mais adequada. Essa ferramenta, segundo eles, serve para noticiar visões de mundo individuais ou de pequenas coletividades sobre temas variados. No campo da Ciência da Informação, o blog é visto como mais um complemento para disseminar a informação e disponibilizar o conhecimento para usuários - aprendentes que navegam na web.

Hoje, existe um número de empresas consolidadas no mercado que recorrem a essa ferramenta para construir identidades, aumentar sua credibilidade e divulgar seus produtos. Há também indivíduos que usam essas ferramentas no formato de diário e outros, com fins jornalísticos. É uma ferramenta de fácil publicação que o usuário-aprendente não depende do conhecimento da linguagem de programação e a maioria delas é gratuita. Por sua vez, o e-mail é a ferramenta de comunicação que mais evoluiu nas últimas décadas e vem se popularizando à medida que as

tecnologias intelectuais também se popularizam.

O DSC indica que, mesmo o MNOPB empregando essas ferramentas, elas não funcionem. Esse distanciamento pode ser atribuído à não funcionalidade da própria organização. A apropriação do blog e grupo de discussão servem para a divulgação e disseminação da informação recuperada pelo MNOPB. Porém, não há uma periodicidade nessa disseminação, perdendo-se, assim, um requisito básico para que a ferramenta seja utilizada constantemente, que é a atualização da informação disponibilizada.

A segunda interlocução com os entrevistados referiu-se ao uso do e-mail como fonte de informação para a apropriação da informação disseminada pelos ativistas do MNOPB e os tipos que utilizam. Nesse sentido, os posicionamentos sujeitos individuais e das ideias centrais (IC's), retiradas do segundo bloco de dados discursivos, serviram para extrair a categoria “e-mail: veículo de apropriação da informação no MNOPB”, com vistas a disseminação e a memória do MNOPB, resultando no discurso do sujeito coletivo a seguir.

Utilizo sim, a fonte de informação mais eficaz, ainda é o e-mail, não é o e-mail do Grupo, é o e-mail pessoal (DSC2).

Os discursos dos sujeitos apontam possibilidades que potencializariam o poder de comunicação dessas ferramentas, tendo em vista o uso que lhes é atribuído, mas não são devidamente empregadas. Eles informaram que as questões de uso restrito dessas ferramentas estão relacionadas a algumas características que estão agregadas ao manuseio dessas delas, tais como a pouca familiaridade com essas ferramentas, a falta de articulação dos ativistas, a ausência de mobilização de pessoas que poderiam orientar os ativistas a usá-las.

Essa inabilidade desses ativistas no que concerne ao uso das ferramentas contrasta com a literatura e as pesquisas, pois tem sido mostrado que as fontes de informação da Web demandam uma praticidade, que é reconhecida como uma das características das ferramentas digitais contemporâneas. A demanda pela usabilidade é tão simples quanto o uso que se faz dela.

No discurso do sujeito coletivo, constatamos que a apropriação da informação disseminada pelo MNOPB é feita apenas por meio da troca de e-mails pessoais e não entre os membros. Essa ferramenta é considerada mais acessível ao grupo e mais fácil de ser operacionalizada. O e-mail é utilizado para disseminar a informação que os ativistas do MNPB apropriam nas entidades e ativistas ligados ao movimento, em âmbito local, estadual e federal.

Ao que parece, a apropriação das ferramentas na web pode muito contribuir para fortalecer o MNPB, vez que esse movimento caracteriza-se como unidade agregadora de interesses comuns, cujo objetivo maior de suas lutas está voltado para a visibilidade de suas ações que visem a reversão dos preconceitos, discriminações e racismos que afetam historicamente o potencial humano e cultural da população negra, relegando negros e negras a exclusão. Entretanto, a desarticulação e os conflitos internos inerentes ao MNPB interferem nos efeitos positivos que o uso dessas ferramentas poderiam trazer.

A voz dos ativistas expressa que o MNPB está preocupado em veicular informação étnico-racial para fortalecer essa organização. Embora se auto afirme como “apático”, seus ativistas mantêm-se atualizados e atualizando-se, no que concerne à informação étnico-racial, e continuam disseminando essa informação

entre si, instigando as discussões e reflexões, principalmente quando se trata de temas relacionados aos racismos.

À luz das ideias de Correia (1999, p. 114), “o acesso/uso da informação vai possibilitar a mudança de mentalidade dentro do contexto social do movimento negro, pois, conhecendo sua condição social, ele buscará ser reconhecido enquanto indivíduo, sem afastar-se de sua etnicidade e cultura”.

Com essa atuação, os ativistas do MNOPB fazem com que a informação passe a ser “um elemento organizador do processo de comunicação e de apoio da elaboração do conhecimento do indivíduo” (CORREIA, 1999, p. 114). Isso conduz esse indivíduo a desenvolver um papel social pautado na liberdade de expressão e exponha sobre a sua cultura, sem que se sinta reprimido ou até mesmo discriminado.

Prossequindo a interlocução com os ativistas entrevistados, perguntamos se achavam que as fontes de informação na web facilitavam a disseminação da informação e solicitamos que justificassem suas respostas. Dos discursos de cada um deles, extraímos as categorias “agilidade e rapidez” e “diminui as fronteiras”, as quais originaram os discursos dos sujeitos coletivos a seguir

Facilita sim, porque encurta as fronteiras. Tanto ampliam a possibilidade de você se comunicar, quanto elas ampliam a possibilidade de você organizar a comunicação. Acho que é a rapidez é a agilidade e praticidade. Ela é importante, ela dissemina a informação, mas, aí gente tem que repassar de outra forma porque agente não pode entender que a gente vai divulgar uma ação e que todas as pessoas vão ter acesso, e não vão ter acesso, então agente faz essa reflexão, porque no acesso a gente tá a traz da população branca (DSC3).

Eles disseram que no MNPB a disseminação da informação é agilizada pelas fontes de informação. Nessa questão, os ativistas entrevistados parecem reconhecer a importância dessas fontes, considerando que a comunicação é simultânea, produz agilidade e rapidez e encurtam as fronteiras. Concordando com a facilidade na disseminação da informação, eles atribuíram sentido ao uso dessas ferramentas. A eficácia da disseminação perpassa a mecânica da simultaneidade no recebimento de informação para alcançar resultados no uso que se faz dela.

O DSC explicita que as ferramentas intensificam a capacidade de organizar a informação e comunicá-la, mas cabe ao usuário-aprendente apropriar-se dessas características para atingir o propósito que intenciona. Caso esses propósitos inexistam, as possibilidades da democratização informacional podem ser reduzidas.

O uso das ferramentas deve ser perpetuado para a inclusão étnico-racial, a neutralização das ações direcionadas a preconceitos discriminações e racismos. Essa iniciativa não é responsabilidade dos meios digitais, mas de questionamentos e críticas dos sujeitos. Aqueles que dominam essas fontes são responsáveis por repassar a informação para a população que não tem acesso a ela. Os meios são apenas suportes facilitadores para que esse fim seja alcançado.

Os ativistas do MNPB como agentes da informação étnico-racial deve reafirmar seu compromisso de “conscientizar a raça negra para que seja feita uma releitura dos acontecimentos a partir da compreensão do seu papel na história” (MNPB, 2010), disseminado a informação étnico-racial para desconstruir o discurso que a exclui.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisar temas sobre as relações étnico-raciais e sua relação com a disseminação de fontes de informação na web implica construir e juntar os fragmentos da memória coletiva da história da população negra, a fim de possibilitar uma concepção de um conhecimento que sirva para erradicar as discriminações, os racismos e os preconceitos que submetem os negros a humilhações e os excluem dos diversos âmbitos da sociedade (AQUINO, 2009).

É possível constatar que, desde o processamento passando pelo tratamento da étnico-racial e chegando a sua disseminação e memória, o profissional da informação deve abandonar o preconceito em relação a qualquer suporte informacional, sejam eles físicos, digitais e virtuais, e fazer com que o uso das fontes de étnico-racial da Web possam inovar as práticas de mediação na disseminação da étnico-racial para os diferentes usuários-aprendentes da grande rede.

Os profissionais da informação, conjuntamente com pesquisadores, professores e alunos, devem construir uma rede social sobre as fontes de informação da Web, aliadas às práticas culturais desenvolvidas pelos movimentos sociais que sirvam para desvelar a realidade e as contradições. Como profissional da informação, preocupada com o uso e a apropriação dessa informação disponibilizada na Web pelos grupos socialmente invisibilizados, entendemos que caberia ao Estado e Conselhos de Educação elaborar políticas de reparações por meio de programas de ações afirmativas e políticas de informação que orientem a sociedade, seus representantes e a comunidade científica para corrigir as desvantagens e a exclusão nessa sociedade excludente e discriminatória, que invisibiliza seus atores sociais, por meio de preconceitos e diferentes formas de negação de sua cultura de origem, impondo uma cultura dominante, que impera, dita normas e valores, exclui e fecha as portas aos menos favorecidos socialmente.

A disseminação da étnico-racial, por meio da Web, faz com que os sujeitos tenham condições de modificar suas ações e, conseqüentemente, passem a ter maior controle e integração com as instituições sociais de forma mais democrática.

Neste estudo, encontramos fontes de informação da Web que servem de instrumentos para as entidades ligadas ao MNOPB como um canal de disseminação da informação étnico-racial, e visam o uso e à apropriação da étnico-racial, para dar possibilidade ao indivíduo de se tornar mais consciente do espaço em que vive e interagir com ele através de sua cultura e de seus direitos e deveres. Percebemos que o MNOPB é uma entidade que utiliza as fontes de informação da Web para se apropriar da informação étnico-racial preservar a memória histórico-cultural desse grupo.

Essas ferramentas podem contribuir para ajudar os grupos sociais que lutam por direitos, democracia e justiça. É necessário entender também que a tecnologia, por si só, não atende aos propósitos e às demandas da sociedade. Ela é relevante se resolver e/ou buscar soluções para atender aos problemas que atingem a nossa sociedade.

6 Referências

ALMEIDA, Carlos Cândido de. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do "social". In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Métodos qualitativos de**



pesquisa em Ciência da Informação. São Paulo: Polis, 2005. Cap. 3, p. 59-79.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. **Informação para educação: construindo dispositivos de inclusão a partir do uso de objetos multimídia na sociedade da aprendizagem** (Projeto Técnico-Científico). João Pessoa: UFPB, 2005.

_____. **Memória da Ciência: a (in) visibilidade dos (as) negros (as) na produção do conhecimento da Universidade Federal da Paraíba** (Projeto de Pesquisa). João Pessoa, 2009.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidade.** João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2002. Cap. 3, p. 49-59.

BARROS, Moreno Albuquerque de. Um blog, uma revista, um repositório e um portal: experiências discentes na divulgação e comunicação em biblioteconomia. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 24., 2006, Recife. **Anais...** Recife: [s.n.], 2006. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/9330/1/enebd_2006.pdf> Acesso em: 15 nov. 2010.

BASTOS, Flávia. Maria. **Organização do conhecimento em bibliotecas digitais de teses e dissertações: análise da aplicabilidade das teorias macroestruturais para categorização de áreas de assunto.** 2005. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais.** Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2000.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** São Paulo: Paz e terra, 1999, p. 411-439. v. 3

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro: do leitor ao navegador, conversações com Jean Lebrun.** São Paulo: Imprensa Oficial/UNESP, 1999.

_____. **Leituras e leitores na França do antigo regime.** Tradução Álvaro Lorencini. São Paulo: UNESP, 2003.

CORREIA, Tânia Maria da Silva. **Lemba odu: práticas informacionais no contexto do Movimento Negro de João Pessoa-PB.** 1999. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1999.

CUNHA JÚNIOR, Henrique. Nós, afro-descendentes: história africana e



afrodescendente na cultura brasileira. In: ROMÃO, Jeruse (org.). **História da educação do negro e outras histórias**. Brasília: MEC/SECAD, 2005. Cap. 14, p. 249-273.

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez, 1999.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa In: _____. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução Sandra Regina. Porto Alegre: Artmed, 2006. Cap. 1, p. 15-47.

FERNANDES, Ricardo Luiz da Silva. Movimento negro no Brasil: mobilização social e educativa afro-brasileira. **Revista África e Africanidades**, ano 2, n. 6, ago. 2009. Disponível em: <http://www.africaeaficanidades.com/documentos/Movimento_Negro_no_Brasil.pdf>. Acesso em: 20 out. 2010.

GONÇALVES, Ana Luísa Mendes Barata Rogeiro. **Análise crítica de websites** (Relatório explicativo). nov. 2006. Disponível em: <http://student.dei.uc.pt/~aluisa/trabalhos/DM_Relatorio_Trab04.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2010.

GOUVEIA, António Jorge Gonçalves de; OLIVEIRA, Paula Cristina; VARAJÃO, João Eduardo Quintela. Portais Web: enquadramento conceptual. In: CONFERÊNCIA IADIS IBEROAMERICANA, **Anais eletrônicos...** 2007. p.309 -314. Disponível em: <http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200713C045.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2010.

GROULX, Lionel-Henri. Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. In: POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Tradução Ana Cristina Nasser. Petrópolis: Vozes, 2008. Tradução de: La recherche qualitative. p. 95-124.

JODELET, Denise. Representações sociais: um domínio de expansão. In: _____. **As representações sociais**. Rio de Janeiro: Editora da UERJ, 2001. p. 17-44.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. O sujeito coletivo que fala. **Interface: Comunicação, Saúde, Educação**, v.10, n.20, p.517-24, jul./dez.2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v10n20/17.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2010

LEVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 1986. (Série Princípios, 82).

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Avaliação por triangulação de métodos**:



abordagem de programas sociais. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2005.

MNOPB. **Blog do movimento negro organizado da Paraíba**. Disponível em: <<http://movimentonegroorganizadodaparaiba.blogspot.com/>>. Acesso em: 10 out. 2010.

MNPB. **Nossa história**. Disponível em: <<http://movimentonegropb.vilabol.uol.com.br/historico.htm>>. Acesso em 10 ago. 2010

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

PERROTTI, Edmir; PIERRUCCINI, Ivete. Saberes e fazer na contemporaneidade. In: LARA, M.; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (Org.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

SALES Rodrigo; ALMEIDA, Patrícia Pinheiro de. Avaliação de fontes de informação na internet: avaliando o site do NUPILL/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 67-87, jan./jun. 2007

SMIT, Johanna Wilhelmina; BARRETO Aldo de Albuquerque. Ciência da informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, Marta Pomim (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis. 2002.

TOMAÉL Maria Inês et al. Fontes de informação na internet: acesso e avaliação das disponíveis nos sites de universidades. 2000. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t138.doc>. Acesso em: 13 set. 2010.

ZAGO, Gabriela da Silva. **Dos blogs aos microblogs**: aspectos históricos, formatos e características. In: CONGRESSO NACIONAL DE HISTÓRIA DA MÍDIA, 6., 2008, Niterói. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/zago-gabriela-dos-blogs-aos-microblogs.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2010.



PORTAL DE BUSCA INTEGRADA DO SIBIUSP: METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

**Allan Rodrigo Dias¹, Anderson de Santana², Carlos Augusto Conceição³,
Célia Regina de O. Rosa⁴, Érica Saito⁵, Jamil A. Vieira⁶, Maria Aparecida
Laet⁷, Patrícia Naomi Tomisawa⁸, Sérgio Carlos Novaes⁹, Sueli Mara
Soares Pinto Ferreira¹⁰, Thais Cristiane Campos de Moraes¹¹, Virgínia de
Paiva¹²**

¹ Técnico de Documentação e Informação da Faculdade de Odontologia de Bauru (FOB) da Universidade de São Paulo (USP)

² Bibliotecário-Chefe Técnico da Divisão de Gestão de Sistemas de Comunicação e Disseminação de Produtos e Serviços (DGCD) do Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (DT/SIBiUSP)

³ Bibliotecário da Faculdade de Odontologia (FO) da USP

⁴ Bibliotecária do Instituto de Psicologia (IP) da USP

⁵ Bibliotecária da DGCD-DT/SIBiUSP

⁶ Auxiliar de Documentação e Informação da Escola de Enfermagem (EE) da USP

⁷ Bibliotecária do Instituto de Geociências (IGc) da USP

⁸ Técnica de Documentação e Informação da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FMVZ) da USP

⁹ Bibliotecário da Faculdade de Direito (FD) da USP

¹⁰ Diretora Técnica do SIBiUSP

¹¹ Técnica de Documentação e Informação da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz (ESALQ) da USP

¹² Bibliotecária do Instituto de Física (IF) da USP

RESUMO

Relata o estudo, a instalação e implantação de ferramenta de descoberta e entrega do Portal de Busca Integrada, para o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP). Esta nova interface denominada Portal de Busca Integrada possibilita uma nova experiência de pesquisa científica ao usuário final pela recuperação de literatura em diferentes fontes de informação.

Palavras-Chave: Web Scale Discovery System; Portal de Busca Integrada; Recuperação da informação.

ABSTRACT

The paper describes study and implementation of Web Scale Discovery System at the Integrated Library System of University of Sao Paulo (SIBiUSP). This new interface called as Integrated Search Portal provides a new search experience to the ending user by retrieving scientific and technical literature in different information's sources.

Keywords: Web Scale Discovery System; Integrated Search Portal; Information retrieval.

1 Introdução

Em 1996, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP), adotou o *software* Aleph (em sua versão 300), da empresa israelense Ex Libris, para desenvolvimento e migração do seu banco de dados bibliográficos, em substituição a um software projetado por uma equipe da Universidade via telnet.

A adoção do Banco de Dados Bibliográficos (batizado de DEDALUS) trouxe consigo a necessidade de capacitação técnica à equipe bibliotecária, ao longo dos anos, para lidar com as novas diretrizes impostas por um sistema automatizado.

Apesar do aprimoramento ocorrido do ponto de vista do processamento técnico e da atualização do próprio *software*, a interface de busca do DEDALUS não sofreu alterações ao longo desse período, desconsiderando as funcionalidades dos conceitos da web (por exemplo, a Web 2.0) e, conseqüentemente, estagnando-se num modelo de interface de busca que não privilegiava o descobrimento de novos conteúdos, mas somente daqueles que conhecidamente se buscava.

Estudos realizados e apresentados no Relatório da OCLC (Calhoun, 2009) demonstraram que a principal necessidade dos usuários e bibliotecários no processo de recuperação da informação está diretamente relacionada à obtenção de resultados de pesquisas relevantes, links diretos para conteúdo online, acesso fácil por meio do catálogo da biblioteca, informações de disponibilidade do item e busca por palavras-chave simples.

Nesse contexto, Breeding (2010) comenta que estamos navegando por uma imensidão de provedores de informações e se as bibliotecas não fornecerem sistemas de informações mais modernos os usuários navegarão cada vez mais por destinos comerciais. Estas plataformas de descobertas acabarão com muitas das restrições e regras que impomos aos usuários da biblioteca. A capacidade de reunir em um único índice todos os livros, artigos de revistas e componentes de outra coleção representa um dos avanços mais significativos em automação de bibliotecas nas últimas décadas.

No entanto, outra realidade se impôs ao SIBiUSP pela existência de um número crescente de sistema e bibliotecas digitais com conteúdos de interesse da comunidade e não cobertos pelo *software* Aleph, exigindo-se a realização de extensivos estudos em busca de novas soluções que permitissem a descoberta e entrega de conteúdos informacionais de forma mais dinâmica, direta e integrada.

Identificou-se uma nova geração de *softwares* intitulada *Web Scale Discovery*

System, que possuem como principal característica, uma interface única de acesso a conteúdos informacionais (incorporação de múltiplas fontes e protocolos de intercâmbio de dados: bases de dados, revistas eletrônicas, *e-books*, repositórios etc.), bastante intuitiva, proporcionando uma melhor experiência para o usuário final.

Realizando um comparativo analítico e criterioso de quatro das principais ferramentas existentes no mercado (EBSCO Discovery Service, Summon, WorldCat Local e Primo) foi escolhido o *software* Primo da empresa israelense Ex Libris, adquirido em conjunto com os *softwares* agregados: Primo Central, SFX, MetaLib e bX.

Esta ferramenta foi considerada a mais completa e adequada as demandas do SIBiUSP, inclusive por ser totalmente compatível com o Aleph. Para validar a escolha pelo pacote de programas da Ex Libris, a equipe realizou visitas técnicas a três instituições no exterior (Boston College, Oxford University, e British Library) que já utilizam o software de modo a adquirir subsídios técnicos.

O sistema Primo/Primo Central é considerado um mega-agregador com centenas de milhões de recursos eletrônicos de importância global. A principal vantagem desse sistema de descoberta e entrega se dá pela interface única e integrada de busca altamente intuitiva, que agrega os mais variados conteúdos informacionais impressos e digitais (bases de dados, repositórios, bibliotecas digitais etc.). Permite ainda o uso de variados protocolos de intercâmbio de dados, inserção de *tags* e resenhas pelos usuários, além de outros recursos da web 2.0 (inserção de capas, sumários etc).

Tal sistema permite a separação da experiência do usuário, da infraestrutura do sistema de bibliotecas. Desta forma, consegue otimizar a descoberta e o fornecimento de informações de várias fontes, ampliando o uso dos aplicativos da biblioteca, aumentando a flexibilidade do sistema e reduzindo assim o custo total dos recursos informacionais. Entre os principais benefícios para as bibliotecas, destacam-se a solução “*End-to-end*”, a adaptabilidade, a interoperabilidade e a customização.

Nesse panorama, Breeding (2010) aponta que “em um bom sistema de descoberta as telas são intuitivas e fáceis de navegar e úteis na busca”. Ao invés de ter que explicar para um usuário que o catálogo da biblioteca lista livros e títulos de revistas, mas não artigos de periódicos, os usuários podem simplesmente iniciar a busca pelo conceito, o autor, ou título de interesse e de imediato começar a ver resultados em vários formatos dentro da coleção da biblioteca. Uma interface de descoberta deve operar de forma autoexplicativa, permitindo que os usuários se concentrem em selecionar, avaliar e escolher registros recuperados ao invés de brigar com as ferramentas de busca que a biblioteca oferece.

A partir dessa aquisição, o SIBiUSP busca promover o acesso integrado a fontes de informações impressas e digitais certificadas, independente do formato e da localização, para melhor atender as necessidades de informação de seus usuários. Ademais, o uso de tal sistema, analisando-o em termos econômicos, justifica-se no que tange as altas cifras investidas anualmente em assinaturas e em serviços, pois torna esses conteúdos muito mais visíveis e disponíveis aos usuários.

2 Metodologia

Após a escolha do sistema adotado, foi necessário definir a metodologia de

implantação do *software*. A Ex Libris acompanhou todo processo de instalação e verificação de funcionamento do software diante da identificação de necessidades de mudanças. O alinhamento de itens como recursos humanos, equipamentos, serviços da empresa Ex Libris e apreensão do conhecimento técnico foi determinante, tendo em vista o ineditismo da proposta e o grau de complexidade relacionado à implantação de portais desta natureza. Todo o projeto de implantação foi realizado no prazo de três meses (dezembro de 2011 a março de 2012).

Para a realização de um projeto dessa envergadura (tanto em termos de dados como em relação à quantidade de ações), em novembro de 2011, o Departamento Técnico (DT) do SIBiUSP convidou formalmente bibliotecários, técnicos e auxiliares de todas as bibliotecas que quisessem participar do Grupo de Trabalho do Projeto Portal de Busca Integrada. Os candidatos deveriam: informar qual dos cinco softwares do pacote Primo (Primo, Primo Central, SFX, Metalib e bX) teriam interesse em se especializar e analisar a documentação técnica existente; encaminhar justificativa para sua participação no Grupo de Trabalho; encaminhar curriculum vitae; possuir no mínimo nível intermediário da língua inglesa para leitura e fala.

A coordenação do Grupo de Trabalho (GT) analisou as inscrições submetidas e selecionou 11 pessoas com diferentes perfis e experiências. A constituição do grupo foi fundamental para o desenvolvimento do projeto, propiciando a identificação de profissionais de alta competência técnica e comportamental.

O papel do Grupo de Trabalho seria o de estudar e auxiliar a implantação do sistema em todas as suas etapas, contribuindo com estudos prospectivos, análise de consistência dos dados, criação de material educativo, técnico e promocional.

Dessa forma, o grupo foi estruturado da seguinte forma:

- a. Diretor sistêmico e equipe de coordenação (DT-SIBiUSP): análise e validação das propostas do GT; indicação de novos projetos para o Portal de Busca Integrada; intermediação direta com a empresa Ex Libris durante a implantação e posteriormente durante a manutenção; identificação de parceiros técnicos em nível nacional e internacional para o fortalecimento e melhoria constante do sistema.
- b. Gerente do projeto: responsável pela gerência do projeto e do GT; responsável pelo estabelecimento das atividades de estudo e papéis de cada membro do GT; atualização constante do relatório geral do projeto; análise de uso do sistema; atendimento às equipes bibliotecárias quanto à dúvidas e sugestões ao sistema.
- c. Membros convidados do GT: equipe formada por bibliotecários (com conhecimento exigido em descrição bibliográfica MARC e Dublin Core, Tecnologias de Informação e Comunicação, gestão de projetos e experiência com atendimento ao usuário); técnicos e auxiliares (todos com formação ou experiência em desenvolvimento de sistemas e atendimento ao usuário).

Durante os três meses de implantação, os membros do GT trabalharam sob o regime de dedicação exclusiva ao DT/SIBiUSP (com autorização expressa de suas chefias nas bibliotecas em que trabalham). O trabalho era realizado remotamente, dado que cada membro estava localizado em diferentes lugares da cidade de São

Paulo e alguns em cidades do interior, porém uma vez por semana eram realizadas reuniões presenciais. Após os três meses, cada membro da equipe passou a se dedicar uma vez por semana sem prazo determinado para o término do Portal de Busca Integrada.

Para alcançar o objetivo proposto, algumas atividades foram mapeadas e desenvolvidas pela equipe que foi dividida em grupos diferentes a cada nova atividade. As atividades desenvolvidas ao longo dos três meses de dedicação exclusiva foram:

- a. estudo inicial analítico e prospectivo do uso de cada um dos softwares adquiridos, através da leitura da documentação existente sobre cada um deles;
- b. elaboração de relatório sobre as características e potencialidades de uso de cada um dos softwares;
- c. estudo e desenvolvimento de políticas, como: Declaração de Privacidade (*Privacy Statement*), Termo de Uso, Termo de Acessibilidade e Ajuda;
- d. análise de conteúdo da interface de usuário, *layout* e customização;
- e. testes de implementações;
- f. elaboração de treinamento;
- g. planejamento da divulgação/*marketing*.
- h. elaboração do tutorial do Portal de Busca Integrada;
- i. capacitação das equipes bibliotecárias do SIBiUSP por meio de treinamento presencial.

A empresa Ex Libris também possui uma metodologia própria de implantação, que envolveu as seguintes ações:

- a. reuniões semanais de planejamento entre a Ex Libris e a coordenação do projeto do DT/SIBiUSP
- b. instalação dos sistemas (Primo, SFX e Metalib);
- c. configuração e implantação do Primo (incluiu migração de dados, indexação, deduplicação de itens das variadas fontes e ferberização);
- d. treinamentos via videoconferência para a equipe do DT/SIBiUSP;
- e. disponibilização do sistema para realização de testes (incluiu migração de dados, indexação, deduplicação de itens das variadas fontes e ferberização);
- f. correções necessárias no sistema;



- g. disponibilização do sistema para a comunidade;
- h. configuração e implantação das demais fontes de informação da USP.

Graças a um planejamento consistente, cooperação dos membros do GT e Ex Libris foi possível realizar a implantação do Portal de Busca Integrada no prazo previamente estabelecido, tendo este ido ao ar definitivamente no dia 12 de março de 2012. A metodologia de estabelecimento de um Grupo de Trabalho com atividades semanais estruturadas, com prazos rígidos e, principalmente, com dedicação exclusiva, tornou-se um novo modelo para o SIBiUSP, que pretende adotá-lo em seus próximos projetos.

3 Desenvolvimento

A concepção do Portal de Busca Integrada foi elaborada pelo Departamento Técnico com o Grupo de Trabalho formado para o projeto. As customizações e configurações ficaram a cargo da empresa Ex Libris por meio da modalidade chamada *TotalCare* (na qual a empresa vende o *software* e o serviço de instalação), contratada para o período de implantação. Passada a implantação, a manutenção, customizações posteriores e implementações serão de responsabilidade do DT/SIBiUSP e do Grupo de Trabalho.

No entanto, o DT/SIBiUSP por meio de sua equipe de analistas de sistemas, preparou o ambiente da infraestrutura formada por cinco servidores: dois servidores de interface de busca (*front-end*) do *software* Primo; um servidor de banco de dados e interface de gerenciamento (*back-office*) do sistema Primo; um servidor de testes (*stage*); e um servidor para os *softwares* Metalib e SFX.

Quanto ao trabalho do GT, durante o período de dedicação exclusiva, as atividades desenvolvidas auxiliaram a equipe na compreensão do funcionamento dos softwares bem como elucidaram as possíveis customizações necessárias para atender as necessidades das bibliotecas da USP. As duas primeiras atividades do Grupo tiveram como objetivo descrever as funcionalidades de cada programa adquirido (Primo, Primo Central, Metalib, SFX e bX), levantando suas potencialidades em relação às necessidades do sistema de bibliotecas da USP. Foram realizadas atividades de teste no Portal de Busca Integrada logo após a instalação no servidor USP.

A equipe do GT também desenvolveu documentos sobre acessibilidade, termos de uso, políticas de privacidade e um tutorial de ajuda do Portal de Busca Integrada; procedimentos essenciais e que demonstram a importância da segurança das informações contidas no Portal.

A Ex Libris ofereceu à coordenação do projeto treinamentos frequentes, em inglês, via web conferência, que abordavam diferentes temas relativos à manutenção, funcionalidades e atualizações dos softwares que agregavam o Portal de Busca Integrada.

Na fase final do projeto, o GT desenvolveu treinamento para uso das ferramentas do Portal, bem como tutorial que foi disponibilizado na área técnica no *website* do SIBiUSP. Desenvolveu-se também um plano de marketing tanto para o lançamento do Portal, ocorrido em 12 de março de 2012, quanto para o período posterior.

4 Potencialidades do Sistema

O Primo proporciona a integração de todas as bibliotecas físicas ou digitais existentes na USP e, por meio das ferramentas inclusas no pacote adquirido (Primo + MetaLib + SFX + bX + Primo Central), de todos os conteúdos eletrônicos disponíveis pelo SIBiUSP, Portal CAPES e títulos em acesso aberto, tornando-se assim um mega-agregador de conteúdos.

As customizações relacionam todas as funcionalidades disponíveis na Interface do Usuário através de ferramentas específicas, fontes, tabelas, imagens, ícones, etiquetas e HTML estático. Inclui também normalização do *layout* e estrutura.

Os registros do Portal de Busca Integrada são agrupados usando princípios dos Requerimentos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) da International Federation of Library Associations (IFLA).

Dentre os muitos recursos oferecidos, caracterizam-se a filtragem de resultados por meio de facetas, o ranqueamento e a ajuda pelo recurso “*Você quis dizer?*”. As facetas facilitam a navegação, por serem uma aplicação eficaz das terminologias controladas, sendo uma ferramenta indispensável neste tipo de sistema.

No relatório da OCLC, CALHOUN (2009), identificou que

usuários e bibliotecários encontraram na navegação facetada uma forma muito compreensiva para refinar seus resultados de busca. Rever uma lista curta de resultados é viável, as buscas com palavras-chave muitas vezes retornam centenas de resultados, tornando a navegação facetada uma ferramenta útil para restringir rapidamente as escolhas.

O Primo coleta e normaliza registros XML operando como *Front End* (Interface do Usuário), onde o usuário poderá consultar e acessar textos *online*, realizar *downloads*, renovar e reservar materiais, além de acompanhar sua conta. Fornece serviços relacionados que permitem aos usuários salvar consultas, definir alertas, recuperar registros em vários formatos no sistema ou em outro lugar, definir preferências e executar outras tarefas que facilitam a pesquisa.

A funcionalidade *Real Time Availability* (RTA) permite que o Primo exiba a disponibilidade de status de empréstimo em tempo real para itens físicos diretamente do sistema de gerenciamento de bibliotecas (no caso do SIBiUSP, o *software* Aleph).

O Portal de Busca Integrada utiliza ainda o software SFX, um resolvidor de links que entrega aos usuários conexões inteligentes com diversos serviços definidos. Sua integração ao *software* Primo oferece texto integral de artigos, verifica a disponibilidade do material na coleção impressa da biblioteca, por meio de consulta ao catálogo, e solicita reserva ou empréstimo entre bibliotecas.

O SFX dispõe do recurso KnowledgeBase, mantido pela Ex Libris, no qual fontes atuais e completas estão previamente cadastradas e são atualizadas periodicamente. Por fim, a funcionalidade *GetIt!* fornece *link* à melhor opção de entrega ou serviço externo.

O Primo opera também com o MetaLib a fim de permitir a busca em bancos de dados remotos configurados. O MetaLib é altamente customizável e de fácil gerenciamento, inclui o módulo X-Server que permite às bibliotecas agregarem a metabusca em outras aplicações institucionais, tais como sistemas de gestão de



cursos, páginas web de disciplinas, departamentos, grupos e portais institucionais. Possui também ferramentas de administração na Web, geração de estatísticas e relatórios, permitindo a efetiva localização, configuração e manutenção de praticamente todas as fontes de informação da instituição.

No pacote adquirido pelo SIBiUSP, o bX da Ex Libris, serviço de recomendação acadêmica, fornece aos pesquisadores recomendações para artigos acadêmicos, integrando estas recomendações em cada ambiente de busca. As recomendações são baseadas em uma análise dos inúmeros cliques em *links* executados por alunos e pesquisadores a partir de instituições no mundo todo e capturados pelos agregadores de links de cada instituição.

O Primo Central é um mega índice e integra-se ao Primo para facilitar a busca dos conteúdos que não podem ser indexados localmente como, por exemplo, conteúdos sem licença de posse.

5 Vantagens da nova interface de busca

O Portal de Busca Integrada, em versão beta, foi apresentado à equipe bibliotecária da USP em 01 de março de 2012 e disponibilizado para o público em 12 de março do mesmo ano. No lançamento, além das funcionalidades já levantadas anteriormente, ficaram patentes as vantagens em relação à nova interface de busca, uma vez que esta oferece maior interatividade com o usuário. Nesse sentido, algumas características referentes ao Portal de Busca Integrada são apresentadas:

- a. interface mais limpa, parecida com as que são utilizadas tanto nos buscadores da web como nas bases de dados comercializadas;
- b. funcionalidade “você quis dizer” e recomendações de leitura que se aperfeiçoam à medida em que se amplia o uso do Portal pelos usuários;
- c. possibilidade de trocar de base de dados e tipo de busca (simples e avançada) sem necessidade de digitar a expressão de busca novamente;
- d. possibilidade de refinar por meio das facetadas o número de registros recuperados a partir de sugestões do próprio sistema de busca;
- e. melhor visualização e economia de tempo para o usuário, na medida em que os registros são *ferberizados* e deduplicados;
- f. maior possibilidade de interação do usuário com o sistema de busca: ele escolhe como quer ver os resultados (relevância, ordem alfabética de autor e título, e por data);
- g. facilidades nas operações executadas, pelo usuário como: possibilidade de realizar renovações, reservas e verificar a disponibilidade do item sem ter que ir à biblioteca;
- h. acesso direto ao item que estava sendo buscado, desde que esteja *online*;



- i. possibilidade de gestão da pesquisa com ênfase no armazenamento de dados (alertas, rss, emails) e da própria conta pelo usuário.

6 Considerações Finais

O Portal de Busca Integrada é um sistema estratégico para a Universidade de São Paulo, pois permitirá que todas suas bibliotecas digitais desenvolvidas ao longo dos anos nas mais diversas plataformas sejam indexadas e recuperadas em uma única interface, de forma simples e rápida. Ademais, espera-se:

- a. proporcionar alto valor agregado à busca por informações referentes às atividades de ensino pesquisa e extensão de interesse da comunidade USP;
- b. por meio do seu potencial de uso, tornar-se-á uma ferramenta de informações estratégicas para a Universidade, antevendo e atendendo as demandas da alta administração;
- c. permitirá uma nova visão sobre o SIBiUSP, no que concerne à oferta de serviços, otimização de recursos informacionais e integração das demais iniciativas disponíveis dentro e fora da USP.

Apesar da satisfação com os resultados do projeto do Portal, percebe-se que será necessário um trabalho de aperfeiçoamento baseado em sugestões recebidas dos usuários e dos bibliotecários do SIBiUSP - o Departamento Técnico disponibilizou para todas as bibliotecas um canal de comunicação (e-mail) e, por meio deste, recebeu várias sugestões dos funcionários do sistema de bibliotecas. Tais sugestões serão avaliadas e implantadas caso sejam aprovadas pelo GT; e serão realizadas no Portal de Busca Integrada na segunda fase do projeto que teve início em março de 2012.

Esta nova etapa conta com a inclusão de novas fontes de dados estruturadas (que muitas vezes não seguem padrões de metadados como Dublin Core, portanto, demandarão um melhor estudo para serem incluídas).

A instalação e a implantação da primeira fase do projeto ocorreram no prazo previsto e todas as customizações iniciais foram realizadas.

7 Referências

BREEDING, Marshall. State of the art in library discovery 2010. *Computers in Libraries*, Medford, v. 30, n. 1, p. 31-35, Jan./Feb., 2010. Disponível em: <<http://www.librarytechnology.org/diglib-fulldisplay.pl?ID=20120129106567382&code=bib&RC=14574&Row=19>>. Acesso em: 27 jan. 2012.

CALHOUN, Karen et al. *Online catalogs: what users and librarians want: an OCLC report*. Dublin: OCLC, c2009. Disponível em: <<http://www.oclc.org/reports/onlinecatalogs/fullreport.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2012.



A SELEÇÃO DE UM SERVIÇO DE DESCOBERTA NA WEB A EXPERIÊNCIA DA PUC-RIO

Ana Maria Neves Maranhão

Mestre, PUC-Rio, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

A proliferação contínua de fontes de informação em meio digital em conjunto com usuários familiarizados com sistemas de pesquisa como Google contribuem para que as bibliotecas busquem, constantemente, melhores ferramentas para gerenciar e disponibilizar seus ricos acervos – tanto digitais, quanto físicos. São apresentadas as metodologias dos serviços de descoberta na web disponíveis atualmente no mercado. É apresentada a Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD), da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), infraestrutura, serviços e público que atende e seu processo para selecionar uma ferramenta de descoberta. São apresentadas informações gerais sobre as empresas analisadas e algumas considerações importantes a serem observadas quando em um processo de avaliação.

Palavras-chave: serviço de descoberta na web; metabusca; avaliação de serviços; biblioteca universitária.

Abstract

The continued proliferation of information sources in digital media, in conjunction with users familiar with search engines like Google, makes libraries look for better tools, continuously, to manage and make available their rich collections - digital and physical. Discovery services methodologies are presented. The Division of Libraries and Documentation (DBD), of the Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro (PUC-Rio), infrastructure and services are also presented and its process to select a discovery service. General information about the companies analyzed and some important considerations to be observed are placed.

Keywords: discovery service; metasearch; evaluating services; academic library.

1 Introdução

O grande desafio hoje das bibliotecas é descobrir a melhor maneira de disponibilizar, disseminar e tornar acessível um número crescente de documentos que estão em formas e meios heterogêneos (PRADHAN, 2011).

Hoje, além de continuarem a adquirir livros e outros materiais em papel ou outro meio físico, adquirem ebooks, periódicos on-line, assinam bases de dados com milhares de periódicos e/ou livros eletrônicos com texto completo e/ou de conteúdo referencial, além de estarem, também, produzindo e desenvolvendo seus próprios conteúdos em meio eletrônico, disponibilizados em seus repositórios institucionais, com artigos, teses, dissertações, imagens, entre outros.

A literatura, por outro lado, nos indica que a maneira como os usuários procuram informação, hoje, é definida pelo “padrão” Google de busca – caixa única, busca em índice, respostas rápidas.

Nesse contexto, as bibliotecas precisam repensar seus sistemas de consulta ao catálogo, de navegação complexa, e a dispersão de fontes, que gera informações fragmentadas, para pensar em formas dinâmicas que reúnam em um só ambiente informações e recursos de qualidade para o usuário final.

Para Breeding (2010), há uma grande quantidade de provedores de informação e, se as bibliotecas não se posicionarem, os usuários irão, cada vez mais, utilizar provedores comerciais para responder a suas necessidades de informação. No entanto, são as bibliotecas que possuem os melhores recursos no universo de possibilidades disponível na internet. As bibliotecas precisam de sistemas que deem conta da complexidade de suas coleções, dos variados formatos e da dispersão das mesmas.

O surgimento da busca federada, que prevê a consulta simultânea a várias fontes através de uma única interface, apresentou um grande avanço nesse sentido, uma vez que permite uma experiência de pesquisa similar a realizada em ambientes como Google. Não havia mais a necessidade de se conhecer dezenas de interfaces.

No entanto, a demanda por maior rapidez e maior relevância nos resultados obtidos levou ao desenvolvimento de novas ferramentas, baseadas em conceitos já aplicados nos buscadores comerciais, mas agora trabalhando com conteúdo acadêmico das bibliotecas - surgem os serviços de descoberta na web.

2 Serviços de descoberta na web

De maneira geral, serviços de descoberta utilizam a tecnologia de *harvesting*, coletando e reunindo em um índice único metadados e, às vezes, texto completo de diversas fontes.

Reúne informações dos diversos silos de informação disponibilizados pelas bibliotecas em um único silo central, permitindo o uso de interface única para

pergunta e resposta - reunida e classificada, ranqueada, de acordo com critérios pré-estabelecidos de relevância, através do uso de algoritmos próprios.

A Figura 1 ilustra esta metodologia:

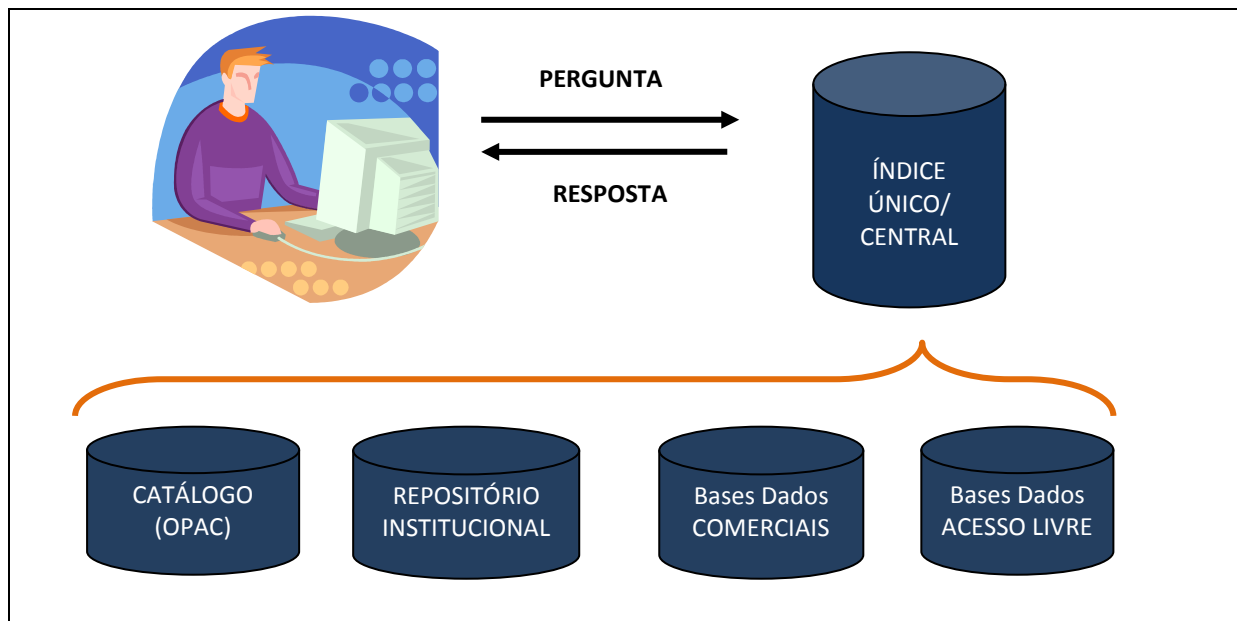


Figura 1 - Criação de índice único – serviço de descoberta

A vantagem primeira e inicial em relação à busca federada, que pesquisa simultaneamente, em tempo real, em várias bases de dados, é que a existência de uma base de dados com todos os metadados já reunidos assegura que sempre será oferecida uma resposta ao usuário final, retornando resultados mais rapidamente, pois não depende de tempo de conexão, nem de possibilidade de acesso às diversas fontes.

Além de rapidez na recuperação, essa metodologia apresentaria redução na apresentação de itens duplicados e melhoria considerável na relevância dos resultados, uma vez que os metadados recuperados podem ser normalizados, pré-indexados e enriquecidos, além da possibilidade de indexação do texto completo, oferecido por alguns serviços.

Para Vaughan (2011), os mecanismos por trás dos chamados *web scale discovery services*, serviços de descoberta em escala na internet, não são novos, embora a aplicação comercial dessa abordagem no contexto de bibliotecas seja recente. O princípio seria o mesmo de serviços como Google.

As interfaces disponibilizam recursos similares aos que os usuários estão acostumados quando utilizam mecanismos de busca na internet, como caixa única de pesquisa, tela simples, sem muitas opções iniciais para seleção, sugestão de grafia (*spell checking*), entre outros.

Os serviços de descoberta disponíveis atualmente no mercado trabalham basicamente de três formas: com índices únicos - onde reúnem todas as informações, metadados, texto completo, arquivos multimídia, entre outras informações de interesse da biblioteca; com índices e busca federada simultânea; e com índices e *web services*, tecnologia que permite a comunicação entre aplicações, utilizando XML.

Os modelos que trabalham com índices únicos, como já estão com todos os dados reunidos em um único banco de dados, possibilitam reorganizar e, até mesmo, enriquecer as informações, dados, utilizando, por exemplo, recursos de FRBR, possibilitando que o usuário encontre todas as manifestações de ou sobre um determinado item ou assunto. Esse modelo retorna resultados de forma rápida, tendo em vista sua própria filosofia e tecnologia utilizada (BRUBAKER, 2011).

Os outros dois modelos – busca federada e *web services* – irão conjugar a busca no índice único com a busca, em tempo real, em bases e repositórios, o que gera tempos diferentes de resposta, sendo os resultados disponibilizados conforme o retorno de cada base ou *web service*.

Atualmente, no mercado internacional, e, mais recentemente, no Brasil, destacam-se cinco ferramentas, desenvolvidas por empresas já estabelecidas na área de informação e serviços para bibliotecas:

- a) EBSCO Discovery Service - <http://www.ebscohost.com/discovery?ad=discovery2>;
- b) ENCORE, da empresa Innovative - <http://www.iii.com/products/encore.shtml> ;
- c) Primo Central da Ex Libris, <http://www.exlibrisgroup.com/category/PrimoCentral>;
- d) Summon da Serials Solutions - <http://www.serialssolutions.com/summon/>, empresa do grupo ProQuest;
- e) WorldCat Local, da OCLC – <http://www.oclc.org/worldcat/> .

O Quadro 1 a seguir, com informações extraídas de Breeding (2012), mostra a quantidade de ferramentas instaladas, por produto, no mundo, nos últimos três anos:

QUADRO 1

PRODUTO	2009	2010	2011	INSTALADO
WorldCat Local	-	-	178	1578
Primo	53	506	111	914
Summon	50	164	214	407
Encore	109	56	72	326

Fonte: BREEDING, Marshall. Automation Marketplace 2012: Agents of Change.

Library Journal, The Digital Shift, 29 mar. 2012. Disponível em:

<<http://www.thedigitalshift.com/2012/03/ils/automation-marketplace-2012-agents-of-change/>>.

Acesso em: 09 abr. 2012.

Não foram apresentadas informações para o EDS, da empresa EBSCO.

3 A Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) é uma instituição de direito privado sem fins lucrativos que prima pela produção e transmissão do saber, buscando a excelência na pesquisa, no ensino e na extensão para a formação de profissionais competentes, habilitados ao pleno desempenho de suas funções.

Atende 41 cursos de graduação e 27 programas de pós-graduação *stricto sensu*, com 12.600 e 2.280 alunos respectivamente e um corpo docente com 1.320 professores, além de oferecer cursos de especialização e extensão em todas as áreas do conhecimento.

É considerada uma das principais instituições de excelência em ensino de pós-graduação e pesquisa no país.

Está estruturada em 4 Centros Acadêmicos e seus respectivos departamentos, e dispõe de unidades complementares e órgãos de apoio como a Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD).

A DBD é o órgão coordenador do Sistema de Bibliotecas, composto por uma biblioteca central e quatro bibliotecas setoriais, voltadas, principalmente, para a pós-graduação. Tem como objetivo fornecer apoio ao ensino e à pesquisa, facilitando o acesso e a difusão dos recursos de informação e colaborar com os processos de criação do conhecimento, a fim de contribuir na consecução dos objetivos da Universidade.

Oferece salões de leitura/estudo individual, salas para estudo em grupo, sala de treinamento, sala multimídia – equipada com computadores, impressoras, scanners, televisão, DVD players para uso da comunidade.

Disponibiliza os serviços básicos, como consulta, empréstimo, renovação e reserva, via web, empréstimos entre bibliotecas em nível nacional e serviço de comutação em nível internacional.

Oferece ainda serviços de referência virtual, como atendimento via chat, solicitação, acompanhamento e recebimento de artigos com transação via site, rede wi-fi em todas as suas dependências e serviço de acesso remoto, permitindo a alunos e professores acesso a todos os recursos, mesmo estando fora do Campus.

São oferecidas orientações individualizadas para pesquisa e treinamentos nos recursos disponíveis, com uma programação já estabelecida de capacitação de usuários.

Disponibiliza recursos de interação e web 2.0 como Twitter, Facebook, blog e um canal no YouTube.

Conta com um relevante acervo de livros, dissertações/teses e periódicos, com aproximadamente 450.000 itens físicos. Tem acesso completo ao Portal de Periódicos CAPES, desde a sua criação, com acesso a mais de 200 bases de dados referenciais e com texto completo, além de assinar diretamente outras bases de dados, complementando o conteúdo não disponibilizado no Portal Periódicos.

Atualmente, assina 11 bases, entre referenciais e com texto completo de periódicos e 2 bases de ebooks. Desde 2011, vem, também, adquirindo títulos individuais de ebooks, na modalidade de acesso perpétuo.

Toda a coleção de teses e dissertações da Universidade está disponível para consulta em texto completo na internet, com acesso através do catálogo da Biblioteca.

Utiliza o Sistema Pergamum para catalogação e gerenciamento.

A necessidade de otimizar a busca em tantas e diversas fontes de informação fez com que a DBD, já em 2007, começasse a procurar por serviços que viessem suprir esta necessidade. Em 2008, junto com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e o Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC) lança a Pesquisa Integrada, utilizando o serviço de busca federada 360Search, da empresa Serials Solutions. O serviço, além de permitir a pesquisa simultânea em centenas de bases de dados, do Portal CAPES e bases assinadas individualmente pelas instituições, reunia os catálogos das três instituições.

Em 2009, a CAPES lança seu novo Portal, também utilizando serviço de busca federada, o MetaLib da empresa Ex Libris. A PUC-Rio, UFRJ e UNIRIO decidem permanecer utilizando a Pesquisa Integrada em suas instituições, uma vez que os recursos assinados individualmente (em número crescente ano a ano) não poderiam ser integrados ao metabuscador do Portal. Desta forma, o serviço oferecido por essas bibliotecas era mais abrangente que o próprio Portal CAPES.

Em 2010 o LNCC sai do grupo, informando não haver interesse em continuar participando do projeto.

A Pesquisa Integrada foi rapidamente incorporada ao dia a dia da pesquisa na Universidade, com reflexo no aumento no número de downloads de texto completo das bases de dados e no empréstimo entre bibliotecas, principalmente entre UFRJ e PUC-Rio.

No entanto, o crescente número de bases de dados agregadas ao metabuscador, o que tornava o sistema lento, a incapacidade de realizar pesquisas em determinadas bases por dificuldades de conexão, além da necessidade de revisão dos conectores, que permitem a comunicação entre a interface e as bases de dados, demandando solicitações constantes ao suporte técnico da empresa, fizeram com que a partir de 2010 a PUC-Rio começasse a acompanhar o lançamento dos serviços e ferramentas que estavam sendo lançados no mercado internacional e que se propunham exatamente a corrigir as deficiências dos serviços de busca federada.

Em agosto de 2011, decide analisar as ferramentas disponíveis no mercado visando a substituição do 360Search por uma ferramenta com as características de um serviço de descoberta.

4 O processo de seleção

Durante o XXIV CBBB – Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, realizado em agosto de 2011, em Maceió, AL, é apresentado um trabalho, pela PUC-Rio, fruto do acompanhamento das novas tecnologias, mostrando as diferenças básicas entre a busca federada e os serviços de descoberta e a necessidade de se partir para novas alternativas – MARANHÃO (2011).

São realizados contatos com os representantes comerciais presentes ao evento e são agendadas apresentações no Rio de Janeiro, para o grupo formado pelas bibliotecas da UFRJ, UNIRIO e PUC-Rio, que gostariam de mudar de ferramenta, mas mantendo os catálogos reunidos.

Foram apresentados os sistemas:

EBSCO Discovery Service (EDS), EBSCO, <http://www.ebscohost.com/discovery>

Encore, Innovative - <http://www.iii.com/products/encore.shtml>

Primo, Ex-Libris - <http://www.exlibrisgroup.com/category/PrimoOverview>

Summon, Serials Solutions, <http://www.serialssolutions.com/en/services/summon/>

WorldCat Local, OCLC - <http://www.oclc.org/americalatina/pt/worldcat/default.htm>,
via *web conference*.

Após vários contatos com os representantes comerciais, verificou-se a necessidade de se criar um instrumento que permitisse obter de forma uniformizada informações sobre os sistemas.

Foi elaborado um questionário, com 40 perguntas (Figuras 2 e 3), abrangendo os pontos que as bibliotecas envolvidas consideravam relevantes, como quantas e quais bibliotecas já utilizavam o sistema e seus endereços de websites, para que pudessem ser realizadas pesquisas, a natureza do serviço, se funcionavam somente com índice ou com índice e busca federada, cobertura em relação ao Portal Periódicos da CAPES, custo, suporte, carga dos dados do catálogo das bibliotecas, dos repositórios institucionais, critérios de relevância, customização de interface, recursos de web 2.0, entre outros. Os dois últimos itens do questionário eram abertos para que o desenvolvedor, a empresa, ressaltasse os principais diferenciadores do seu produto no mercado e uma área para as observações que achassem necessárias.

SERVIÇO DE DESCOBERTA	
Nome:	16 Como é feita a carga dos metadados da biblioteca? Que formato devem ter obrigatoriamente? Z39.50, ISO 2709?
Empresa:	17 No caso de metadados duplicados – o que é feito – descreva (são criados supermetadados, são apresentadas todos os registros, etc.)
Data:	18 Como se dá a compatibilidade com o sistema local da biblioteca para visualização do registro, disponibilidade, reserva, etc. Experiências com Pergamum e Aleph?
1 Quantas instituições utilizam? Qual natureza e tamanho?	19 Quanto do conteúdo da CAPES é possível incluir no índice único?
2 Websites de bibliotecas que utilizam	20 Como funciona, fale um pouco, descreva, a relação do serviço com os editores e agregadores que permitem a coleta dos seus metadados. Algum contrato de exclusividade? Algum editor/agregador importante <u>ausente</u> ?
3 Descreva de forma geral como funciona o serviço – criação de índice único, web services, metabusca combinada	21 Qual o nível de metadado que o serviço de descoberta tem acesso ?
4 Como é composto o preço – número de registros, número de alunos/professores?	22 Alguns itens possuem metadados mínimos, como o serviço de descoberta faz para que estes itens também sejam recuperados e não "deseapareçam" no resultado da pesquisa?
5 Preço para consórcio? Compra conjunta?	23 É possível a busca no texto completo? Qual a percentagem de itens indexados em texto completo?
6 É possível parcelamento no pagamento?	24 O serviço utiliza um serviço de busca federada simultaneamente?
7 Há diferença entre o custo inicial de implementação e os anos subsequentes?	25 O serviço inclui bases de dados de acesso aberto sem influenciar no preço?
8 Quais <i>add-on services</i> são oferecidos para que a plataforma funcione na sua melhor performance?	26 É possível ter itens de outras bibliotecas e repositórios disponibilizados no meu índice?
9 Tempo para implantação?	27 Critérios de relevância
10 Suporte – idioma, horário – (descrever em linhas gerais como funciona e o que está e o que não está incluído)	28 Data/atualidade – é um fator com maior peso para certos tipos de materiais, como notícias de jornais?
11 Suporte inicial na implementação	29 A biblioteca pode influenciar no critério de relevância, podendo, por exemplo, atribuir um peso maior aos itens do catálogo local ou idioma?
12 Treinamento	30 Como os itens do catálogo permanecem visíveis?
13 Manutenção do sistema – adquirir uma nova base de dados, como devo proceder para incluí-la no serviço de descoberta?	31 Descreva o que é apresentado quando nenhum resultado é recuperado na busca
14 Que serviços cabem a biblioteca e quais ao serviço de descoberta na manutenção?	
15 Estatísticas – quais? COUNTER?	

Figura 2 – Questionário parte 1

<p>32 Como funciona a autenticação do usuário – o que é visto sem autenticação? O que é visto com a autenticação?</p> <p>33 Link resolver – funciona com quais?</p> <p>34 Customização da interface – comente sobre todas as possibilidades – renomear o serviço, customizar cabeçalho e rodapé, esquema de cores, quais facetas de cluster disponibilizar, definir novas facetas, incluir a caixa de busca em qualquer outra página, definir bases de dados como relevantes para um determinado tópico fazendo com que apareça logo no início</p> <p>35 Descreva quais recursos de web 2.0 estão disponíveis – tagging e como recuperá-las e se a biblioteca tem algum controle sobre ela, ratings, reviews, facebook, twitter, etc.</p> <p>36 É possível usuário criar uma conta? Caso positivo o que pode ser feito – descreva – salvar resultados de pesquisa, serviços de alerta, etc.</p> <p>37 É possível criar algum tipo de serviço de alerta para pesquisa, ou título de periódicos, etc, qual?</p> <p>38 É possível exportar resultados para gerenciadores de referências? EndNoteWeb?</p> <hr/> <p>39 Principais diferenciadores do seu produto no mercado.</p> <hr/> <p>40 Observações</p>

Figura 3 – Questionário parte 2

O questionário foi enviado as 5 empresas para que fosse respondido e devolvido, dentro de um prazo estipulado.

Todo o material foi analisado e discutido entre as equipes das três Universidades em diversas reuniões, possibilitando não só conhecer melhor as ferramentas, mas a própria tecnologia subjacente.

Após a devolução do questionário, foi criada uma planilha (Figura 4), de forma que fosse possível visualizar de forma rápida algumas características, consideradas mais relevantes, como criação somente de índice único, cobertura do Portal CAPES, suporte em português, possibilidade da biblioteca interferir no critério de relevância da ferramenta, entre outras, e diferenças básicas entre os produtos, incluindo custo.

ITEM/SERVIÇO	EDS/EBSCO	ENCORE	PRIMO	SUMMON	WORLDCAT/OCLC
Cria índice único					
Utiliza busca federada					
Utiliza web service					
Percentual de conteúdo do Portal CAPES coberto no índice					
Percentual de conteúdo do Portal CAPES coberto por busca federada/web service					
Compartilha OPACS					
Inclui link resolver					
Recursos de web 2.0 (tags, comentários, ranking, etc.)					
Possibilidade de alterar critério de relevância					
Criação de conta por parte do usuário					
Exporta resultados para EndNoteWeb					
Implantação/treinamento em português					
Suporte em português					
Tempo implantação					
Custo individual					
Custo compra em consórcio/conjunto					

Figura 4 – Modelo de Planilha

Paralelamente, foram postadas mensagens em listas de discussão internacionais, visando obter *feedback* de universidades que já utilizam serviços de descoberta, e realizado acompanhamento da literatura internacional sobre a avaliação dos serviços e suas evoluções, já que são ferramentas que estão ainda em pleno desenvolvimento e com pouco tempo de uso nas instituições que já as adotaram.

A seguir, são apresentadas, de forma resumida, características básicas de cada serviço, extraídas das respostas ao questionário. Ressalta-se que novas implementações são lançadas em curto espaço de tempo, portanto algumas ferramentas podem já apresentar novas funcionalidades:

- a) EBSCO Discovery Service (EDS), desenvolvido pela EBSCO, utiliza o sistema de índice central combinado com busca federada; utiliza interface EBSCOHost já conhecida no mercado; tempo de implantação em torno de 3 meses; suporte em português e inglês; “de-duplica” registros, mostrando o que reúne mais informações sobre o item; faz pesquisa no texto completo; a compatibilidade com o OPAC da biblioteca através do Z39.50, MARC21 protocolos OAI para repositórios; cobertura do Portal CAPES feita parcialmente via índice central e via busca federada; é possível a biblioteca influenciar no critério de relevância; possui recursos para criação de conta, através do EBSCOHost, para salvar resultados de pesquisa, artigos, etc. e serviço de alerta; o principal diferencial apresentado pelo desenvolvedor foi a relevância dos resultados, uma vez que tem os melhores e mais completos metadados indexados. A EBSCO foi a única empresa que ofereceu criar um índice para um período de avaliação;

- b) ENCORE, desenvolvido pela empresa Innovative, utiliza índice central para descoberta de itens locais e *web services* e busca federada para recuperar artigos; implantação em torno de 3 meses; quanto ao suporte, foi informado que português é um dos idiomas suportados pela Innovative; de-duplica registros, mas não cria super metadados; faz pesquisa no texto completo; os dados do catálogo devem ser compatíveis, preferencialmente, com ISO 2709 e MARC e protocolos OAI; cobertura do Portal CAPES e outras bases – só é possível fornecer acesso a até 150 recursos; são utilizadas abas diferentes para apresentar itens do catálogo e itens de bases de dados; grande possibilidade de customização da interface; vários recursos de Web 2.0, como tagging, *ratings*, resenhas, entre outros; é possível criar contas e utilizar serviços de alerta; os principais diferenciadores foram neutralidade em relação ao conteúdo, destaque para os itens do catálogo local, funcionalidades de web 2.0, flexibilidade na personalização da interface, atendimento ao cliente;
- c) PRIMO, da Ex Libris, trabalha com índice central e busca federada; implantação em torno de 6 meses, variando quanto ao porte e a natureza da instituição; suporte em português, no Brasil, e, quando necessário, suporte da matriz, a equipe no Brasil faz a intermediação; de-duplica registros, criando super registro e utiliza recursos do FRBR; dados dos catálogos em MARC XML e UTF-8; cobertura do Portal CAPES via índice central e busca federada; é possível influenciar nos critérios de relevância; é possível para o usuário criar conta, salvar pesquisas, criar tags, entre outros recursos; a empresa destacou 9 itens como diferenciais, entre eles agrupamento de títulos utilizando recursos de FRBR, o serviço bX de recomendação de artigos, classificação (ranking) de resultados;
- d) Summon, desenvolvido pela Serials Solutions, ProQuest, trabalha somente com índice central; implantação em 3 meses; de-duplica registros e cria registros enriquecidos; suporte em português/inglês; carga dos metadados da biblioteca em MARC21, UTF-8; 93% do conteúdo CAPES coberto no índice central; é possível busca no texto completo; não oferece recursos de web 2.0; é possível criar alertas via RSS; a empresa destacou 15 itens como diferenciais, entre eles – ser o único que trabalha somente com índice único/central, possuindo o maior índice unificado do mercado mundial, recurso de recomendação de bases de dados, recebeu o prêmio CODiE 2011, como melhor ferramenta de busca, pela Software & Information Industry Association, nos EUA;
- e) WorldCat Local, da OCLC, combina índice central e busca federada; implantação em torno de 3 meses; suporte em português e inglês; para carga dos metadados da biblioteca – formato MARC; não pesquisa no texto completo; é possível utilizar tags, rankings e criar conta para gerenciar suas pesquisas, serviços de alerta ainda não estão disponíveis; como diferenciais destacou neutralidade em relação ao conteúdo e a oportunidade da biblioteca fazer parte da rede mundial da OCLC.

Todos os serviços foram oferecidos dentro do conceito de computação em nuvem (*clouding computing*), onde o acesso a programas, serviços e arquivos é remoto, através da internet e, portanto, a partir de qualquer lugar, a qualquer hora, não havendo necessidade de instalação de programas locais.

Na PUC-Rio procurou-se, também, verificar e conhecer o comportamento do usuário em relação a algumas questões que até então não haviam sido consideradas, como, por exemplo, quantos usuários da Universidade possuíam contas nas plataformas das bases de dados para criação de pastas e utilização de recursos adicionais oferecidos, como salvar expressões de busca, resultados de pesquisa, entre outros.

Foi realizado também um levantamento dos títulos de periódicos com maior número de downloads para verificar se estariam cobertos pelas ferramentas.

O tempo de implantação da ferramenta – em torno de três meses e a necessidade da DBD em substituir seu serviço de busca federada no período de sua renovação – fez com que o grupo – UFRJ, UNRIO e PUC-Rio, que possuem naturezas jurídicas distintas, as duas primeiras são universidades públicas federais, e a PUC-Rio uma instituição privada, seguissem em ritmos diferentes, com a PUC-Rio concluindo seu processo de seleção já em dezembro de 2011, prevendo a substituição da ferramenta – 360Search, no início de 2012.

O produto escolhido foi o Summon, da Serials Solutions, pelas razões apresentadas de forma resumida a seguir:

- empresa parceira da Instituição – PUC-Rio desde 2007/2008 com a ferramenta 360Search;
- apontada como uma das melhores soluções, *top services*, na literatura e por usuários espalhados pelo mundo;
- única ferramenta que trabalha somente com índice unificado, central, não combina busca no índice com busca federada;
- melhor relevância nos resultados em função do item anterior;
- cobre, em dezembro/2011, 93% do Portal CAPES e conteúdos assinados pela PUC-Rio individualmente;
- simplicidade da interface – “*Google like*”, como os estudos mostram ser a demanda dos usuários; as pesquisas realizadas com usuários PUC-Rio mostraram, também, baixo uso ou interesse por recursos como criação de pastas, salvar pesquisas, alertas, etc.
- utiliza o modelo SaaS (*software as a service*) que soluciona algumas das dificuldades e problemas do modelo de simples hospedagem, garantindo a disponibilidade do serviço 99,9% do tempo, utilizando servidores redundantes (mesmo durante o processo de manutenção do hardware ou atualização do software, não há interrupção do serviço);
- custo.

Foi feita assinatura por dois anos, uma vez que a experiência da DBD mostra que o primeiro ano é utilizado para implantação e divulgação do novo serviço/ferramenta, o segundo ano passa a ser o ano de uso “real” e efetivo, e, portanto, também, mais adequado para avaliação.

Em dezembro de 2011, as Universidades Católica de Brasília, UNB e UNICAMP já haviam também assinado o serviço da Serials Solutions.

No momento, abril de 2012, o Summon está em fase de implantação, com as bases comerciais já reunidas no índice central e em uso interno pela equipe técnica do Sistema de Bibliotecas. Algumas dificuldades, no entanto, foram encontradas para incorporação dos dados do catálogo.

5 Algumas considerações

Para selecionar e avaliar produtos e serviços na área de informação, ou mesmo, em qualquer área, é importante acompanhar o que está sendo dito sobre os mesmos, ouvir a experiência de quem já utiliza e já passou pelo processo.

As empresas contatadas durante o processo de seleção foram extremamente profissionais, mostrando que possuem não só interesse em trazer seus produtos para o Brasil, como apresentam infraestrutura suficiente para atender o mercado. A questão do suporte em português é muito importante e deve ser colocada como ponto fundamental durante as negociações.

São apresentadas, a seguir, considerações relevantes de autores que acompanham esses processos ou relatam suas experiências.

Para Breeding (2010), as ferramentas de descoberta estão ainda em seus estágios iniciais e, embora o conceito seja bastante atraente, será somente através da experiência positiva dos usuários que esses produtos irão provar seu valor. A expectativa é de um contínuo desenvolvimento com o objetivo de melhorar a cobertura de conteúdo, as possibilidades de refinamentos e as tecnologias de recuperação.

Becher (2011) apresenta estudo realizado na American University no processo de avaliação e seleção da ferramenta de descoberta. Eles partiram de um estudo das preferências dos usuários para estabelecer os critérios necessários e fizeram algumas constatações como a possibilidade de utilizar *tags* e fazer revisões como características opcionais mais do que necessárias ou obrigatórias. Da mesma forma como observamos o baixo uso pela comunidade PUC-Rio dos recursos de criação de contas, pastas, etc., em bases de dados, apesar de amplamente divulgados e apresentados nos treinamentos realizados, i.e., disponibilizar ou não esses recursos não era um ponto importante na nossa avaliação.

Kenney (2011), comentando a experiência da Universidade de Liverpool e do gerente de sistemas da biblioteca no processo de escolha de uma ferramenta de descoberta, diz que não se trata de um produto ser melhor do que outro e sim do que é mais adequado para sua biblioteca – é necessário observar, considerar, sua

comunidade de usuários, sua coleção e sua missão. Cada instituição deverá fazer sua própria escolha.

Na revisão apresentada por Thornton-Verna (2011), onde quatro bibliotecários falam sobre quatro diferentes ferramentas adotadas em suas instituições, vemos que para os alunos de graduação das universidades americanas o serviço de descoberta resolveu muito bem a necessidade de encontrar artigos relevantes sobre determinado tópico para seus trabalhos acadêmicos, já para os alunos de mestrado, o serviço de descoberta não funcionou como a solução mágica. Muitas vezes, as bases de dados específicas em determinado assunto ainda atendem melhor as necessidades de informação deste grupo. Por outro lado, parece que a ferramenta atendeu muito bem as necessidades dos alunos de doutorado e professores que tem familiaridade com pesquisas e tópicos bem específicos, mostrando-se útil para localização de citações e interdisciplinaridade de temas que extrapolam a *expertise* do professor, por exemplo.

Brubaker (2011), por outro lado, afirma que algumas bibliotecas estão coletando informações do próprio site, como horário de funcionamento, localização, e reunindo também no índice único, de forma que a ferramenta localize as informações, ou ainda, todo tipo de informação que o usuário procura no site da biblioteca. Ele apresenta, também, uma rápida revisão dos cinco sistemas citados nesse trabalho e um modelo de planilha para ajudar na seleção e avaliação dos serviços.

Hawkins (2011) fornece uma visão geral do mercado dos serviços de descoberta apresentados durante Simpósio realizado pela National Federation of Advanced Information Services (NFAIS), em setembro de 2011, e afirma que os critérios de seleção de um serviço de descoberta são praticamente os mesmos utilizados para outros produtos de informação, quais sejam, abrangência e cobertura de conteúdo, riqueza e consistência de metadados, frequência das atualizações, facilidade em incorporar informações do catálogo, simplicidade da interface, suporte para plataformas móveis e custo.

A NFAIS lançou, em janeiro de 2012, esboço de um código de boas práticas para serviços de descoberta, a ser revisto e desenvolvido pelas partes envolvidas. O documento pode ser consultado em:
<http://info.nfaais.org/info/codedraftintroduction.pdf>

A criação do índice central, único, com metadados das bases comerciais não apresenta dificuldade, apesar de ser necessário uma configuração precisa para que o usuário não seja levado erradamente a uma página para acesso ao texto completo, não tendo, no entanto, acesso ao mesmo.

A incorporação de metadados de sistemas brasileiros (OPACS) está sendo uma nova experiência para essas empresas e, da mesma forma, para as empresas nacionais está sendo um aprendizado, com algumas surpresas pelo caminho. O período de implantação, por sua vez, pode se estender além do previsto.

Por fim, cabe ressaltar às instituições que pretendem oferecer uma ferramenta de descoberta que as bibliotecas se diferenciam exatamente na prestação de serviços que envolvem os conteúdos que oferecem, não só visando o acesso, mas auxiliando

na pesquisa, na indicação de fontes e na consulta a itens que extrapolam os limites da coleção da biblioteca. A oferta de serviços como empréstimo entre bibliotecas e comutação bibliográfica, entre vários outros, tornam-se fundamentais, adicionando ainda mais valor ao serviço de descoberta.

Para Mathews (2012), estamos no momento ideal para lançar novos produtos, programas e criar novas parcerias; a biblioteca não é um prédio, um site ou uma pessoa - é uma plataforma para pesquisadores, professores, estudantes, entusiastas da cultura e do saber que querem aprender e desenvolver novos conhecimentos.

6 Referências

BECHER, Melissa; SCHMIDT, Kari. Taking Discovery Systems for a Test Drive. **Journal of Web Librarianship**, v. 15, p.199-219, 2011.

BREEDING, Marshall. The state of the Art in Library Discovery 2010. **Computer in Libraries**, v.30, n.1, jan/fev 2010. Disponível em: Academic OneFile, Gale. Acesso em: 07 abr. 2012.

BREEDING, Marshall. Automation Marketplace 2012: Agents of Change. **Library Journal, The Digital Shift**, 29 mar. 2012. Disponível em: <<http://www.thedigitalshift.com/2012/03/ils/automation-marketplace-2012-agents-of-change/>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

BRUBAKER, Noah et al. Shapes in the cloud: finding the right discovery layer. **Online**, v.35, n.2, mar./abr. 2011. Disponível em: Academic OneFile, Gale. Acesso em: 06 abr. 2012.

HAWKINS, Donald. Web Scale Information Discovery: The Opportunity, The Reality, the Future—An NFAIS Symposium. **The Conference Circuit**, 4/ out/2011. Disponível em: <<http://www.theconferencecircuit.com/2011/10/04/web-scale-information-discovery-the-opportunity-the-reality-the-future-an-nfais-symposium/>>. Acesso em: 06 abr. 2012

KENNEY, Brian. Liverpool's Discovery. A university library applies a new search tool to improve the user experience. **Library Journal**, 15 fev. 2011. Disponível em: <http://www.libraryjournal.com/lj/home/888965-264/liverpools_discovery.html.csp>. Acesso em 07 abr. 2012.

MARANHÃO, Ana Maria Neves. Dos catálogos aos metabuscadores e serviços de descoberta na Internet – uma visão geral. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24, 2011, Maceió. **Anais...** Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/312>>. Acesso em: 14 abr. 2012.

MATHEWS, Brian. Think Like A Startup: a white paper to inspire library entrepreneurialism. In: **VTechWorks**. Disponível em: <<http://vtechworks.lib.vt.edu/handle/10919/18649>>. Acesso em: 14 abr. 2012.

PRADAHAN, Dinesh R. et al. Searching Online Resources in New Discovery Environment: A State of the Art Review. In: INTERNATIONAL CALIBER, 8, 2011, Goa, Índia. **Proceedings...** Goa, Índia, 2011. Disponível em: <<http://ir.inflibnet.ac.in/dxml/handle/1944/1623?show=full>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

THORNTON-VERMA, Henrietta. Discovering What Works: Librarians Compare Discovery Interface Experiences. **Library Journal Reviews**, 7 dez. 2011. Disponível em: <<http://reviews.libraryjournal.com/2011/12/reference/discovering-what-works-librarians-compare-discovery-interface-experiences/>>. Acesso em: 06 abr. 2012

VAUGHAN, Jason. Chapter 1: Web Scale Discovery: What and Why?. **Library Technology Reports**, v. 47, n. 1, p. 5-11, jan. 2011. Disponível em: Academic Search Premier, EBSCOhost. Acesso em: 20 mar. 2011.

Gestão da biblioteca universitária

- Planejamento estratégico e sustentabilidade - Gestão do conhecimento: processos e ferramentas - Marketing - Gestão de pessoas - Gestão de recursos materiais e financeiros - Arquitetura e segurança de bibliotecas - Avaliação de produtos e serviços



PLANEJAMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: TRAÇANDO CAMINHOS PARA SUSTENTABILIDADE

Francisca das Chagas Viana¹, Franceli Mariano de Moura², Denizete Lima de Mesquita³

¹Bacharel em Biblioteconomia, MBA em Administração e Gestão do Conhecimento, Bibliotecária da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, Teresina- PI

²Bacharel em Biblioteconomia, Especialista em Gestão e Estratégia de Marketing, Bibliotecária da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, Teresina- PI

³Bacharel em Biblioteconomia, Especialista em Políticas Públicas, Docente da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, Teresina - PI

1 INTRODUÇÃO

Trata sobre planejamento em Bibliotecas Universitárias (BUs) e da necessidade destas serem pensadas como organizações sustentáveis. O planejamento estratégico elaborado no âmbito da universidade pelas instâncias superiores, seja a curto, médio e longo prazo devem viabilizar as ações da biblioteca para concretização de um mundo melhor. Sustentabilidade e planejamento são elementos atuantes para o surgimento de uma organização da informação imbuída do sentido original de prestar serviços informacionais, mas preocupada com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e do meio ambiente. Questiona-se a respeito das práticas sustentáveis em bibliotecas das universidades. As discussões isoladas a esse respeito seja em artigos de periódicos, livros, e/ou publicações em eventos, impulsionam essa abordagem inicial que não tem a pretensão de exaurir o assunto. O objetivo é chamar a atenção para a importância do planejamento na rotina da BU com o fim de trabalhar pensando no desenvolvimento das gerações futuras.

1.1 Fundamentação teórica

Compreender a BU como organização e planejar suas ações de maneira sistêmica é essencial para seu desenvolvimento. Elaborar estratégias que possam garantir o desenvolvimento da instituição de forma sustentável é necessário no mundo globalizado, é uma atitude que demanda o respeito ao meio ambiente e aos seres humanos que dele fazem parte. Sobre planejamento Oliveira (1999 apud SALLES; CARVALHO 2008, p. 2), ressalta "O planejamento estratégico é conceituado como um processo gerencial que possibilita [...] estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, com vistas a obter um nível de otimização na relação da empresa com o seu ambiente". A lógica das BUs sustentáveis pode encontrar contrapontos na prática e na teoria mas não pode ser desprezada uma vez que todas as organizações que oferecem produtos ou serviços, que visam lucro ou não,

em suas atividades diárias acabam causando impactos sobre o meio ambiente. A respeito Lima (2010, p. 75) ressalta:

Dentre as perspectivas que podem ser visualizadas [...] as relacionadas com o desenvolvimento de novas ações socioambientais, como inclusão social e digital, a promoção do consumo racional dos recursos e a educação ambiental podem ser consolidadas em curto, médio e longo prazo. Portanto, o desafio da Biblioteca é grande e sua missão de colaborar com a promoção do desenvolvimento sustentável e justiça social é uma realidade.

2 METODOLOGIA

Para a elaboração da pesquisa de cunho bibliográfico foram utilizadas teorias encontradas em artigos publicados em eventos, trabalhos de conclusão de curso e página de notícia nas áreas de biblioteconomia e administração, pesquisas essas essenciais para a compreensão dos conceitos como: sustentabilidade, planejamento estratégico e BUs. Antes foi feito levantamento em bases de dados como SCIELO (Scientif Eletronic Library Online) em bases de dados de teses e dissertações do IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia) e repositórios de outras instituições sem que houvesse muito êxito.

3 RESULTADOS PARCIAIS

Embora o objetivo inicial não tenha sido o de realizar estudo de caso, o desenrolar da pesquisa mostrou que ações isoladas de sustentabilidade socioambiental podem ser percebidas em bibliotecas, como por exemplo: o Centro Universitário UNA, que vem trabalhando na perspectiva de redução do papel produzido quando do empréstimo de livros, onde o comprovante de ao invés de ser impresso é enviado ao usuário via e-mail. (Figura 1). Outra experiência verificada foi a do Superior Tribunal de Justiça em parceria com a biblioteca, como: Projeto Livro Livre, Biblioteca Digital Jurídica – BDJur, Projeto Bib-Inclusão, Coleta seletiva de lixo, Educação ambiental, Uso racional de água, energia (ver Lima 2010, p. 55- 66). A literatura da área biblioteconômica precisa ser fortalecida com estudos pontuais sobre o tema em discussão, pelo menos a divulgação de trabalhos em revistas especializadas ou base de dados que apontem estudos práticos ou teóricos da área.



Figura 1 – Projeto UNA – Biblioteca sustentável

Fonte: MENOS papel mais sustentabilidade. Disponível em: < <http://www.una.br/noticias/menos-papel-e-mais-sustentabilidade-nas-bibliotecas-da-una-914> >. Acesso em: 12 Mar. 2012.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A priori destaca-se a necessidade de uma discussão voltada para a questão do planejamento e sustentabilidade em BUs, aliás, é necessário um olhar mais preocupado do bibliotecário com a elaboração de estratégias que as retirem da passividade. Compreender que elas são organizações que fazem parte de um sistema maior que é a universidade que faz parte de um sistema maior ainda que é a sociedade, faz com que reconheçamos que traçar ações para: redução do lixo produzido com o uso excessivo de papéis sem o devido reaproveitamento, diminuição do consumo de recursos naturais finitos, reciclar materiais bibliográficos descartados, digitalizar de acervos, melhorar a qualidade de vida dos colaboradores da biblioteca, realizar ações e projetos desenvolvidos pela biblioteca junto a comunidade universitária (palestras, exposições sobre educação ambiental), promover a biblioteca acessível e inclusiva, são essenciais. Além das ações planejadas que edifiquem a BU como uma organização sustentável social e ambientalmente é fundamental uma produção científica que traga à tona a discussão do tema nas academias, em eventos científicos e nas bases de pesquisas.

5 REFERÊNCIAS

MENOS papel e mais sustentabilidade nas bibliotecas da UNA. Disponível em: <<http://www.una.br/noticias/menos-papel-e-mais-sustentabilidade-nas-bibliotecas-da-una-914>>. Acesso em: 10 mar. 2012.

SALLES, Rosangela Aguiar; CARVALHO, Regina Maria Ribeiro de. **Planejamento estratégico 2005 - 2015**: Rede Sirius: Rede de bibliotecas UERJ: relato de



experiência. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.rsirius.uerj.br/plan_estr_05-15.pdf>. Acesso em: 12 Mar. 2012.

LIMA, Arlan Moraes de. **Responsabilidade sócioambiental da biblioteca do Superior Tribunal de Justiça: realidade X perspectivas**. Trabalho de conclusão (Especialização em Gestão e Administração pública) – Centro Universitário de Brasília, Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento. 2010. 86 f. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/bitstream/handle/2011/34773/Responsabilidade_Socioambiental_Biblioteca.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 mar. 2012.

ESPAÇO FORMAÇÃO DE LEITORES DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES DA UERJ

Rejane Rosa do Amaral¹, Nadya Maria Deps Miguel²

¹Bibliotecária especialista em Gestão da Qualidade em Bibliotecas, UERJ,
São Gonçalo, Rio de Janeiro

²Doutoranda em Memória Social, IBGE, São Paulo, São Paulo

1 Introdução

Tendo em vista a necessidade inadiável de ampliação e organização do acervo que proporcione suporte teórico e acadêmico aos alunos dos cursos de graduação e pós-graduação no que se refere aos estudos sobre formação de leitores bem como de literatura voltada a uma faixa etária da infância e adolescência, solicitou-se a construção de um novo espaço multifuncional na Biblioteca da Faculdade de Formação de Professores da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (FFP/UERJ), que possibilite o trabalho de formação, de extensão e de pesquisa sobre a formação de leitores, além de garantir um espaço de atendimento a sua comunidade externa, principalmente, às escolas públicas do entorno.

O objetivo desse projeto, portanto, destaca um aspecto importante e diretamente relacionado ao livro e aos seus reais e potenciais leitores: constituir um acervo literário com obras referendadas pela Fundação Nacional do Livro Infantil e Juvenil e outras instituições que trabalham nesta área, fazendo levantamento bibliográfico e elaborando catálogos com comentários críticos. Busca-se promover, com esse acervo, uma real aproximação do professor em formação com as obras literárias e tornar acessíveis e disponíveis os bens culturais (e econômicos) para que possamos preencher as lacunas que ainda nos arrastam para uma desoladora realidade: a de quase leitores ou de não leitores de livros de literatura.

Nesse sentido é que consideramos o livro, como Zilberman (2007, p.266) propõe: não só como bem cultural, mas como “face material da literatura”. É essa a perspectiva que pretendemos adotar e na qual está fundado o nosso estudo: compreender a literatura em sua materialidade simbólica e econômica. Isto significa garantir a inclusão social, tornando o estudo um recurso / via material e econômico (a) para que possamos garantir sua exequibilidade num espaço de formação de professores.

2 Materiais e Métodos

Numa leitura introdutória do estado da questão leitura, pode-se afirmar genericamente – os *brasileiros lêem mais* (constatação repetida por estudiosos do

assunto desde a década de 90, fins do século 20) –: há mais livros, em quantidade, mas não se lê melhor.

Nosso método, transformado em cartografia de conceitos e concepções, reúne razões norteadores deste projeto, a fim de que, com espaço adequado e acervo de qualidade, possamos enfrentar as estratégias de mercado com propostas acadêmicas eficazes: é o nosso desafio. A metodologia de trabalho para a consecução plena das propostas deste estudo propõe garantir interfaces entre as várias áreas e campos do conhecimento, incluindo a diversidade de nomes que compõem os novos e antigos desafios no processo de formação de professores e na formação de leitores. Os procedimentos metodológicos empregados serão divididos em três etapas, a saber :

- a) selecionar e adquirir material bibliográfico específico para o acervo, adquirir mobiliários e equipamentos adequados (como computadores, estantes, expositores) e selecionar pessoal qualificado para tratamento do material bibliográfico por um período de 3 meses;
- b) instalar os novos e equipamentos e processar tecnicamente o material bibliográfico adquirido;
- c) estabelecer uma política de seleção e aquisição de material bibliográfico, atuando em parceria com coordenadores, professores e demais pesquisadores, produzir um catálogo com o acervo disponível, elaborar e desenvolver projetos e ações de Ensino, Pesquisa e Extensão, que tenham como centralidade a formação de leitores e ampliação das políticas de letramento tanto internamente, quanto nas escolas da rede Pública do Leste Fluminense.

3 Resultados Parciais/Finais:

- a) ampliação da Formação de Recursos Humanos: com a infra-estrutura ampliada, um maior número de alunos poderá participar das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Esta ampliação também repercutirá na qualificação sistemática dos professores das redes locais e na qualificação de recursos humanos e quadros técnicos para o trabalho científico e tecnológico na região;
- b) a qualificação dos cursos de Graduação e Pós-graduação *Lato e Stricto Sensu* da Unidade: nos cursos de Pós-graduação, atualmente, a FFP atende a um total de 240 alunos matriculados para 2009/1, já tendo formado mais de 400 alunos no período de 1994 a 1998, se configurando como uma instituição referência no Estado do Rio de Janeiro;
- c) adequação das condições físicas da Biblioteca aos padrões de modernidade e padrões de acessibilidade, além de excelência em função das novas tecnologias de acesso ao conhecimento;
- d) otimização dos serviços oferecidos, interna e externamente, sobretudo à comunidade Escolar da região;
- e) implementação do acervo acadêmico e aquisição de um acervo Infanto-juvenil, necessários à formação de seus futuros professores, inclusão dos usuários da rede pública de ensino e da comunidade gonçalense, de uma maneira geral.

4 Considerações Parciais/Finais

O Espaço formação de Leitores da Biblioteca da Faculdade de formação de Professores da UERJ recebeu investimentos da Faperj e hoje funciona a pleno vapor. É um laboratório para os alunos da graduação e pós-graduação da FFP/UERJ e, também um espaço de leitura para a comunidade externa do município de São Gonçalo.

Constatou-se que, sem biblioteca adequada/especializada, tornamos indisponíveis as condições materiais; freamos a mobilidade do conhecimento; negamos o acesso às condições para a leitura e a escrita; e deixamos abertas as janelas da exclusão social.

A importância, portanto de bibliotecas públicas, inseridas no contexto de formação de professores é decisiva no momento atual, contribuindo tanto para a divulgação da produção cultural, tornada acessível no espaço da biblioteca, como também para a reunião de textos importantes para a compreensão de questões relacionadas à infância e à adolescência.

5 Referências

ZILBERMAN, Regina. "Letramento literário: não ao texto, sim ao livro". In: PAIVA, A., MARTINS, A., PAULINO, G. VERSIANI, Z. (Org.). *Literatura e letramento: espaços, suportes e interfaces; o jogo do livro*. Belo Horizonte: Autêntica, 2007. p. 245-266.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E ACESSIBILIDADE: uma reflexão

Regycléia Botelho Alves Figueiredo¹

¹ Especialista em Leitura e Formação de Leitores, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão.

1 Introdução

A questão inclusiva no ensino brasileiro, há anos vem sendo fortalecida. Observa-se, entretanto que a garantia e o acesso inclusivo ao ensino recebeu inúmeros instrumentos legais que buscaram nortear o ensino, garantindo o direito aos portadores de deficiência no Brasil e no mundo.

No Brasil, o atendimento às pessoas com deficiência teve início na época do Império, com a criação de duas instituições: o Imperial Instituto dos Meninos Cegos, em 1854, atual Instituto Benjamin Constant (IBC); e do Instituto dos Surdos Mudos, em 1857, hoje Instituto Nacional da Educação dos Surdos – INES, ambos no Rio de Janeiro. No início do século XX foi fundado o Instituto Pestalozzi (1926), especializado no atendimento às pessoas com deficiência mental; em 1954, é fundada a primeira Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) e, em 1945, é criado o primeiro atendimento educacional especializado às pessoas com superdotação na Sociedade Pestalozzi, por Helena Antipoff. (BRASIL. Ministério..., 2007)

Observa-se que, historicamente, a questão inclusiva recebeu inúmeros instrumentos normativos nas últimas décadas, a saber:

- a) Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDBEN, Lei nº 4.024/61, que foi alterada por meio da Lei nº 5.692/71;
- b) As Declarações Mundiais de Educação para Todos (1990) e a Declaração de Salamanca (1994);
- c) A Política Nacional de Educação Especial, em 1994;
- d) Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394/96;
- e) O Decreto nº 3.298/99, que regulamenta a Lei nº 7.853/89, ao dispor sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;
- f) A Convenção da Guatemala (1999), promulgada no Brasil pelo Decreto nº 3.956/2001;
- g) A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pela ONU em 2006 e da qual o Brasil é signatário no mesmo ano o Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos;
- h) A Portaria MEC nº 1.679/99 que dispõe sobre requisitos de acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. (BRASIL. Ministério..., 2007).

Ressaltamos a NBR 9050/2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que trata da acessibilidade de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, destacando os itens que versam sobre bibliotecas.

A Constituição Federal de 1988 traz como um dos seus objetivos fundamentais, no art. 3, inciso IV, “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação”. (BRASIL, Constituição..., 1988)

E assegura a educação como:

Art. 205 [...] direito de todos, garantindo o pleno desenvolvimento da pessoa, o exercício da cidadania e a qualificação para o trabalho.

Art.206 I – [...] igualdade de condições de acesso e permanência na escola como um dos princípios para o ensino e garante, como dever do Estado, a oferta do atendimento educacional especializado, preferencialmente na rede regular de ensino (BRASIL. Constituição..., 2007, p. 136).

A biblioteca apresenta, ao longo de sua história, evoluções e mudanças que buscaram atender às necessidades da evolução da humanidade. Hoje, ela continua adequando-se e atendendo às necessidades que surgem ao longo da história e da humanidade.

Esta reflexão surge da inquietação de inúmeras situações individuais presenciadas e vivenciadas pelos profissionais bibliotecários na Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão em relação à acessibilidade. Esse, atualmente, é um ponto estrangulador na arquitetura, metodologias e instrumentos de acesso à informação.

A problemática que ora se instaura perpassa pelo planejamento institucional, pois planejar indicará as implicações futuras de decisões presentes, conduzindo a ações esperadas (DRUCKER, 1981).

2 Materiais e Métodos

A revisão de literatura utilizada na pesquisa busca identificar os instrumentos legais que estabelecem a questão inclusiva no ensino brasileiro para garantir aos portadores de deficiência no Brasil o acesso ao direito de educação; e também aqueles que propõem ações planejadas para o desenvolvimento da acessibilidade no Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB).

3 Resultados Parciais/Finais

Para efetivação das ações desenvolvidas nos setores da universidade, conhecer a comunidade de portadores de deficientes (discente, docente e técnico administrativo) e planejar as ações de maneira articulada através de uma política institucional que desenvolva ações juntamente com os setores, a saber, com o NIB:

- a) Adequação do espaço físico das bibliotecas do NIB, observando a Norma 9050:2004 da ABNT;

- b) Dotar as unidades com equipamentos tecnológicos e mobiliários de acordo com as formas de deficiências identificadas na comunidade acadêmica;
- c) Capacitar constantemente os bibliotecários para atendimento aos usuários;
- d) Desenvolver e formar a coleção das bibliotecas através de um acervo básico com livros em Braille, livros falados e áudio livros.

4 Considerações Parciais/Finais

A universidade como uma instituição produtora de conhecimento que promove a investigação e a reflexão deve adotar uma política institucional que norteie as ações articuladas e com responsabilidade nos setores acadêmicos levando em consideração a heterogeneidade e a diversidade que o aluno portador de necessidade especial traz. Oportunizando, assim, aos portadores de deficiência a efetivação de ensino, pesquisa e extensão proporcionada pela a universidade.

5 Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria Educação Especial. **Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva**. 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/?ontent&view=article&id=290&Itemid=816>>. Acesso em: 24 mar. 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de edições técnicas, 2007.

DRUCKER, Peter. **A prática da administração de empresa**. São Paulo: Pioneira, 1981.



O QUE É BIBLIOTECA: UM OLHAR DOS ALUNOS DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Mardônio Lacet dos Santos Júnior¹, Beatriz Alves de Sousa²

¹Especialista em técnica de arquivo e em Gestão Pública, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba;

²Doutoranda no Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas (UFSC), Mestra em Biblioteconomia (UFPB), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

Resumo

Relata uma pesquisa junto aos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB¹, *campus* João Pessoa com objetivo de saber qual é a opinião deles sobre o que é biblioteca. Trata-se de uma pesquisa exploratória que ocorreu em dois momentos distintos (1996 e 2011). As duas consultas ocorreram no período em que se comemorava a semana do livro e da biblioteca, ou seja, de 23 a 29 de outubro dos anos citados. O instrumento de pesquisa foi uma papeleta, com espaço para resposta, na qual continha a pergunta: Para você o que é biblioteca? Como resultado, constatou-se que os participantes da pesquisa apontam a biblioteca como local de conhecimento, estudo e pesquisa.

Palavras-chave: Biblioteca; Biblioteca Nilo Peçanha; Usuário.

Abstract

It is a research accomplished with the users of the IFPB Nilo Peçanha library, *campus* João Pessoa, with the aim to know their opinion about the meaning of library. It is an exploratory research that occurred in two different periods of time (1996 and 2011). Both questionings happened during the book and library week celebration, that is, from October 23rd to 29th of the mentioned years. The research instrument was a notice, with a blank for the answer, containing the question: What does library mean for you? As result, it was realized that the participants pointed out the library as a place for knowledge, study and research.

Keywords: Library; Nilo Peçanha library; User.

1 A biblioteca e suas concepções

Ao longo dos tempos, ouviu-se dizer que a importância da biblioteca era a preservação da memória com o seu acervo de obras impressas preservando os

¹ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

conhecimentos da civilização. Atualmente, esses conhecimentos existem sob muitas formas: textos, gráficos, sons, imagens, em formato digital podendo ser distribuídos em redes mundiais acessíveis a qualquer indivíduo o que acaba a prerrogativa desse conhecimento ser privilégio de poucos que chegam às academias (CUNHA, 2000).

Sendo assim, qual é a importância da Biblioteca nos dias atuais? Autores como Drabenstott, Burman e Macedo (1997) entendem que as tecnologias de informação e comunicação, TICs, não vão suprimir outros meios tradicionais de organizar, armazenar e disponibilizar o conhecimento e visualizam, ainda, que documentos impressos podem coexistir perfeitamente com publicações em outros formatos. Os autores afirmam também que as bibliotecas continuarão a acrescentar novos processos tecnológicos, sem, entretanto, substituí-los completamente pelo existente o princípio norteador para tanto é usar a tecnologia apropriada para cada propósito particular (DRABENSTOTT, BURMAN e MACEDO, 1997).

Na visão de Fragoso (1994), qualquer que seja o tipo de escola ou instituição de ensino é imprescindível que, em sua estrutura administrativa, preconize a existência de uma biblioteca. Para o autor, a biblioteca e seus bibliotecários são fundamentalmente copartícipes de uma educação integrada, na qual educandos e educadores, comunidade e família, setores e espaços escolares sejam tratados de forma que contemplem discussões de conteúdos, de metodologias e de avaliações, contribuindo para uma formação participativa.

A abordagem trazida pelo autor mostra que a biblioteca, como setor articulado e participativo no meio escolar, integra-se ao universo da educação, tal como dispõe a Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010, que trata da universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País.

Art. 1º As instituições de ensino públicas e privadas de todos os sistemas de ensino do País contarão com bibliotecas, nos termos desta Lei. **Art. 2º** Para os fins desta Lei considera-se biblioteca escolar a coleção de livros, materiais videográficos e documentos registrados em qualquer suporte destinados a **consulta, pesquisa, estudo ou leitura** (BRASIL, 2010, grifo nosso).

Na compreensão de Campello (2010, p. 7), para se enquadrar como produtora de conhecimento, a biblioteca deve se portar como “espaços de aprendizagem que propiciem e estimulem conexões entre saberes; que são laboratórios – não de equipamentos e apetrechos – mas de ideia. “Portanto, se a biblioteca oferecer um padrão de infraestrutura adequada e aparelhamento técnico compatível com as necessidades de sua instituição mantenedora, além de acervos e coleções que atendam aos requisitos de educação, formação, capacitação e qualificação de indivíduos, considerando os objetivos de sua instituição, justifica-se como local de aprendizagem e necessária a sua existência.

Nesta perspectiva, a biblioteca se estabelece como espaço da disseminação do saber, no contexto das instituições sociais e para o indivíduo que se relaciona com esse universo. A biblioteca se diversifica e atende às características que apresenta à comunidade de usuários a que serve. Por tanto, designam-se como: pública, escolar, universitária, especializada e nacional. Todas, igualmente, podem ser “conceituadas, unicamente como uma coleção organizada de livros impressos ou de quaisquer outros documentos, nomeadamente gráficos e audiovisuais, assim



como os serviços do pessoal que facilita a consulta destes documentos” (FREITAS, 1998, p. 149).

A IFLA em sua declaração sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual afirma o seguinte:

As bibliotecas proporcionam acesso à informação, às ideias e às obras da imaginação. Servem como portas de acesso ao conhecimento, ao pensamento e à cultura. [...]. Têm a responsabilidade de garantir e facilitar o acesso às expressões do conhecimento e da atividade intelectual. Com este fim, as bibliotecas devem adquirir, preservar e disponibilizar a mais ampla variedade de documentos, refletindo a pluralidade (IFLA, *online*).

Já Sousa, por sua vez, (2008, p. 19) conceituou biblioteca como:

Unidade de informação que dispõe de uma coleção sistematicamente organizada, tendo em vista seu efetivo uso; serve de fonte para a leitura, o estudo e a pesquisa. Seu propósito é contribuir para o desenvolvimento cultural e intelectual do homem, seja em caráter individual ou coletivo. Assim sendo, é considerada um meio universal e permanente de autoeducação. Quanto ao estado físico, a biblioteca pode ser real ou virtual; quanto à categoria, depende do seu objetivo e do público a que assiste; pode ser infantil, escolar, especializada, comunitária (pública), universitária e em todo país tem a Biblioteca Nacional; quanto ao órgão mantenedor, pode ser público ou particular.

Pelo exposto até o momento, biblioteca contextualiza-se no meio educacional onde suas funções coadunam e exprimem-se em termos e expressões como uma fonte indispensável à formação intelectual e integral do indivíduo.

Com base nesse entendimento, e procurando saber como essa instituição é reconhecida no meio acadêmico, foi realizada uma pesquisa junto aos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa com objetivo de saber qual é a opinião deles sobre o significado da biblioteca.

2 Ambiente da pesquisa: Biblioteca Nilo Peçanha

Os primeiros registros da existência da Biblioteca Nilo Peçanha, de que se tem conhecimento, datam de 1968. No entanto, somente em 1976 na gestão do professor Itapuan Bôtto de Meneses, a biblioteca adquire sede própria sendo inaugurada em 03 de dezembro do referido ano. Essa teve como função reunir, organizar e difundir as informações necessárias ao ensino e à pesquisa exigida nos cursos ministrados pela instituição.

Com a finalidade de atender às grandes mudanças ocorridas nas áreas da informação e da documentação, essa biblioteca passou por uma reforma na sua estrutura física dentro dos mais modernos padrões da arquitetura, com ampliação do espaço físico e novas instalações elétricas e sistema de climatização. Foi reinaugurada em 18 de dezembro de 2001, na gestão do professor Almiro de Sá Ferreira.

A referida biblioteca não pertence a uma categoria específica em razão do público a que atende. Funciona como biblioteca escolar porque atende a alunos do

ensino médio; pode ser considerada especializada porque atende ao ensino técnico e é, fundamentalmente, universitária porque faz parte de um instituto de ensino superior atendendo a um público universitário, que se constitui de aluno, professor e pesquisador. Isso dificulta não apenas a sua nomenclatura, mas principalmente cumprir seus objetivos que se referem a atender de forma eficiente às necessidades de informação dos seus usuários-clientes. Sua função é reunir, organizar, e difundir as informações necessárias ao ensino, à pesquisa e a extensão. Para tanto, seus acervos e serviços devem estar em consonância com os programas de ensino ministrados pelo Instituto.

2.1 Estrutura organizacional

Pavimento térreo: Hall de recepção, sala da coleção especial, sala de processos técnicos, biblioteca virtual, hall de exposições, sala de estudo programado, cabines coletivas, coordenação, setor de empréstimos, banheiros.

1.º Pavimento: Acervo geral, salão de estudos, setor de organização e manutenção do acervo.

2.2 Serviços oferecidos

- a) Ambiente favorável ao estudo e à pesquisa;
- b) Salão de leitura e cabines coletivas;
- c) Livre acesso às estantes do acervo geral com direito à consulta de todos os documentos registrados na Biblioteca;
- d) Orientação técnica para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos, com base na ABNT;
- e) Sala de estudo programado destinada a reuniões, palestras e cursos, com reserva antecipada;
- f) Programas de ação e extensão cultural realizados pela Biblioteca;
- g) Uso de computadores e outros equipamentos para realização de pesquisas, digitação de trabalhos e impressão de cópias, permitidos aos servidores e alunos do IFPB;
- h) Levantamento de informação;
- i) Empréstimo domiciliar de documentos do acervo geral;
- j) Empréstimo especial reservado a documentos considerados especiais p/ esta Biblioteca;
- k) Visita dirigida: indicada para os novos usuários ou solicitada por professores para grupos de alunos, tendo a finalidade de familiarizar os usuários quanto aos serviços, normas e uso da Biblioteca. Estas visitas são agendadas previamente;
- i) Serviços de alerta: divulgação através de folder, informativos em murais, catálogos e programas de ação e extensão cultural. (SOUSA, 2005).

3 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa exploratória que ocorreu em dois momentos distintos (1996 e 2011). As duas consultas ocorreram no período em que se

comemorava a semana do livro e da biblioteca, ou seja, de 23 a 29 de outubro dos anos citados.

O instrumento de pesquisa foi uma papeleta contendo a pergunta: Para você o que é biblioteca? Havia espaço para resposta, sendo que o respondente não precisava se identificar.

Nos dois momentos, houve a distribuição da mesma quantidade de papeleta, ou seja, 100 (cem) unidades. Sendo que das 100 papeletas entregues, no ano de 1996, 53 foram devolvidas respondidas. No entanto, em 2011 das 100 papeletas entregues, foram devolvidas 72. Em suas respostas, os usuários deixaram suas impressões, tanto sobre o que é uma biblioteca como acerca da própria Biblioteca Nilo Peçanha, pois, apesar de não fazerem menção a essa biblioteca, no conteúdo de suas respostas ficou clara essa relação.

3.1 Procedimentos

Em 1996 as papeletas devolvidas foram afixadas em um mural exposto na biblioteca. Logo após, foi realizada uma análise dos conteúdos cujos resultados, na época, serviram de suporte para melhoria dos serviços oferecidos e, agora, quinze anos depois, serviram de modelo e de inspiração para este gratificante trabalho.

Em 2011, a devolução foi feita em uma caixa de sugestões posta no recinto da biblioteca. Para ser feita uma comparação justa com os alunos do período anterior (1996), a pesquisa foi realizada somente com os alunos de ensino médio e do técnico integrado, deixando de fora os alunos do ensino superior em razão de que em 1996, não ter essa modalidade de ensino na instituição.

Procurou-se extrair das respostas elementos que confirmam possíveis mudanças emblemáticas e simbólicas do que representa uma biblioteca para os estudantes de 1996, da ETEPB, e o que representa esse mesmo setor para estudantes de 2011, do IFPB.

Todavia, o espaço temporal de quinze anos, que representar uma excepcional distância para os avanços tecnológicos, no âmbito social e pedagógico, pode também, revelar uma significativa possibilidade de identificação entre o que é considerado como “antigo” e o que é visto como “moderno”. Principalmente quando estamos em uma Instituição que preconiza a TIC como formação e atualização de profissionais, por meio do ensino e da técnica. Neste sentido, qualquer indício das TICs, nas respostas dos alunos, foi considerado como marcadores de tempo da moderna sociedade da informação.

Quando se trata de análise de conteúdo, é preciso ponderar sobre as possíveis respostas. Com o objetivo de atingir uma significação profunda dos textos, questionamos: O que é passível de interpretação em um texto? Estaremos habilitados metodologicamente a interpretar mensagens obscuras? Deixar-nos-emos levar por uma objetividade excessiva ou por um sentimento de pertencimento com alguma resposta?

Neste movimento de interpretação pendular da análise de conteúdo entre a objetividade e a subjetividade, haverá sempre o risco de invalidar a análise, ou pelo excesso de rigor positivista, herdeiro do ideal Iluminismo, ou pela presença acirrada da ideologia, que obscurece o olhar e endurece as amarras de novas perspectivas. Neste sentido, propomos uma aproximação da neutralidade científica possível, ou seja, delimitaremos no campo de estudo o que a literatura e seus autores

preconizam, procurando, desta forma, elementos de identificação com a realidade científica.

4 Resultados parciais

Para facilitar a compreensão desse estudo foi feita uma divisão por grupos de temáticas abordadas pelos usuários, os quais são expostos a seguir.

4.1 Estudo, pesquisa

Em 1996, 17 usuários, ou seja 32% do total dos respondentes classificaram a biblioteca como lugar que inspira motivação ao ato de estudar e de pesquisar. Enquanto que em 2011, foram 23 respostas, compreendendo cerca de 32% dos usuários que classificaram a biblioteca dessa maneira. A seguir fragmentos constatados nas respostas desses usuários que elucidam a especificação desse grupo.

(1996)

A biblioteca é...

“O lugar onde realmente encontramos motivação para estudar”.

“Local onde podemos estudar.”

“Onde encontramos melhores condições para estudar”.

“O centro de estudo, de pesquisa”.

“Espaço onde conseguimos relaxar para estudar”.

“Um cantinho que realmente é sossegado e que nós alunos aproveitamos para estudar”.

“Um espaço físico de pesquisa, estudo, consulta de livros”.

(2011)

“Local que os estudantes de uma determinada instituição têm, para estudar, ler, pensar, fazer exercícios, estimular sua inteligência. Nela podem-se consultar livros e fazer pesquisas para uso educacional ou próprio”.

“Um lugar que conseguimos nos concentrar para resolver exercícios, praticar a leitura, estudar, fazer pesquisas etc., desde que esse espaço nos ofereça suporte, conteúdo, silêncio e bom atendimento”.

“Ambiente de estudo, pesquisa e de outras atividades relacionadas com o estudante”.

“Um dos poucos lugares onde eu posso estudar com conforto”.

“Para mim, biblioteca é um lugar onde você pode completar o ensino e o estudo. Onde você pode vir para pesquisar e estudar”.

“Melhor local para estudar com conforto”.

“Um espaço reservado para os estudos, com grande acervo, que deve ser bem planejado e utilizado”.

“Local onde podemos buscar fontes de estudo, realizar atividades educacionais”.

“É um lugar de estudo”.

4.2 Conhecimento, aprendizagem, saber

17 participantes da pesquisa, cerca de 32% dos pesquisados em 1996, identificaram a biblioteca como lugar onde se ampliam, aumentam e estão reunidos o conhecimento e a aprendizagem. Em 2011, esse número aumentou para 41 respondentes, (57%). Algumas argumentações feitas pelos pesquisados a esse respeito.

(1996)

“Biblioteca é o melhor lugar para se adquirir conhecimento para que possamos fluir um pouco de sabedoria”.

“Local onde podemos aprimorar os nossos conhecimentos”.

“É nela que estão reunidos todos os conhecimentos, dos mais ínfimos aos mais importantes, isto é biblioteca”.

“Biblioteca: local onde se deseja que o conhecimento seja o alicerce”.

“Casa da sabedoria”.

“Biblioteca é o lar do saber, é o início da sabedoria”.

“Biblioteca é uma vasta imensidão de conhecimento, onde se filtra a ignorância pelo saber”.

“Lugar onde nós vamos procurar algo para aprimorar nossos conhecimentos”.

“É um local de atualização e aquisição de cultura”.

“Biblioteca é um local reservado para todos aqueles que querem elevar o conhecimento”.

“Biblioteca é mais uma casa da sabedoria”.

“Biblioteca é o lugar onde se encontra parte do saber contido nos livros”.

“Onde aprendemos sobre o mundo através das páginas dos livros”.

“Uma porta, uma oportunidade para o conhecimento que se abre para o leitor, à medida que este abre novos livros”.

“Biblioteca é o recanto dos estudantes, um lugar onde adquirimos cultura e conhecimento”.

(2011)

“Um ambiente de estudo e consulta de acervos, para ampliação dos conhecimentos”.

“Espaço utilizado por estudantes para ajudar em pesquisas e no aumento de conhecimento”.

“Um lugar onde o objetivo principal é o conhecimento que seus componentes, como os livros, têm a passar”.

“Um universo multicultural, onde o principal objetivo dos que procuram este universo é o conhecimento”.

“Lugar de aprender, conhecer. Lugar de sabedoria e concentração”.

“Local de busca do conhecimento e do complemento para o infinito saber”.

“É um espaço reservado e destinado à dedicação do aprendizado, buscando melhorias e complementos”.

4.3 Informação

05 usuários, cerca de 5,5% dos respondentes de 1996, classificaram a biblioteca como local de tratamento da informação.e apenas, um respondente de 2011 fez referência a essa temática.



1996

“Biblioteca é um local que tem como objetivo maior organizar e disseminar informações de forma democrática”.

“Biblioteca, local onde é armazenada, organizada e disseminada a informação”.

2011

“É um lugar onde existe troca de informação, onde as pessoas encontram aprendizado através dos livros”.

4.4 Leitura, lazer

14 respondentes, ou seja, 26% dos participantes da pesquisa de 1996, fizeram alusão à biblioteca como ambiente de lazer e leitura recreativa.

“A biblioteca é o lugar onde viajamos pelos quatro cantos da terra, sem sair do lugar”.

“Onde podemos viajar na leitura e descobrir que a vida é um eterno aprendizado”.

“A biblioteca existe tanto para o lazer como é uma necessidade vital para qualquer pesquisador”.

“Onde passo tardes prazerosas concentrado na leitura”.

“É o lugar do lazer, é um pouco de tudo da nossa vida”.

4.5 Uso das TICs

05 participantes da pesquisa de 2011 relacionaram a biblioteca a um local no qual é imprescindível o uso das TICs como ferramenta de estudo e pesquisa. Nesse sentido, fizeram um apelo aos gestores da Biblioteca Nilo Peçanha que disponibilizassem essas tecnologias na referida biblioteca.

“A biblioteca é um ambiente de estudo nele você encontrará vários instrumentos que te auxiliam, como livros atualizados, internet, além de tomadas para a utilização de notebooks”.

“Para mim é um ambiente de estudo. Porém a biblioteca do IFPB falta estrutura: exemplo, tomadas para notebooks e para um ambiente de estudo nada melhor que WI-FI para os notebooks”.

“Gostaria que a biblioteca do IFPB tivesse em suas instalações tomadas, pois para nós o computador é de extrema importância e não temos como usar na biblioteca”.

“Lugar onde é possível adquirir conhecimento para a vida pessoal e acadêmica, a partir de vários meios (livros, multimídia e acesso à redes de computadores”.

4.6 Fundamental, indispensável

Neste grupo somente dois usuários, dos consultados em 2011, reconheceram a biblioteca como local indispensável para o educando. “É de fundamental importância a existência de biblioteca em uma cidade, tanto para facilitar a vida dos estudantes quanto para conservar livros. “Para mim, a biblioteca é um subsídio muito importante indispensável na vida do aluno”.

Apesar de a pesquisa não ter especificado a Biblioteca Nilo Peçanha, dois usuários referiram-se a essa biblioteca e manifestaram sua opinião acerca dos serviços por ela oferecidos. Outros seis pesquisados aproveitaram a pesquisa para reclamar da falta de silêncio nesse ambiente de estudo

5 Considerações finais

O que podemos auferir dos alunos da educação profissional de 1996 e de 2011?

Parece-nos que os alunos de 1996 tinham em mente questões que relacionavam a biblioteca a lugar de cultura, leitura e lazer. Situação que não se repete em nenhuma das respostas dadas pelos alunos de 2011. No nosso entender, isso pode ser explicado pelo fato de nossas bibliotecas não desempenharem o seu papel cultural de realizar eventos, divulgar, participar, promover atividades culturais que envolvam cinema, teatro, arte, literatura, entre outras manifestações que mostrem a biblioteca como um local de cultura. Da mesma forma ocorre com relação à leitura, se fala muito acerca da sua importância, mas a biblioteca não desenvolve programas que estimulem a sua prática. Percebe-se um desligamento entre ler um texto para realizar uma atividade escolar e ler um texto por prazer, para acrescentar conhecimentos, aprender para a vida. Sabe-se da importância dessa atividade para o engrandecimento do indivíduo, mas falta essa preocupação das bibliotecas em ter, em seus acervos, bons livros de literatura e informação em geral a fim de se estimular a leitura como fonte de lazer. Por meio das respostas dos participantes da pesquisa ficou claro que a biblioteca é considerada como o local ideal onde o aluno pode estudar e realizar suas pesquisas.

Estudo, pesquisa, conhecimento, saber e informação são termos que representam a biblioteca de ontem e a de hoje de acordo com as respostas dos alunos. No entanto, a biblioteca como um ambiente fundamental, indispensável só estão presentes nos discursos dos alunos de 2011. Também como era de se esperar, nas respostas dadas pelos usuários de 2011, tivemos a presença de indicadores da “modernidade”. Aliás, respostas estas que cobram da gestão da biblioteca a atualização da infraestrutura para que se ofereçam oportunidades para utilização dos novos recursos tecnológicos.

Nas respostas dadas, pelos pesquisados sobre biblioteca, assimilou-se a conceituação apresentada por Freitas (1998, p.149) que aponta ser uma “coleção organizada de livros impressos ou de quaisquer outros documentos, nomeadamente gráficos e audiovisuais, assim como os serviços do pessoal que facilita a consulta destes documentos”. Conceito, sem dúvida, verdadeiro, mas no nosso entender biblioteca é muito mais do que isso Sousa (2008, p. 19) ressalta que:

A unidade de informação é um espaço que dispõe de uma coleção sistematicamente organizada, tendo em vista seu efetivo uso; serve de fonte para a leitura, o estudo e a pesquisa. Seu propósito é contribuir para o desenvolvimento cultural e intelectual do homem, seja em caráter individual ou coletivo. Assim sendo, é considerada um meio universal e permanente de autoeducação [...].

Por fim, as respostas dadas, na pesquisa, nos levam a refletir sobre a atuação de nossas bibliotecas, pois pelo exposto o que elas estão transmitindo para seus usuários não está condizente com seus objetivos, com o seu papel social e



cultural de formar cidadãos e cidadãs conscientes com diversidade de ideias e opiniões, com independência e liberdade intelectual, capazes de exercer os seus direitos democráticos, de terem um papel ativo na sociedade e de se manterem em permanente aprendizagem ao longo da vida.

Referências

BRASIL. Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. Disponível em:

<<http://www.cfb.org.br/projetos.php?codigo=18>>. Acesso em: 8 nov. 2011.

CAMPELLO, Bernadete (Org.). **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. Belo Horizonte: UFMG;

Grupo de Estudo em Biblioteca Escolar, 2010. 36 p. Disponível em:

<<http://www.cfb.org.br/projetos.php? 20>>. Acesso em: 8 nov. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr.2000.

DRABENSTOTT, Karen M., BURMAN, Celeste M., MACEDO, Neuza Dias de. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ciência da Informação**, 1997. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651997000200001>>. Acesso em 01 abr. 2012.

FRAGOSO, Graça Maria (Org.). **Biblioteca e escola**: uma atividade interdisciplinar. Minas Gerais: Editora Lê, 1994. 68 p.

FREITAS, Eduardo de. **As bibliotecas em Portugal**: elementos para uma avaliação. Lisboa: Observatório das Atividades Culturais, 1998.

IFLA [*International Federation of Library Associations and Institutions*] – Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual [online].

Disponível na Internet: <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_pt.htm>.

SOUSA, Beatriz Alves. **Glossário**: biblioteconomia – arquivologia – comunicação e Ciência da informação. 2. ed. João Pessoa: Universitária, 2008. 133 p.

SOUSA, Beatriz Alves de. **Perfil da biblioteca Nilo Peçanha**, 2005. (Banner).



AS PRÁTICAS GESTORAS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Henriette Ferreira Gomes¹, Samir Elias Kalil Lion²

¹Doutora em Educação, Universidade Federal da Bahia-UFBA, Salvador, Bahia. Professora do Instituto de Ciência da Informação da UFBA.

²Mestre em Administração, Universidade Federal da Bahia-UFBA, Salvador, Bahia. Economista do Sistema de Bibliotecas da UFBA.

Resumo

Este artigo tem como objetivo a proposição de uma reflexão sobre as práticas gestoras na biblioteca universitária a partir das perspectivas analíticas da administração. Inicialmente, se consubstancia um entendimento entre as perspectivas da administração e as práticas gestoras na biblioteca universitária, seguido, ao mesmo tempo, da busca de umnexo causal entre essas práticas gestoras e a administração de bibliotecas, tanto sob a ótica da Ciência da Administração quanto sob a ótica da Ciência da Informação. Conclui-se trazendo um possível esquema para se refletir mais aprofundadamente sobre as práticas gestoras na biblioteca universitária.

Palavras-Chave:

Práticas gestoras; Biblioteca universitária-Estratégia; Biblioteca universitária-Estrutura organizacional; Biblioteca universitária-Tecnologia; Biblioteca universitária-Recursos humanos; Biblioteca universitária-Cultura organizacional; Biblioteca universitária-Poder.

Abstract

This paper aims to propose a reflection on the management practices in the university library from the analytical perspectives of administration. Initially, it constitutes an understanding between the perspectives of administration and the management practices in the university library, followed at the same time, the search for a causal link between these management practices and administration of libraries, both from the perspective of Management Science and under the perspective of Information Science. Finally, it is bringing a possible scheme to reflect further on the management practices in the university library.

Keywords:

Management practices; University Library-strategy; University Library-Organizational structure; University Library-Technology; University Library-Human resources; University Library-Organizational culture; University Library-Power.

1 Introdução

A biblioteca universitária é, sobremaneira, importante para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão inerentes às Instituições de Ensino Superior - IES enquanto organização. Nesse sentido,

aprimorar as já consolidadas práticas gestoras assume um papel fundamental.

O processo histórico organizacional traz inúmeros exemplos de ideias e visões que atingem um alto grau de aceitação e conseqüente aparência de 'verdade', cristalizadas na prática cotidiana de uma coletividade como evidentes e naturais: e assim o são as já consolidadas práticas gestoras na biblioteca universitária junto a alguns profissionais da informação. Porém, com a dinâmica da mudança, e de alguns paradigmas da administração, surgem elementos para contradizer muitas dessas verdades, demonstrando que elas não são tão imutáveis assim, e seu predomínio se devia a talvez uma falta de fluidez com outros espaços de interlocução (seja social, cultural, econômica ou e aprendizagem).

Nesse contexto, a moderna administração, que se distancia dos pré-supostos do Taylorismo/Fordismo, pode se constituir em um novo espaço de interlocução e dar alguma fluidez às práticas gestoras na biblioteca universitária. Como, por exemplo, ouvir o cliente, pesquisar externamente questões relativas à organização, que se tornam ferramentas poderosas para correção de curso, revisão de estratégias e modernização da gestão.

Nesse sentido, é pertinente que se traga para a gestão de bibliotecas a discussão, ou a rediscussão, de temas como a organização do trabalho, a racionalidade de comando, o esforço cooperativo e harmonização de equipes, a questão da ambiência, a estrutura organizacional, a observância para as novas tecnologias, a questão das relações humanas com relevância para a cultura organizacional, as relações de poder e os indivíduos no ambiente de trabalho.

O presente artigo pretende alcançar como **objetivo** a proposição de uma reflexão sobre as práticas gestoras na biblioteca universitária a partir das perspectivas analíticas da administração.

Para tanto foi desenvolvido um estudo a partir de textos tanto da Ciência da Administração quanto da Ciência da Informação. Para apresentar detalhadamente o processo de pesquisa, as reflexões e conclusões produzidas, na sequência a esta introdução o leitor encontrará a discussão das perspectivas analíticas da administração e as práticas gestoras na biblioteca universitária e as conclusões alcançadas.

2 Perspectivas Analíticas da Administração e as Práticas Gestoras na Biblioteca Universitária

Segundo F. Motta (2001), no início do século XX surgiram os fundadores da Escola Clássica da Administração, que foram também os pioneiros da teoria da administração. Destacam-se entre eles, Taylor, Fayol, Gulick, Urwick, Gantt e Gilbreth, sendo Taylor o mais preponderante. "As ideias desses pioneiros poderiam ser resumidas na afirmação de que alguém será um bom administrador à medida que planejar cuidadosamente todos os seus passos, organizar e coordenar as atividades de seus subordinados e comandar e controlar o seu desempenho". (MOTTA, F., 2001, p.6).

Modernamente, as teorias da administração tornam possíveis as iniciativas de construção de práticas gestoras nas organizações e na biblioteca universitária, recorrendo-se, inclusive, mas não somente, aos conhecimentos acumulados pelos gestores na experiência e formação profissional. Principalmente porque ao encontrarem ideias que se cristalizam pelo encontro de exemplos significativos na

vida prática, os profissionais da informação acabam por valorizar certas dimensões administrativas. Isto culmina numa forma limitada de tratar as organizações de um modo geral. O que é compreensível na medida em que, pela certa complexidade das questões organizacionais, os gestores recorram à suas próprias experiências e propostas. Isso implica que, devido às especificidades da biblioteca universitária enquanto organização, os gestores tendem a valorizar as próprias ideias administrativas.

Ao se consubstanciar um entendimento entre as perspectivas da administração e as práticas gestoras na biblioteca universitária, torna-se possível encontrar umnexo causal entre essas práticas gestoras e a administração de bibliotecas, tanto sob a ótica da Ciência da Administração quanto sob a ótica da Ciência da Informação.

As perspectivas analíticas da administração trazem à luz um arcabouço de entendimentos administrativos das diversas facetas que integram as organizações modernas, incluindo itens como: poder, cultura, motivação, liderança, símbolos etc, contribuindo sobremaneira para o avanço e a ampliação das discussões das já consolidadas práticas gestoras na biblioteca universitária.

Tais perspectivas da administração, que apresentam uma interface muito forte com as práticas gestoras da biblioteca universitária, são as seguintes: Perspectiva Estratégica, Perspectiva Estrutural, Perspectiva Tecnológica, Perspectiva Humana, Perspectiva Cultural e Perspectiva Política.

Destaca-se que estratégia (aqui também chamada de perspectiva estratégica) é qualquer maneira de agir antecipadamente, talvez, em certo sentido, uma tentativa humana de superar as adversidades que o ambiente impõe. Num primeiro momento, o ambiente natural e, no âmbito das organizações, o entorno onde elas se inserem.

Essa perspectiva vê a organização como um sistema aberto ligado a um contexto social, político e econômico. Isto é, seus produtos e serviços são um fluxo de informações (elo contínuo) entre a organização e o ambiente, pautados sobre as alternativas de ação, o papel de cada participante desse processo, a busca de racionalidade, o pensar estrategicamente e a solução de problemas. (MOTTA, P., 2001).

A globalização, um evento já bastante difundido e conhecido das empresas e organizações estende seus tentáculos e cria uma realidade competitiva que, por diversos meios, impulsiona uma adequação quase obrigatória, sob pena de, caso o contrário, ocorrer o fechamento das portas e encerramento das atividades.

As mudanças necessárias diante dos modernos mercados impõem às organizações uma nova postura acerca da missão, dos objetivos e do modelo de gerência. (MOTTA, P., 2001)

A construção de uma visão estratégica se sedimenta, portanto, na forma de pensar a organização e no aperfeiçoamento do processo decisório, no treinamento e nas habilidades interpessoais.

Outro elemento importante dentro do conceito de pensar estrategicamente é a “maior velocidade e impacto das mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas – onde já não cabem estratégias com base na perspectiva de continuidade e adaptação natural da organização ao seu ambiente, [...] dificultando sua sensibilidade aos problemas externos”. (MOTTA, P., 2001. p. 76).

Parte do êxito das organizações está na sua capacidade de adaptar-se ao

ambiente no qual estão inseridas, de modo a incorporar, o mais rapidamente possível, estas novas demandas à sua missão. A adoção de estratégia parte do pressuposto de que as empresas buscam resultados crescentes, oriundos da sua capacidade de moldar-se às exigências ambientais, ou seja, a capacidade de adaptação constante. Isto tece e cria novas formas de a organização perceber e interagir com seu entorno.

Esse processo de adaptação visa construir, segundo P. Motta (2001), uma consciência sobre a missão da organização; a assunção de novas formas de aprendizagem; novas visões de futuro; pró-atividade; uma visão de totalidade na condução dos rumos da empresa; e ampliação das relações humanas no ambiente de trabalho.

Dentro da mecânica de adaptar-se ao ambiente, a organização será estimulada a incorporar dentro de suas atividades administrativas a visão estratégica. De modo a haver um compasso entre a atividade de análise e reflexão e as tarefas comuns. A importância desse processo se dá por vários fatores, entre eles: a interferência humana nos processos decisórios, de compra e de trabalho; e a dificuldade de se dispor de informações rápidas e confiáveis para a tomada de decisão. Percebe-se, assim, que o elemento humano permeia a vida organizacional, daí não poder dissociá-lo ao se pensar estrategicamente. Dito de outra forma: a tomada de decisão é um processo humano e valorativo, de modo que os dirigentes, gerentes, trabalhadores e analistas colocam aí seus valores, crenças, emoções e interesses.

Para um melhor dimensionamento no entendimento e delimitação da ação estratégica, P. Motta (2001) traz três conceitos importantes, tanto do ponto de vista semântico quanto como um conjunto de ideias práticas, sendo elas: o contexto estratégico, o risco e incerteza e a intersetorialidade, resumidas a seguir.

CONTEXTO ESTRATÉGICO – Lida com a limitação cognitiva que todo ser humano, pessoa ou dirigente de organizações possui. Pois,

nenhum dirigente, participante ou analista, é capaz de dominar todas as etapas ou conhecer todas as informações porque: a) a decisão é parte de um processo mais amplo e mutável de inserção da organização em um contexto e alimentado continuamente por novas informações e escolhas; b) os participantes do processo decisório são limitados não só pelo seu conhecimento ou dificuldade de acesso a informações, mas, também, pelas interações pessoais e grupais; e c) as informações são afetadas pelos interesses de quem as coleta e analisa. (MOTTA, P., 2001, p. 78).

RISCO E INCERTEZA – As decisões, quase sempre, são tomadas em ambiente de risco, ignorância e incerteza, principalmente pela grande mutabilidade do ambiente externo.

INTERSETORIALIDADE – Em um contexto real onde as diversas realidades são dotadas de grande complexidade, parte das informações depende da confluência de vários setores, disciplinas ou profissões.

Assim, reduz-se a possibilidade de ação individual exclusiva renovando a importância da interação pessoal e do trabalho em grupo para se obter: a) mais informações e criatividade nas análises; b) maior compromisso das pessoas encarregadas da coleta, análise e implementação das decisões; c) oportunidades mais amplas de aprendizado sobre os problemas e alternativas de solução; d) polivalência funcional, ou seja, maior número de funcionários não só aprendendo sobre as funções de outros, mas também ajudando-os ou substituindo-os nas emergências; e e) construção conjunta e conscientização sobre a visão estratégica como referência básica para a

decisão. (MOTTA, P., 2001, p. 79).

Cabe salientar ainda, dois pontos importantes, segundo o autor, dentro da perspectiva estratégica. O primeiro, o foco no cliente, seja como fator primeiro da existência de uma empresa ou organização produtiva, seja como motivador e perpetuador das já existentes. O segundo, a aliança estratégica, seja aliança entre fornecedores para redução dos custos de aquisição de insumos, seja aliança entre empresas para ganho de competição em novos mercados.

Nos primórdios do sistema de produção capitalista, no auge da Revolução Industrial, a produção consistia basicamente em padronização de produtos e processos. A uniformidade desses produtos e processos era o meio de garantir baixos custos e aumento da margem de lucro. O que ocasionava a dependência dos clientes aos produtos das empresas. Atualmente, a tecnologia e as novas práticas organizacionais vieram a permitir uma maior interferência do cliente no desenho de produtos e, portanto, no processo produtivo. O usuário deixou de ter uma postura passiva com a biblioteca e adquiriu a possibilidade de influenciar seus produtos e serviços através de suas aspirações e necessidades.

Atualmente, também, as estratégias empresariais migram dos valores da competição para os da colaboração, ou seja, a vantagem competitiva se transforma em vantagem cooperativa. Isto significa que as bibliotecas podem se unir no todo ou em partes para atender ao usuário, afinal, “Coalizões e parcerias permitem: a) o usufruto do melhor que se tem pela união com o melhor que os outros têm; b) a competição, mas também um *benchmarking*; e c) o acesso a recursos e a informações cruciais para o progresso tecnológico”. (MOTTA, P., 2001, p. 83).

Em síntese, pode-se dizer que os componentes mais relevantes para a análise da perspectiva estratégica na contemporaneidade são as atitudes de centrar a atuação na competência básica, de buscar aliados estratégicos, de terceirizar ações, de acompanhar rigorosamente a evolução tecnológica e de buscar instituir um foco acentuado no cliente e na comunidade, como se descreve mais detalhadamente no Quadro 1.

CONSTRUÇÃO DAS INTERFACES ESTRATÉGICAS CONTEMPORÂNEAS	
CENTRAR NA COMPETÊNCIA BÁSICA	atuar diretamente em bens e serviços relacionados à razão de ser da empresa; não entregar esta competência ao mercado.
ALIAR ESTRATEGICAMENTE	buscar parcerias múltiplas, por etapas da produção, para obter vantagens colaborativas.
TERCEIRIZAR	transferir tarefas não diretamente relacionadas às competências básicas.
ACOMPANHAR RIGOROSAMENTE A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA	atentar para a inovação tecnológica em todas as áreas, inclusive as indiretamente relacionadas com a competência básica.
INSTITUIR UM FOCO ACENTUADO NO CLIENTE E NA COMUNIDADE	considerar valores comunitários e suas variações; manter interações constantes com a clientela através das diferentes unidades da empresa; notar sempre- respostas rápidas, variedade, customização e qualidade.

Quadro 1 – Interfaces estratégicas contemporâneas.

Fonte: MOTTA, P., 2001, p.81.

No âmbito das bibliotecas universitárias não é diferente, elas têm de continuar a se dedicar ao aprimoramento das suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos organizacionais. Isso se revela na própria literatura do campo da

Ciência da Informação, na qual autores como Vergueiro (2007) destacam a importância de ambientes de informação como as bibliotecas universitárias manterem seu foco no cliente, sob pena de se manter a continuidade de uma situação de fragilidade no ambiente competitivo, o que pode representar, também, a perda do apoio necessário para atingir seus objetivos. E é preciso reconhecer que a ausência de uma postura que privilegie o cliente como centro irradiador das decisões e atividades pode implicar em consequências não previstas pelos profissionais da informação, como o questionamento da própria necessidade social dos serviços que gerenciam.

A biblioteca universitária se integra em um contexto mais amplo, isto é, o ambiente universitário, e é por ele influenciada. Maciel (2000), afirma que as bibliotecas universitárias não são organizações autônomas, e sim organizações dependentes de uma organização maior – a Universidade, portanto, sujeitas a receber influências externas e internas deste ambiente que as cercam. Destacando, ainda, a ideia de que a estrutura organizacional das bibliotecas, por ser dependente do ambiente que muda no tempo e no espaço, deveria ser variável e fruto de uma adaptação constante às mudanças ambientais.

Corroborando a questão de centrar nas competências básicas, a atuação do bibliotecário se mostra uma função relevante afeita à biblioteca universitária, de modo a não entregar esta incumbência ao mercado, o que exige dos bibliotecários, conforme Volpato (2003), conhecimentos e habilidades específicas para atuarem com eficiência num cenário mutante e economicamente instável.

Outro componente da perspectiva estratégica é a terceirização das atividades não relacionadas às competências básicas. Cunha (2007) diz que as bibliotecas universitárias precisam descentralizar suas atividades para melhorar sua eficácia, reforçando seus pontos fortes e fazendo com que possam dar a exata atenção às suas estratégias e, ao mesmo tempo, devem estar dispostas a terceirizar áreas nas quais não possuem vantagens competitivas.

Os fatores já mencionados são, portanto, elementos transformadores das empresas e organizações que buscam adaptar-se ao ambiente, através de uma nova forma de gerência, que inclui as técnicas tradicionais e as de planejamento estratégico.

Nesse sentido, Nascimento et al. (2000) ressaltam que a administração estratégica é a forma mais moderna de utilização da gestão, sendo resultado da experiência que vem sendo vivida pelas organizações com o maior uso dos princípios e valores da estratégia na gestão, de modo a lidar com ambientes externos cada vez mais turbulentos e descontínuos. Trata-se da utilização das perspectivas sistemáticas da administração, que permitem à biblioteca universitária se posicionar em relação ao seu meio ambiente, de forma a assegurar sucesso contínuo e a torná-la livre de surpresas.

Os mesmos autores aprofundam a estratégia na gestão bibliotecária ao trazerem duas das principais características estratégicas da administração, que são: a preocupação com o ambiente externo no sentido de desenvolver capacitações que permitam melhor entendê-lo tanto no presente, quanto em suas possíveis evoluções no futuro; e a preocupação com a visão de longo prazo, essencial para construir o futuro da organização, preparando-a para as mudanças ou nelas influenciando.

A partir das relações entre a organização e o seu ambiente, reconhece-se que este não só influi como condiciona as diferenças fundamentais da estrutura

gerencial na organização. A perspectiva estratégica tornou-se fundamental para o desenvolvimento competitivo das organizações, pois o ambiente, antes pouco dinâmico, passou a caracterizar-se por rápidas e profundas transformações que criam uma perspectiva estrutural e, por sua vez, impacto na estrutura de gestão.

Já no que diz respeito à estrutura (aqui também chamada de perspectiva estrutural), sob a ótica administrativa, trata-se da rede de autoridade e responsabilidade que a organização deve ter, ou construir, para viabilizar a consecução de seus objetivos. Obviamente, que o conceito de estrutura não fica rigidamente circunscrito à rede de autoridade e responsabilidade, mas é um bom ponto de partida para seu entendimento.

Essa perspectiva vê a organização como um conjunto de normas que condicionam e orientam o comportamento da força de trabalho. Onde a formalidade no desempenho dos funcionários é fator primordial para se atingir os objetivos pretendidos. Assim, a hierarquia aparece como o conceito-chave, culminando daí, a autoridade e responsabilidade como definidor da ação individual, viabilizada através do consentimento e subordinação. Criando a máxima de que: o bom para a organização é o bom para seus membros. (MOTTA, P., 2001).

Em meio a uma estrutura muito formalizada de comando, onde a tendência à rigidez nos procedimentos é forte, necessário se faz adequar a organização, no sentido de atender aos desafios dos mercados atuais, alterando a forma pela qual se distribuem a autoridade e responsabilidade. Ou seja, significa flexibilizar seu organograma, reformulando responsabilidades e autoridade; alterando e adequando a organização do trabalho no ambiente organizacional.

No sentido clássico, a perspectiva estrutural tinha como principal preocupação a distribuição do poder e da autoridade nas organizações. Ai, no período pós-revolução industrial, cria-se piamente na hierarquização e no poder da autoridade como garantidores da máxima produtividade da força de trabalho.

Para se atingir tal requisito, segundo P. Motta (2001) a regra consistia em: dividir, padronizar e especializar o trabalho; estabelecer um nexos causal com a hierarquia da autoridade; formalizar a unidade de comando; dar poder a quem comandava; estabelecer vários níveis entre o operacional e o comando; reforçar o controle como forma de fiscalização e punição.

Numa outra fase, pós-fordismo, o foco da perspectiva estrutural estava no diapasão entre a rigidez formal das normas e regras e a nova realidade da integração dos mercados. Isto a impulsionava no sentido de adaptar o ambiente interno ao ambiente externo, levando a uma nova concepção de estrutura organizacional.

A estrutura passa, então, a ser sinônimo de objetivos e resultados, emerge, desse modo, o objetivo de se alcançar maior flexibilidade no uso dos meios técnicos e administrativos, formas participativas de gestão, redistribuição de poder, grupos autônomos: tudo isso como tradução da flexibilização do organograma na gerência organizacional, o que, segundo Volpato et al. (2003), se consubstancia no caráter sistemático que as atividades de planejar, organizar, liderar e controlar transmitem às ações dos dirigentes das atuais unidades de informação.

No âmbito das bibliotecas, afirmam Nascimento et al. (2000) que a tradicional estrutura hierárquica vem sendo substituída pela gerência participativa, onde existe uma cooperação intensa entre a figura do bibliotecário-chefe e seus subordinados e onde a informação flui facilmente. Isso também vem gerando

impactos no âmbito do indivíduo, as atuais técnicas administrativas adotam modelos que promovem a liberdade individual, a aceitação de erros, o estímulo ao risco calculado, menor rigor nos controles processuais e nas estruturas hierárquicas e trabalho em equipe. Isso estimula as pessoas a se sentirem à vontade para praticar e experimentar coisas novas.

Os mesmos autores defendem que o gerente da biblioteca universitária, o bibliotecário, deve buscar adaptar-se a modificações que a tecnologia da informação vem trazendo, as quais exigem estrutura mais flexível, especialização, inovação, criatividade e visão estratégica. Apesar de ser caracterizado como profissional refratário a mudanças, devido a um comportamento mais introspectivo e a um hábito de apego a regras e estruturas bem definidas, o bibliotecário do novo século tem buscado acompanhar essas transformações, devendo fazê-lo, cada vez mais, com competência e dedicação.

Atualmente, a perspectiva estrutural apresenta o desafio de como as organizações devem conviver em um ambiente altamente mutável, que, por sua vez, gera uma mutabilidade estrutural constante. Segundo P. Motta (2001), as alterações intensas nas condições sociais e econômicas deixam a estrutura vulnerável às perturbações do ambiente externo, o que implica em seu constante redesenho. Um grande exemplo disso são as empresas virtuais, ou o *e-commerce*, que flexibilizam os conceitos de cliente, de fornecedor, de estoque, de custo e de estrutura hierárquica.

Neste sentido, Maciel et al. (2000) afirmam que, para conviver com este cenário em que a incerteza é uma constante, as organizações em geral, e as bibliotecas universitárias em particular, guardadas suas particularidades, precisam se adequar à situação vigente, principalmente aquelas organizações pautadas em propostas que apresentam uma rigidez estrutural.

Por outro lado, uma organização precisa de alguma regularidade estrutural para enfrentar todas essas incertezas e, ao mesmo tempo, uma estrutura simples e flexível, de modo a não ficar na dependência absoluta de variações ambientais.

Para Cunha (2007), o vento da mudança já começou a soprar, e alterações precisam ser feitas em muitas bibliotecas universitárias que deverão sofrer reformas ou mudar-se para novas instalações. Avaliando espaço, levando em conta os requisitos do programa de disponibilidade da informação. A estrutura física, incluindo o prédio, precisa combinar os elementos que fazem uma biblioteca funcionar em um ambiente de rápida mudança e, ao mesmo tempo, manter-se como o centro intelectual do campus.

Em se tratando de estrutura, como forma de dinamizar a interligação da organização com o seu meio externo, o fator tecnológico se torna indispensável como mediador e viabilizador dessa integração.

Outro componente a ser considerado é o da tecnologia (aqui também chamada de perspectiva tecnológica), que chega ao senso comum como referência de máquinas e equipamentos altamente sofisticados e capazes de fazer coisas, até pouco tempo, impensáveis.

Mas seu sentido vai além dessa percepção, podendo ser entendida como técnicas de se fazer, de se melhorar e de se inovar. Nesse sentido, “Essa perspectiva enfatiza a divisão do trabalho, a especialização de funções e o tipo de tecnologia a ser empregada na produção; preocupa-se com a racionalidade do processo produtivo, principalmente com o espaço, tempo, movimento, custo,

qualidade e agregação de valor para a clientela”. (MOTTA, P., 2001, p. 94).

Para atuar em mercados cada vez mais competitivos via tecnologia, a organização precisa alterar suas técnicas de produção, especializar funções e processos e otimizar seus recursos materiais e humanos. Dito de outra forma: a empresa atual não pode prescindir de processos flexíveis por conta das crescentes demandas de variação em produtos e serviços. Um forte exemplo é a customização, que é a possibilidade, se for o caso, de adequar o produto para atender o desejo de um único cliente. Implicando na necessidade de “aumentar a produtividade, reduzir tempo e custo e agregar maior valor e qualidade para a clientela; [...] projetar cada novo processo baseando-se em uma lógica de produtos, serviços e clientela; e [...] avaliar as possibilidades de novas tecnologias”. (MOTTA, P., 2001, p. 96).

Outra forma de técnica é a remodelagem da linha de produção, isto é, a substituição do foco no produto para o foco no processo. No passado o produto era o foco da produção e o processo ficava em segundo plano. Hoje, eles se integram, possibilitando novos processos organizacionais e novas técnicas de pensar e de fazer.

A base da informação é outro aspecto importante dentro da perspectiva tecnológica. Os meios de armazenagem, tratamento e recuperação da informação são imprescindíveis na gestão atual, principalmente em unidades de informação como a biblioteca universitária, extraíndo-se daí uma confluência entre a tecnologia e a estrutura de decisões dentro deste tipo de organização.

A grande revolução na gerência contemporânea provém das novas formas de tratar a informação. [...] A aparelhagem eletrônica moderna integra modelos de comunicação, armazenagem, ordenação e processamento de dados alterando a vida administrativa para: a) melhorar a capacidade de uso de informação para decisão; b) destruir confidencialidades e usos restritos da informação; c) facilitar a destruição de barreiras geográficas e hierárquicas; d) eliminar intermediários na transmissão de dados; e) criar a “instantaneidade” no acesso à informação; e f) melhorar a apresentação de dados, através de tabelas ou gráficos, por construção eletrônica, como os interesses e a disponibilidade de tempo de funcionários para coleta e análise de dados, e as dificuldades de cruzamento de dados para inferências rápidas com base nas informações disponíveis. (MOTTA, P., 2001, p. 98).

Estas inovações ocorridas no tratamento da informação impactaram a gerência contemporânea e geraram mudanças no cenário mundial. Maciel et al. (2000) salientam que elas são cada vez mais rápidas, que geram efeitos na gerência das organizações e que impactaram também as bibliotecas universitárias, modificando os serviços por elas oferecidos e as relações interpessoais dos seus trabalhadores.

Vergueiro (2003) e Nascimento et al. (2000) acrescentam que a tecnologia modificadora das bibliotecas universitárias é a de base microeletrônica, ou seja, a presença de microcomputadores nas bibliotecas e a rapidez no acesso e recuperação da informação propiciam novos relacionamentos das bibliotecas com seu público. Em virtude disso, as organizações universitárias no geral, e as bibliotecas universitárias em especial, devem prestar atenção a esta mudança tecnológica, sem perder o foco no cliente, pois sem ele a organização (universidade ou biblioteca) não sobreviverá.

Tais modificações, mudanças, evoluções que a perspectiva tecnológica causa nas organizações e também nas bibliotecas não se constituem em um

processo finalizado e fazem surgir muitas indagações e preocupações, que são trazidas por Cunha (2007), ao dizer que:

Muitas mudanças ocorrerão nas tarefas de organização do acervo informacional. [...] o que aconteceria se abandonássemos nossos catálogos locais e permitíssemos aos nossos usuários selecionar qualquer coisa dos 40 milhões de itens? [...] E se usarmos a Internet, a distribuição eletrônica e a remessa de baixo custo para levar a biblioteca aos nossos usuários em lugar de exigir que eles venham até nós? São perguntas inquietantes e provocativas que exigem grandes reflexões por parte dos profissionais das bibliotecas universitárias. (CUNHA, 2007, p.81).

A perspectiva tecnológica, em si, encerra arcabouços de mudanças e facilidades que não se esgotam. Ela traz uma resposta aos problemas impostos pela realidade em relação a como fazer determinado processo. De outro lado, resta a questão de quem executa as tarefas ou serviços tão importantes para as organizações, para a biblioteca universitária e para os clientes/usuários. A resposta, com efeito, se encontra dentro da perspectiva humana da administração.

Dentro da perspectiva humana, o indivíduo e seus grupos de referência são o cerne da visão da Administração. A perspectiva relacional, ou humana, encara a estrutura formal e a hierarquia, tal qual exposto na perspectiva estrutural, como fonte de frustrações entre as pessoas que compõem a força de trabalho. Portanto, para criar um clima harmonioso, não estressante e cooperativo é necessário alterar atitudes, comportamentos e a forma de participação dos indivíduos. Principalmente no que tange a carreira e crescimento pessoal, motivação e liderança, distribuição de poder e recompensas.

Essa perspectiva vê a organização como um conjunto de indivíduos e grupos. De um modo geral, define como relevantes os objetivos e a auto-realização individual, o comportamento e as interações pessoais e grupais, bem como a organização informal. Concentra-se na ligação do indivíduo com o trabalho, ressaltando os fatores de motivação, liderança e os demais fatores psicossociais que estão subjacentes às prescrições institucionais e linhas de autoridade formalmente estabelecidas. [...] Trazer satisfação e harmonia ao ambiente de trabalho tanto como fatores de realização e progresso pessoais como causadores de eficiência. [...] O treinamento é largamente utilizado, tanto nos conhecimentos que possa transmitir quanto como instrumento auxiliar na mudança das atitudes e comportamentos individuais. (MOTTA, P., 2001, p. 99).

Falar em perspectiva humana significa falar em gestão de pessoas. Que, originalmente ficava circunscrito ao registro de pessoal com vistas aos procedimentos contidos nas leis trabalhistas e previdenciárias. Posteriormente foram acrescidos itens mais substantivos, como seleção e recrutamento, cargos e salários, equipes de trabalho, treinamento e carreira. Atualmente, essa questão é ainda mais relevante na medida em que pessoas são tidas como o diferencial entre o sucesso e o fracasso da organização, o que implica em uma visão estratégica de recursos humanos. Afinal,

São as pessoas que fornecem as habilidades, conhecimentos e experiências necessárias ao desenvolvimento organizacional. Portanto, estímulo à produtividade e qualidade corresponde a um maior cuidado com as aspirações e o desenvolvimento das pessoas. [...] novos ambientes funcionais, novas formas de atrair e manter o empregado, baseados na empregabilidade e nos contratos temporários, desenvolvimento integral da pessoa e alterações nas formas de conceber satisfação profissional, progresso e carreira. (MOTTA, P., 2001, p. 100).

Assim, antigas práticas baseadas no controle das pessoas no ambiente de

trabalho transfiguram-se para gestão de pessoas, assumindo uma relevância estratégica no planejamento da biblioteca universitária. Neste sentido, Motta P. (2001) salienta quatro grandes áreas a serem consideradas dentro da perspectiva humana, e que devem ser observadas pelos gestores em unidades de informação: a movimentação entre cargos, as estimativas de contribuição, a retribuição e o desenvolvimento individual, como tratadas a seguir.

Quanto à MOVIMENTAÇÃO ENTRE CARGOS deve-se dizer que atualmente as posições rígidas são altamente criticáveis, principalmente por não se manterem através do tempo. O que gera a ineficiência tanto dos cargos rígidos quanto das habilidades humanas não-compatíveis.

Tarefas temporárias, cargos variáveis, pressões para mudança alteram a natureza do compromisso da empresa com seus funcionários. Ademais, o avanço da multidisciplinaridade, com a necessidade crescente de pessoas com habilidades múltiplas e de equipes multiprofissionais, faz do indivíduo o grande responsável pelo seu progresso e suas possibilidades de emprego. Surge o mundo da empregabilidade, onde as pessoas se responsabilizam pela maior parte das decisões sobre busca de novos conhecimentos, habilidades e oportunidades. (MOTTA, P., 2001, p.103).

Já as ESTIMATIVAS DA CONTRIBUIÇÃO referem-se “[...] a funções de julgamento sobre o desempenho individual. Na perspectiva estratégica, essas funções consideram não só o desempenho segundo padrões preestabelecidos, mas, sobretudo, a potencialidade para contribuições futuras.” (MOTTA, P., 2001, p.103).

A potencialidade de contribuição futura é referenciada na criatividade e iniciativa que o indivíduo pode dar ao grupo, de modo que existe uma interpretação do contexto para compreender melhor a manifestação geral de um problema, ações, percepções, comportamentos e interações das pessoas relacionadas a uma situação do ambiente de trabalho.

Por outro lado, deve-se destacar também a importância da RETRIBUIÇÃO. Anteriormente, as organizações, bem como o pensamento clássico, viam o empregado como um ser sabedor de todas as suas necessidades e possibilidades de ganho. Portanto, ele só tomava decisões racionais. Isto gerava a máxima de que o empregado só se motivava por aumentos de salário, e nada mais. Atualmente, procura-se “combinar critérios de remuneração individual com critérios de remuneração grupal – a dimensão coletiva ajuda a reduzir conflitos e a valorizar a visão global do progresso produtivo: as pessoas ganham à medida que a coletividade ganha”. (MOTTA, P., 2001, p.104).

Outro componente relevante é o DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL, aquele que o indivíduo promove em si mesmo, bem como aquele que a organização proporciona. Atualmente, não se tem a visão de pessoas incapazes ou incompletas, mas sim, a visão da adequação das habilidades às funções da organização. Ou seja, parte da gestão de pessoas consiste em adequar alguma função da organização às habilidades que seus funcionários apresentam, além do desenvolvimento de novas capacidades.

Alguns outros elementos podem ser agregados para o entendimento da perspectiva humana, que é ampla e multifacetada. Por exemplo, no caso das bibliotecas universitárias, Vergueiro (2007) informa que estas não possuem foco no cliente, de modo a não haver uma rotina de atuação dos seus recursos humanos em relação aos usuários das bibliotecas. Assim sendo, se confia muito nas atitudes empíricas ou intuitivas dos profissionais, no *feeling*, na sensibilidade, no bom senso de cada um quanto às necessidades do público.

Tal é a importância da perspectiva humana no âmbito das bibliotecas universitárias que Cunha (2007) afirma que nas bibliotecas tradicionais grande parte das atividades depende dos recursos humanos e, mesmo que nas bibliotecas digitais haja uma dependência menor, o fator humano é essencial.

Nascimento et al. (2000) salientam, ainda, que elementos como pessoas, máquinas, informações etc, devem integrar-se de forma a atingir os objetivos da organização. Esses elementos devem ser aperfeiçoados constantemente, mas, o elemento humano é o único que pode criar e inovar. Assim, é fundamental para o sucesso da gestão da biblioteca universitária, que ela invista em pessoas e ambientes salubres de trabalho.

Acrescentando pessoas como diferencial estratégico, os mesmos autores salientam que na atividade e gestão bibliotecária, em relação ao ser humano, deve constar características como: hierarquia flexível; controle sobre resultados e não sobre o comportamento das pessoas; preferência para o trabalho em grupo ou em equipe em detrimento do trabalho individual; criatividade e inovação.

Assim como as organizações devem dar importância ao elemento humano, devem também considerar as interações entre esses indivíduos, de modo a cooptar seus talentos para a consecução dos objetivos organizacionais, o que encontra amparo na perspectiva cultural.

A criação de cultura (aqui também chamada de perspectiva cultural) se dá em agrupamento de pessoas que compartilhem coisas em comum. Tradicionalmente, isto se dá em comunidades, povos, nações etc. Mas também é um processo possível de ocorrer em grupos menores e transitórios, como, por exemplo, dentro do ambiente de trabalho.

Essa perspectiva vê a organização como portadora de certa homogeneização de hábitos e crenças. Até no sentido de singularizar as organizações, como portadoras de expressões culturais, perceptíveis na estrutura e na autoridade.

A análise, ou perspectiva cultural busca, em referências históricas, o processo interno de socialização e particularidades do comportamento organizacional. Também no passado, os significados e símbolos coletivos para compreender ações do presente. Só fazem parte da perspectiva cultural os valores compartilhados coletivamente. Ao passo que valores, hábitos, crenças e atitudes não compartilhadas, dizem respeito a comportamentos individuais e, portanto, à perspectiva humana. (MOTTA, P., 2001).

Ora, se a cultura organizacional é, em última análise, um conjunto de valores compartilhados, o que equivale a dizer que é uma programação coletiva na busca de uma identidade, para se criar cultura é necessário uma mobilização das pessoas no sentido de se adequar esses ritos, valores, símbolos, crenças, mitos, linguagem e hábitos ao interesse comum.

Segundo P. Motta (2001), a análise cultural, por ter seu objeto no coletivo, corre o risco de sofrer distorções, pois, traços de comportamentos dominantes podem ser generalizados para o grupo. Por exemplo: exagerar diferenças, concentrando-se em detalhes; ou ignorar semelhanças, afastando-se das características universais das interações humanas.

Obviamente, todos os traços humanos que, coletivamente, caracterizam uma cultura organizacional devem estar voltados para os objetivos da empresa, caso contrário, não se caracteriza uma cultura organizacional, mas sim, qualquer outro

tipo de cultura. Isto significa que os empregados devem se harmonizar, em termos de cultura, para atender aos desafios que a empresa tem em relação ao mercado. Por isso, se pode afirmar que parte da cultura organizacional é um construto de afirmações e contradições de outras culturas.

Isto remete a elementos que auxiliam na formação de cultura, conduzindo à identidade cultural da organização, algo que a torna única e singular perante outras. Elementos como ritos, tradições e práticas; histórias, heróis e sagas; crenças, valores, mitos e símbolos são preponderantes nesse processo.

RITOS, TRADIÇÕES E PRÁTICAS dizem respeito ao modo de agir dentro de uma determinada coletividade, notadamente, as pessoas que compartilham muitas horas de trabalho em um mesmo local. Elas tenderão a desenvolver práticas comuns, ritos comuns e até tradições que só possuem sentido dentro daquele grupo. Os “ritos e cerimônias ajudam a interligar o passado, o presente e o futuro da organização numa construção simbólica coerente [...] e ajudam a relembrar êxitos passados e a revigorar expectativas para o futuro”. (MOTTA, P., 2001, p.109).

De algum modo, esses ritos, tradições e práticas se ligam a HISTÓRIAS, HERÓIS E SAGAS que representam a tentativa do ser humano, diante dos seus medos e angústias, de minimizar os riscos e maximizar as certezas.

Para que isso ocorra, se recorre a ícones que superaram essas incertezas, bem como contos e sagas que justificam, pelo menos na mente individual ou grupal, a limitação humana. (MOTTA, P., 2001).

Assim, ao longo da história das organizações vão se estabelecendo CRENÇAS, VALORES, MITOS E SÍMBOLOS que estreitam os laços entre os funcionários, dando um sentido humano ao trabalho rotineiro ou formal. Uma vez ocorrido, gera conforto psicológico aos membros do grupo, dá sentido às suas ações e gera o sentido de pertencimento. Ou seja, procura criar, ou dar, sentido em meio à adversidade da organização do trabalho. (MOTTA, P., 2001).

Estes e outros aspectos da perspectiva cultural podem ser estendidos às práticas gestoras nas bibliotecas universitárias. Volpato et al. (2003) salientam, por exemplo, que seus gerentes e seus comportamentos dentro dos grupos que comandam, têm grande influência na formação da cultura da biblioteca universitária, porque são tomadores de decisão.

Nascimento et al. (2000) acrescentam também que o ambiente organizacional é dinâmico e complexo, e é nele que o gerente da biblioteca universitária hoje deve atuar. Esse dinamismo refere-se a variações e a temporalidade de valores, objetivos e métodos, que são formadores de cultura. Sendo importante o papel dos cursos de biblioteconomia na formação deste novo profissional, que deverá ter capacidade de decisão, espírito crítico e visão democrática para ser capaz de assumir funções de administração e planejamento, conduzir trabalho em equipe, entre outros.

A última perspectiva a ser considerada nas práticas gestoras das bibliotecas universitárias é a política, que trabalha as relações de poder e subserviência existentes no ambiente de trabalho. Nela, as pessoas ou grupos de interesse procuram construir e manter uma rede de influência sobre o processo decisório.

Nas organizações, os funcionários possuem interesses individuais na carreira e os grupos agem de forma a maximizar seus interesses ou conservar seu *status quo*. O que leva às disputas políticas e formação destes grupos de proteção mútua. Nesse processo, como regra de todo jogo, se alternam ganhos e perdas.

De início, a autoridade do cargo era a única via de alcançar e ter poder. Daí se tinha a falsa impressão de que para melhorar a organização, bastaria introduzir uma nova estrutura formal e alterar a maneira de agir daqueles que ocupavam os cargos de topo. Modernamente, é explícito que o poder está distribuído desigualmente por pessoas e grupos organizacionais, ou seja, há fontes de poder na autoridade do cargo, mas também no conhecimento, no acesso à informação, no domínio de tecnologia, no controle de uma etapa do processo decisório, na participação em entidades externas ou habilidades no manejo dos próprios símbolos de poder. (MOTTA, P., 2001).

Assim, Nascimento et al. (2000) salientam, em termos de poder na biblioteca universitária, a pulverização da informação, o *feedback* e a auto-gestão dos grupos de trabalho, com revisões periódicas, como importantes para a descentralização deste poder. Isto estimula a iniciativa, a independência e a criatividade dos grupos de trabalho. Afinal, “Compartilhar as responsabilidades, dividir as tarefas, delegar poderes, e facilitar a interação entre os níveis hierárquicos facilitará a comunicação e voltará a equipe para um objetivo comum”. (NASCIMENTO et al., 2000, p.12).

O poder, então, tanto no lado da obediência e do consentimento quanto no da resistência, passa a enfatizar a solução de conflitos grupais, a negociação, as formas participativas de gestão, a intensidade e transparência na comunicação e a revisão dos conceitos de liderança e autoridade organizacionais.

3 Conclusão

De tudo o que foi discorrido, podem ser extraídos vários entendimentos para uma reflexão sobre as práticas gestoras na biblioteca universitária a partir das perspectivas analíticas da administração.

O primeiro, em relação à Estratégia (ou perspectiva estratégica), que pode ser entendida como qualquer maneira de agir antecipadamente, em certo sentido, uma tentativa de superar as adversidades que o ambiente impõe para as organizações, e no entorno onde elas se inserem.

O segundo, em relação à Estrutura (ou perspectiva estrutural) que, sob a ótica administrativa, diz respeito à rede de autoridade e responsabilidade que a organização deve ter, com vistas a viabilizar a consecução de seus objetivos.

O terceiro, em relação a Tecnologia (ou perspectiva tecnológica), entendida como as técnicas de se fazer, de se melhorar e de se inovar, no âmbito das organizações.

O quarto, em relação à perspectiva humana, que tem o indivíduo como o cerne de suas ações. Objetivando criar um clima harmonioso, não estressante e cooperativo dentro do ambiente de trabalho. Principalmente no que tange a motivação e liderança, distribuição de poder e recompensas.

O quinto, em relação à criação da cultura (ou perspectiva cultural), entendido como sendo as diversas interações de agrupamento de pessoas no ambiente de trabalho.

O sexto e último entendimento é a perspectiva política, que tem o seu conceito central na análise do poder organizacional.

Todas estas perspectivas da administração encontram-se, portanto, referenciadas no quadro abaixo, trazendo um possível esquema para se refletir mais aprofundadamente sobre as práticas gestoras na biblioteca universitária, incluindo

as unidades de análise, o que significam e onde suas ações se pautam.

PERSPECTIVAS DE ANÁLISE ORGANIZACIONAL PARA A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.		
PERPECTIVA	TEMAS E UNIDADES DE ANÁLISE	
	TEMAS PRIORITÁRIOS DE ANÁLISE	UNIDADES BÁSICAS DE ANÁLISE
ESTRATÉGIA	Interface da biblioteca com o usuário e a comunidade	Decisão (interfaces ambientais)
ESTRUTURAL	Distribuição de responsabilidade de autoridade entre os gestores da informação	Papéis e status
TECNOLÓGICA	Sistemas de produção, recursos materiais e intelectuais para desempenho de tarefas na biblioteca quanto voltadas para o usuário	Processos, funções e tarefas
HUMANA	Motivação, atitudes, habilidades e comportamentos individuais, comunicação e relacionamento grupal entre os profissionais da informação	Indivíduos e grupos de referência
CULTURAL	Características de singularidade que definam a identidade ou programação coletiva de uma biblioteca ou unidade de informação	Valores e hábitos compartilhados coletivamente
POLÍTICA	Forma pela qual os interesses individuais e coletivos são articulados e agregados na âmbito da biblioteca universitária	Interesses individuais e coletivos

Quadro 2 – Perspectivas de análise organizacional para a Biblioteca Universitária

Fonte: Adaptado de MOTTA, P., 2001, p.73.

Enfim, todos esses entendimentos criam elementos que podem contribuir para a melhoria das práticas gestoras nas bibliotecas universitárias, que, conforme Quadro 2, podem ocorrer na parte estratégica, estrutural, tecnológica ou em recursos humanos, ou em várias delas simultaneamente.

Referências

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.29, n. 1, p. 71-89, jan/abr.2000.

MACIEL, A.C.; MENDONÇA, M. R. A. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000 Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000.

MOTTA, Fernando C. Prestes. **Teoria das organizações**: evolução e crítica. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2001.

MOTTA, Paulo Roberto. **Transformação organizacional**: a teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2001.

NASCIMENTO, C.M.P.; COUTO, A.M.S.; BASTOS, Maria Maia S. A biblioteca universitária hoje: gerência compartilhada. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis:



UFSC, 2000. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/textos/t026.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2007.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: **Anais XIX CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO 1**, Centro de eventos da PUCRS. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000824/01/TI73.pdf>>. Acesso em 28 set. 2007.

VOLPATO, S.M.B.; BORENSTEIN, C.R.; SILVEIRA, A. A natureza do trabalho do administrador de biblioteca universitária. ENCONTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA – ENIDJ, 8., 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2003. Disponível em: <www.inpeau.ufsc.br/.../BERTE%20-%20BORENSTEIN.doc>. Acesso em: 28 set. 2007.



BIBLIOTECA 2021: ESTUDO PRELIMINAR DO PLANEJAMENTO DA GESTÃO DE ACERVOS DA BIBLIOTECA DO ICMC/USP

Gláucia Maria Saia Cristianini¹, Juliana de Souza Moraes²

¹Mestre, Diretora Técnica da Biblioteca Prof. Achille Bassi. ICMC/USP, São Carlos, SP

²Mestre, Supervisora Técnica da Biblioteca Prof. Achille Bassi. ICMC/USP, São Carlos, SP

Resumo

Este trabalho apresenta o estudo proposto para o planejamento da biblioteca Prof. Achille Bassi, do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo – ICMC/USP – para o ano 2021. Trata-se de parte do Plano Diretor da unidade previsto para a próxima década. O estudo foi pautado em quatro pilares: a seleção, a organização, a preservação e a divulgação do acervo e pontuados com a apresentação do cenário atual e perspectivas futuras. A proposta apresentada, conjuntamente com os dados do Arquivo e do Museu do ICMC, pautará as diretrizes da unidade para o Plano de Gestão de Conhecimento e Acervo.

Palavras-Chave:

Plano de gestão; Planejamento estratégico; Biblioteca universitária; Desenvolvimento de coleções.

Abstract

This paper presents the proposed study for the planning of the Prof. Achille Bassi Library, the Institute of Mathematics and Computer Science, University of Sao Paulo - ICMC / USP - for the year 2021. This is part of the Master Plan of the unit for the next decade. The study was guided by four pillars: the collection selection, organization, preservation and dissemination and punctuated with the presentation of the current scenario and future prospects. The proposal, together with the data file and the Museum of the ICMC, drive to the guidelines of the Plan of Knowledge Management and Collection.

Keywords:

Management Plan; Strategic planning; University library; Collection development.

1 Introdução

O planejamento estratégico sempre fez parte do gerenciamento das instituições acadêmicas. Com denominações diferenciadas, a definição de futuras ações permeia o meio gerencial para auxiliar os planejamentos de curto, médio e longo prazo.

Silva (2009) afirma que muitos usam a estratégia com o sentido de longo prazo e que o “planejamento de longo prazo é algo que você começa hoje para terminar algum tempo, digamos, quatro anos depois, num cenário sem mudanças que alterem sua decisão”. O mesmo autor cita uma afirmação feita por Drucker que “O planejamento estratégico não trata de decisões futuras. Trata do que haverá no futuro com base nas decisões do presente”.

Uma instituição deve ser capaz de perceber e organizar as expectativas sobre o futuro integrando o conhecimento, selecionando questões e inserindo ações em torno de objetivos precisos que orientem as competências, os processos de produção, as relações e as parcerias. (MARTINEZ SOTO, 2003).

Considerando essa perspectiva é que o Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo – ICMC/USP –, assim como muitas outras unidades acadêmicas, elabora um plano diretor para pautar as ações previstas nas diversas gestões da unidade.

A gestão mais recente da unidade deu início em 2010 e propôs um plano mais abrangente para definir as metas da unidade não somente para a gestão atual, de quatro anos, mas para a próxima década.

Assim, este estudo tem como principal objetivo relatar a experiência da Biblioteca do ICMC na elaboração de um plano de gestão para o seu acervo ao longo de dez anos baseado na identificação do que se pretende ter ao final desse período. Tal experiência integra o plano maior de gestão para os próximos dez anos e que engloba todos os setores da unidade.

2 Revisão de Literatura

Muitos são os estudos e pesquisas em torno do futuro das bibliotecas, a rapidez com que as tecnologias avançam faz que muitas expectativas e projeções se refaçam a cada dia.

De acordo com Ferreira (1997) as discussões sobre as bibliotecas do futuro surgiram na década de 50 e desde então, no intuito de acompanhar a explosão tecnológica, muitos foram os estudos teóricos, projetos de pesquisas, experimentações, práticas e programas institucionais que começaram a ser desenvolvidos.

No mesmo ano as autoras Drabenstott e Burman (1997) apresentam uma revisão analítica sobre o assunto apresentando reflexões críticas e as principais questões acerca das novas tecnologias voltadas para o acervo digital e as mudanças de paradigmas do acesso à informação.

Em 2000 Cunha (2000) já traçava os possíveis cenários da biblioteca universitária para os dez anos que se seguiriam no início do novo milênio. O autor identificou os principais aspectos relativos à estrutura, à evolução tecnológica, com especial enfoque ao ensino à distância e a biblioteca digital. A adequação das instalações físicas nas bibliotecas tradicionais para atender às novas e constantes

demandas tecnológicas.

De forma simplificada Caruso (2008) discorre sobre as dez melhores suposições do futuro das bibliotecas acadêmicas e dos bibliotecários apresentadas no relatório da *Association of College and Research Libraries* de 2008 e destaca a ênfase na digitalização das coleções, o desenvolvimento das competências dos bibliotecários em resposta às mudanças das expectativas e necessidades da comunidade usuária que atendem, intensificar debates sobre propriedade intelectual, as mudanças propiciadas por conta da evolução tecnológica, contribuições diferenciadas da biblioteca para a pesquisa, ensino, e as estratégias de serviços da instituição, maior participação dos estudantes como clientes da biblioteca, investimentos em recursos para aprendizagem *online*, demanda por acesso livre e público e o crescimento da proteção da privacidade e o suporte a liberdade intelectual.

Em todas as previsões analisadas fica evidente a diversidade de conhecimentos que os profissionais bibliotecários precisam para acompanhar as tendências biblioteconômicas, tendências essas que têm como base primordial a evolução tecnológica.

Caracterizado pelo mesmo princípio de base tecnológica, os suportes da informação fundamentam muitas projeções para os próximos anos. Recentemente Barros (2009) e Smith (2012) lançam um novo olhar sobre o conteúdo digital, onde a experiência digital amplia a percepção sobre o conteúdo e a proliferação dos *e-books* e *e-readers* fez com que os livros em grandes formatos venham diminuindo constantemente. Mudanças de formatos e mudanças de hábitos cada vez mais presentes nas prospecções acerca da biblioteca do futuro.

A *Association of College and Resources Libraries – ACRL –*, divisão da *American Library Association – ALA –*, reuniu em uma pesquisa o pensamento de bibliotecários acadêmicos sobre o futuro do ensino superior em 2025 (STALEY & MALENFANT, 2010) e dentre os diversos cenários analisados apontou como os mais relevantes a cultura acadêmica, infraestruturas/instalações, clima político, indústria editorial, valores sociais, alunos/aprendizagem e tecnologia. A mesma associação publicou no mesmo ano uma revisão da literatura atual com as dez tendências em bibliotecas universitárias (ACRL, 2010) apresentadas a seguir:

- a) o crescimento da coleção acadêmica será direcionado pela demanda padrão e prevê o crescimento de novos tipos de recursos;
- b) os desafios com orçamento continuam e isso resultará em uma evolução para biblioteca;
- c) as mudanças no ensino superior exigirá habilidades diversas para os bibliotecários;
- d) aumento de exigências nas avaliações;
- e) aumento de digitalização de acervos;
- f) crescimento de dispositivos móveis;
- g) aumento da colaboração irá expandir o papel da biblioteca dentro e fora da instituição;
- h) bibliotecas continuarão a liderar os esforços para desenvolver a comunicação científica e serviços de propriedade intelectual;
- i) a tecnologia continuará a mudar os serviços e as competências necessárias;

- j) a definição da biblioteca vai mudar como o espaço físico é reaproveitado e espaço virtual se expande.

Todos os estudos apresentados abordam o tema com pouca variabilidade de resultados, o que faz que seja possível afirmar que o perfil do bibliotecário deve prever uma gama diferenciada de conhecimentos, os espaços e infraestrutura das bibliotecas precisam ser readequados, os formatos, formas de armazenamento e disponibilização/acesso à informação será virtual, o armazenamento em nuvens e o compartilhamento de informações serão cada vez mais utilizados, assim como a interação comunidade/biblioteca/instituição um elo mais evidente.

3 Materiais e Métodos

A proposta deste trabalho partiu da solicitação da direção do ICMC/USP para a elaboração de um plano diretor da instituição para os próximos dez anos. Essa proposta foi efetuada no início da gestão do Prof. Dr. José Carlos Maldonado em 2010 e previu a criação de comissões que atenderiam o planejamento de todas as atividades da unidade.

O planejamento apresentado¹ focou as atividades-fim e as atividades de apoio. Para as atividades-fim foram designadas três comissões: Plano de Ensino e Pesquisa; Plano Cultura e Extensão e Plano Cultura e Extensão: Comunicação, Difusão Científica e Popularização da Ciência. Para as atividades de apoio foram designadas cinco comissões assim denominadas: Plano de Informática/Inteligência Corporativa, Plano de Gestão de Conhecimento e Acervos, Plano de Obras e de Infraestrutura, Plano de Gestão de Competências, Administrativa e Ambiental e o Plano de Internacionalização.

As composições de cada comissão se deram de forma interativa e contemplou todos os setores da unidade que apresentassem afinidade ou atividade com a proposta do plano.

O Plano de Gestão e de Conhecimento e Acervos contou com a participação de representantes do Serviço de Biblioteca, do Setor de Arquivo e do Museu de Cálculo Numérico, compondo assim a representação dos diversos acervos da unidade.

Para o levantamento das questões pertinentes aos setores envolvidos, foram separados grupos por tipos de acervo e a partir dessa divisão as propostas para a gestão dos acervos da biblioteca foram delineadas.

Antes da proposição de ações para o acervo da Biblioteca ao longo de dez anos, baseadas nas pretensões do que deseja ao final desse período, foi realizado um estudo sobre o perfil desse acervo, levando em consideração os diferentes objetos que o compõem, as atuais políticas existentes sobre eles e as possibilidades futuras. Esse estudo foi pautado em quatro pilares: a seleção, a organização, a preservação e a divulgação do acervo. Para cada pilar foi definido um ou mais elementos que o formariam; isso foi pontuado para que o estudo sobre aquele pilar não ficasse muito abrangente e subjetivo de forma a perder o foco.

Assim, os elementos estudados para cada pilar foram:

¹ <http://www.icmc.usp.br/~diret/?download=PlanoDiretorICMC2011-2021.pdf>

- a) Seleção: os critérios de seleção e possíveis questões afins como consequência;
- b) Organização: a descrição do objeto, o armazenamento e a recuperação da descrição do objeto no sistema de informação e, por último, o armazenamento do objeto físico;
- c) Preservação: a limpeza do acervo, o acondicionamento correto e especial (quando necessário), o armazenamento alternativo e a vigilância ao suporte e à mídia;
- d) Divulgação: os produtos e os serviços criados e disponibilizados, com especial ênfase à questão do acesso.

4 Resultados

A partir da identificação dos quatro pilares as considerações acerca de cada um deles estão sintetizadas a seguir.

Seleção: cenário atual

Quanto à seleção do acervo, o foco do estudo estava nos critérios de seleção utilizados pela Biblioteca para o desenvolvimento da sua coleção. Os critérios identificados foram: área de domínio, currículo acadêmico, linhas de pesquisa, objetivo do acervo, idioma, atualidade, suporte/mídia. Durante esse estudo dois outros pontos surgiram como consequência: a questão da relação público-alvo versus quantidade de exemplares e de títulos, e a questão sobre a existência de uma política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca. A importância de uma política dessa natureza está no suporte a uma formação de coleção de acordo com os objetivos da instituição e da sua disponibilidade de recursos financeiros, no crescimento racional e equilibrado das diferentes áreas do acervo e na obtenção de um processo de seleção consistente e sistematizado.

Nesse pilar, após o estudo, foram identificados os critérios para a seleção de seu acervo, assim como uma política de desenvolvimento de coleção, porém, não atualizada até o momento. Os domínios contemplados são a Matemática, a Estatística, a Ciência e a Engenharia de Computação.

Considerando os livros, desde 2002 a seleção contempla com especial atenção os títulos pertencentes às bibliografias de cada disciplina de seus cursos de graduação e de pós-graduação, fazendo uma distinção quanto à quantidade adquirida entre livros-texto e bibliografia complementar. Ainda sobre a quantidade, desde essa data o ICMC tem uma preocupação em estar de acordo com a proporção sugerida pelo MEC para a relação número de alunos por exemplar. O suporte/mídia, o idioma e a atualidade dos títulos são abertos, de acordo com a demanda e necessidade colocadas pela comunidade. Os recursos financeiros são variados em termos de quantidade e fontes, são obtidos do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP - SIBiUSP, da própria unidade (ICMC) e também das agências de fomento à pesquisa, em especial da FAPESP. Duas orientações são claras para a comunidade e para os profissionais da Biblioteca, quais sejam, o maior apoio na seleção e aquisição de livros é para os cursos de graduação e, tendo recursos financeiros, todas as demandas são atendidas, sem distinção se pertencem ou não às bibliografias dos cursos.

Considerando os periódicos técnico-científicos, as orientações variam de acordo com a fonte do recurso financeiro. Os periódicos adquiridos com os recursos do SIBiUSP seguem a diretriz do seu departamento técnico, sendo ela: a manutenção das assinaturas de títulos já existentes; a inserção de novos títulos é realizada mediante solicitação e aprovação do Conselho Supervisor do SIBiUSP ou, ainda, em troca de outro título encerrado ou não mais interessante para a Biblioteca. A quantidade é sempre uma assinatura de cada título para toda a USP, ou seja, não é mais permitida a duplicidade de títulos entre *campi*, especialmente agora com a possibilidade do acesso eletrônico para a maioria dos títulos. A orientação quanto ao suporte/mídia dos títulos é a priorização ao eletrônico, assim, quando o título estiver disponível em mais de um suporte a assinatura eletrônica será priorizada, isso porque toda a universidade se beneficia com esse tipo de acesso remoto. A garantia de acesso aos conteúdos dos periódicos retrospectivos se dá por meio da aquisição dos conteúdos e não apenas da renovação das assinaturas e, também, das coleções retrospectivas em suporte impresso. A orientação para a seleção dos títulos é que sejam de apoio aos grupos de pesquisa desenvolvidas na unidade. Já os periódicos adquiridos com recursos financeiros da própria unidade têm maior flexibilidade na seleção e na inserção de novos títulos a qualquer momento; essa seleção leva em consideração também os grupos de pesquisa. Geralmente são de editores menores, muitos universitários, tem menor custo e o suporte/mídia fica à escolha da comunidade.

Considerando as teses, são obtidas por meio de doação e são consideradas para o acervo apenas aquelas que estão relacionadas direta ou indiretamente as áreas de domínio da Biblioteca. Todas as teses produzidas na unidade são depositadas na Biblioteca, tanto a versão impressa como a digital.

Seleção: possibilidades futuras

Terminado o estudo desse pilar, foi identificada a necessidade de atualização da política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca, mesmo seus critérios já sendo utilizados na prática.

Outras questões decorreram desse estudo e que deverão ser também analisadas para comporem essa política, de forma que ela fique ainda mais consistente, quais sejam: sobre a priorização de uma mídia, é fundamental verificar a mídia que mais se adequa a cada área de domínio, e não se faça uma opção generalizada para todas elas, pois ficou evidente que cada área tem um comportamento de estudo e de pesquisa, e preferência por uma ou outra mídia. Assim, no âmbito do ICMC, matemáticos e cientistas da computação, por exemplo, têm formas distintas para ensinar e pesquisar, utilizando também distintos instrumentos e ferramentas para realizá-los. Além da área de domínio, a seleção da mídia também envolve o tipo de público-alvo a ser atendido, o tipo de publicação a ser adquirido e a relação custo versus durabilidade. A política de desenvolvimento de coleção deve levar todos esses pontos em consideração.

Finalizando a questão da seleção, entende-se que o uso e a demanda devem nortear as decisões sobre a seleção e a aquisição, registrando que tal política deve também ser revista com frequência.

Organização: cenário atual

A organização engloba a descrição da informação, isto é, os aspectos técnicos para a descrição dos acervos nos sistemas de informação, a questão do armazenamento e da recuperação dessas descrições, ou seja, qual é a infraestrutura tecnológica da Biblioteca que propicia a recuperação dessas descrições e, por consequência, do acervo e, por último, a questão do armazenamento físico do acervo, ou seja, a infraestrutura física da Biblioteca.

Após o estudo e a partir da descrição do acervo pautada em métodos e técnicas da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, assim como o uso de instrumentos amplamente conhecidos e usados, como as regras e normas, sendo muitas delas diretrizes do SIBiUSP para todas as bibliotecas do sistema, como é o caso do código de catalogação utilizado, do formato de registro do banco de dados bibliográficos e o vocabulário controlado para a indexação, respectivamente AACR-2, MARC e Vocabulário Controlado do SIBiUSP.

Quanto à infraestrutura tecnológica, tem-se o banco de dados bibliográficos da USP – conhecido como Dedalus – cujo software é o ALEPH 500 versão 20. Nesse quesito as bibliotecas que integram o SIBiUSP também seguem a diretriz do sistema, não tendo autonomia para a mudança, o que também impede a implementação de mudanças para o futuro de forma independente das demais bibliotecas.

Quanto à infraestrutura física, desde 2008 está em novo prédio, com novas instalações e novo mobiliário. É importante registrar que há um apoio significativo e de qualidade do SIBiUSP e da unidade para essa questão de infraestrutura, assim como há do SIBiUSP para a questão da descrição do acervo.

Organização: possibilidades futuras

Considerando que a decisão sobre a organização do acervo está vinculada também às decisões dos apoios do SIBiUSP e da unidade, e considerando também o recém inaugurado prédio da Biblioteca, fica difícil definir algumas ações e objetivos a serem alcançados isoladamente. Há, na verdade para esse ponto, sugestão de possibilidades futuras do que se pretende ter daqui a dez anos.

Dessa maneira, após o estudo, entende-se que é fundamental manter os espaços físicos adequados ao acervo e ao seu uso, prevendo seu crescimento para os próximos dez anos. Uma possibilidade futura levantada é que um estudo sobre uso e quantidade de exemplares deverá ser feito para que subsidie uma retirada do acervo em desuso. Esse acervo seria armazenado em outros locais, com acesso restrito, porém possível, liberando, por outro lado, espaço para as novas coleções adquiridas, mais intensamente utilizadas e que sejam de interesse do momento. Da mesma maneira, acervos eletrônicos precisarão de mais terminais para acesso. Um elemento que apareceu como ponto muito importante nesse cenário é a infraestrutura elétrica, uma vez que a maioria dos alunos possui seus próprios *notebooks* e os levam para a Biblioteca, necessitando de um maior número de tomadas disponíveis e corretamente localizadas ao longo das áreas de estudo. Nesse sentido, um projeto de readequação da rede elétrica já foi proposto pela urgência do contexto.

Preservação: cenário atual

A preservação trata tanto das questões tradicionais envolvidas com a limpeza e manutenção do acervo, observadas diariamente e trabalhadas ininterruptamente, com os condicionamentos corretos, com as condições térmicas e de luminosidade adequados, como também com aquelas envolvidas com a preservação do conteúdo das obras através da sua migração para outras mídias. Na migração outros dois pontos são examinados: a questão da vigilância sobre as novas mídias disponíveis no mercado e a análise dos impactos, vantagens e desvantagens da migração de uma mídia para outra.

Após análise desse ponto, a Biblioteca apresenta o seguinte cenário: a preservação e conservação tradicionais como, por exemplo, a limpeza do acervo é um processo já sistematizado e com alto grau de qualidade. A limpeza é realizada por pessoal destinado a essa tarefa e capacitado para tanto e ao final da limpeza do acervo, o trabalho é recomeçado ininterruptamente, envolvendo a limpeza das estantes e dos objetos individualmente. A desinsetização é realizada anualmente e fica sob a responsabilidade da unidade, uma vez que é realizada no mesmo momento e para todos os setores. O excesso de luminosidade e a ausência de climatização do novo prédio são pontos frágeis quanto à preservação do acervo da Biblioteca e, mesmo sendo solicitadas há muito tempo, não foi possível consolidar o projeto até o momento. A climatização, em especial, acarreta não apenas o impacto da variância da temperatura, como também a necessidade de manter janelas e portas abertas para a circulação de ar, potencializando os danos causados pelo próprio tempo com a entrada de pragas e excesso de sujeiras externas, demandando um excesso de limpeza do acervo, o que também poderá agilizar a sua deterioração. Os livros considerados raros e especiais possuem um local ao abrigo da incidência direta de luz, mas assim como os demais acervos não possuem sistema de climatização e condicionamento especial. Não há um planejamento, e conseqüente programa, para a migração dos conteúdos do acervo para um armazenamento alternativo como, por exemplo, seria o armazenamento digital de algumas obras. Com relação aos recursos financeiros destinados à preservação, a Biblioteca conta anualmente com verba vinda do SIBiUSP e com esse objetivo específico, seja ele, implementar melhorias para o acervo com o intuito de preservar os objetos e seus conteúdos, incluindo a aquisição de mobiliários adequados. A aplicação desse recurso, na prática, está na realização das tradicionais encadernações das obras.

Preservação: possibilidades futuras

A questão da preservação foi dividida em outras duas a fim de compreender o cenário todo da preservação e as diferentes formas de objeto e objetivos envolvidos. A divisão resultou em:

- a) análise e ações para os acervos impressos já existentes na biblioteca;
- b) análise e ações para os acervos originalmente digitais.

Para os acervos existentes e impressos a primeira questão engloba os itens

tradicionais da preservação, tais como climatização, luminosidade, limpeza e condições gerais do acervo. No âmbito do ICMC, os itens climatização e luminosidade ainda necessitam sensibilizar a alta administração da unidade para serem implementados, entretanto, constam como ações futuras essenciais para a manutenção da vida útil do acervo. Quanto aos objetos impressos em especial, tem-se como uma das ações futuras a necessidade do acondicionamento diferenciado para os livros raros e especiais.

Outra ação que se coloca como primordial é a discussão sobre a migração de determinados conteúdos para o formato digital, onde nessa discussão alguns pontos devem ser notados com especial atenção, tais como: quais acervos serão migrados; quais serão os critérios de escolha; serão migrados integralmente ou em partes; serão migrados na sua totalidade de uma única vez ou conforme a demanda de uso; quais são as melhores soluções tecnológicas existentes; como fica a questão dos direitos autorais; se há disponível no mercado seus equivalentes digitais e qual o custo.

Por último, outra discussão se faz necessária como consequência da anterior: a urgência na vigilância das novas mídias colocadas no mercado constantemente e o cuidado com ações baseadas nas promessas comerciais da preservação digital. Pontos a serem levantados para serem observados: necessidade da migração; necessidade da manutenção de alguns equipamentos em funcionamento e de softwares específicos para o acesso às informações contidas em determinados suportes mais antigos, como é o caso, por exemplo, dos vídeos em VHS, que necessitam de equipamento próprio para serem vistos, textos em disquetes 1.44 cujos drives necessários para a sua leitura não estão mais disponíveis nos atuais microcomputadores, acervos de música em discos de vinil ou *longplays* e tantas outras mídias antigas ainda presentes em muitos acervos.

Para os acervos originalmente digitais, a maior questão de preservação que se apresenta é a garantia de acesso eterno ou permanente ao conteúdo pago. Assim, a ação se direciona na aquisição de tais conteúdos e, na melhor hipótese, na sua hospedagem em máquinas da própria instituição, o que recai em outros dois pontos: máquinas de grande capacidade e alta performance e formas de acesso para os conteúdos, como, por exemplo, a existência de portais de conteúdo. Importante salientar os estudos para o armazenamento em nuvens (*Cloud Computing*).

Divulgação: cenário atual

A divulgação engloba os produtos e serviços oriundos da organização do acervo. Na verdade entende-se que a divulgação só é possível se os produtos e serviços existem em quantidade e com variadas características, em função da qualidade envolvida na sequência das etapas aqui discutidas. Assim, sem uma seleção coerente e criteriosa do acervo, sem a organização detalhada e bem constituída e a sua preservação assegurada, não haveria condições para oferecer produtos e serviços.

Identificou-se na análise desse ponto a existência de diferentes catálogos como produtos do acervo, o sistema para geração automática de fichas catalográficas para as teses e dissertações, os boletins de aquisição, os conteúdos online na íntegra, além de vários serviços prestados de forma presencial e remota,

treinamentos e cursos para o uso correto dos acervos e das fontes de informação presentes na Biblioteca.

Divulgação: possibilidades futuras

Com relação à divulgação a principal preocupação recai sobre o acesso à informação. Entende-se que a maior e melhor divulgação dos produtos e serviços está na possibilidade de acesso ao maior número de informação e fontes possíveis, de maneira ininterrupta, de qualidade e aliada aos objetivos do ensino, da pesquisa e da extensão da unidade. Outras ações futuras também são apontadas quanto à divulgação como a necessidade de planejamento e elaboração de produtos e serviços inovadores a partir das possibilidades de acesso à informação e das funcionalidades de softwares que possam ser implementados ao banco de dados bibliográficos.

5 Considerações Finais

Primeiramente importa registrar que o relato feito é resultado de um estudo e análise sobre o cenário atual e as possibilidades futuras vislumbradas para as questões de seleção, organização, preservação e divulgação dos acervos do ICMC, aqui, com especial enfoque ao acervo da Biblioteca da unidade. O acervo do Museu de Instrumento de Cálculo Numérico e o acervo do Setor de Arquivo também passaram por um estudo semelhante.

Esse estudo trouxe novos elementos para o 'pensar gerencial', trazendo outros dados que fortalecem o rol de subsídios para a tomada de decisão quanto às ações futuras a serem programadas. Além disso, elementos não tão novos assim tornaram-se mais claros e evidentes após esse estudo e análise. Com todos esses dados, porém, ainda torna-se difícil propor ações de longo prazo e que construirão um objetivo futuro pela própria dinâmica das mudanças tanto tecnológicas quanto culturais, pensando aqui nas necessidades de informação futuras da comunidade. Torna-se uma tarefa árdua fazer um prognóstico de necessidades em meio a um mundo técnico-científico tão veloz. É certo que, em fase de finalização da proposição de ações para os acervos para os próximos dez anos, novas direções serão tomadas a partir desse estudo e algumas ações serão implementadas.

Ainda como considerações, e não menos importantes, outros pontos foram percebidos como vitais para um plano de gestão para dez anos, quais sejam:

- a) a previsão dos recursos humanos necessários, não apenas para comporem um quadro daqui a dez anos, mas sim e especialmente ao longo dos anos, gradativamente, para contribuir com as mudanças e com os objetivos que se deseja atingir até lá, considerar ainda as habilidades necessárias ao profissional;
- b) a manutenção contínua da infraestrutura física e o planejamento de novos espaços, espaços diferenciados seguindo a demanda da comunidade usuária;
- c) o planejamento cuidadoso da infraestrutura tecnológica, observando questões de software e hardware para que determinados produtos e serviços sejam exequíveis;



- d) aquisição e investimentos em mobilidade (*tablets, notebooks*);
- e) investimentos diferenciados em armazenamento e segurança dos dados, tendências de armazenamento em nuvens;
- f) controle e observância de variáveis do âmbito administrativo, como a garantia de priorização das ações não apenas pela administração atual, mas também e principalmente pelas administrações futuras que estarão em pleno trabalho ao longo dos dez anos; a disponibilidade de recursos financeiros ao longo dos dez anos e prever possíveis interferências de políticas externas nas ações planejadas e suas consequências para o plano de gestão.

Tendo como base a revisão de literatura apresentada pela ACRL (2010) é possível constatar que as ações propostas pela biblioteca do ICMC estão alinhadas com as principais tendências reconhecidas pelas pesquisas mais recentes na área e toda a discussão acerca das situações atuais e futuras dos pilares, apresentados como parâmetro para pautar esse estudo, foram embasados nos conceitos apresentados para direcionarem as ações das bibliotecas do futuro.

6 Referências

ACRL RESEARCH PLANNING AND REVIEW COMMITTEE. 2010 top ten trends in academic libraries: a review of the current literature. **College & Research Libraries News**, vol. 71 no. 6, p. 286-292, 2010.

BARROS, M. **O futuro das bibliotecas e livrarias**. 2009. Disponível em: <<http://bsf.org.br/2009/07/08/o-futuro-das-bibliotecas-e-livrarias/>>. Acesso em: 21 abril 2012.

CARUSO, F. **As dez melhores suposições sobre o futuro das bibliotecas acadêmicas e os bibliotecários**. 2008. Disponível em: <<http://fabianocaruso.com/as-dez-melhores-suposicoes-sobre-o-futuro-das-bibliotecas-academicas-e-os-bibliotecarios/>>. Acesso em: 21 Abril 2012.

CUNHA, M.B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, v.29, n.1, p. 71-89, 2000.

DRABENSTOTT, Karen M. and BURMAN, Celeste M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ci. Inf.** [online], v.26, n.2, 1997.

FERREIRA, S.M.S.P. Biblioteca do futuro: sonho ou realidade? **Ci. Inf.** [online], v.26, n.2, 1997.

MARTINEZ SOTO, M.J.D.C. Planejamento institucional: capacidade de conduzir ações. **São Paulo em Perspectiva**, v.17, n.3-4, p.198-204, 2003.

SILVA, W.P. **Planejamento estratégico, de curto, médio e longo prazo**. 2009, Disponível em: <<http://www.artigonal.com/gestao-artigos/planejamento-estrategico->



de-curto-medio-e-longo-prazo-764135.html>. Acesso em: 21 Abril 2012.

SMITH, R. Libraries of the future! Ebooks are driving momentous changes. In Vancouver, librarians are inviting the public to help reinvent their mission. **The Tyee**, march, 2012. Disponível em: <<http://theyee.ca/News/2012/03/05/Ebook-Libraries/>>. Acesso em: 21 Abril 2012.

STALEY, D.J., MALENFANT, K. J. **Futures thinking for academic librarians: higher education in 2025**. Chicago: ALA, ACRL, 2010. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/futures2025.pdf>>. Acesso em: 21 Abril 2012.



DINAMIZAÇÃO E AÇÕES CULTURAIS DOS SERVIÇOS E PRODUTOS INFORMACIONAIS DA BIBLIOTECA CENTRAL PROF. ANTÔNIO MARTINS FILHO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

Ana Néri Barreto de Amorim¹, Doris Day Eliano França², Francisco Leandro Castro Lopes³, Francisco Welton Silva Rios⁴, Giordana Nascimento Freitas⁵, Leila Cavalcante Sátiro⁶, Lúcia Maria da Silva Oliveira⁷, Thelma Marylanda Silva de Melo⁸

¹ Especialista em Planejamento Educacional, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

² Especialista em Marketing Estratégico em Unidades de Informação, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

³ Especialista em Gestão Escolar, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

⁴ Especialista em Pesquisa Científica, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

⁵ Especializanda em Pesquisa Científica, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

⁶ Bacharel em Biblioteconomia, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

⁷ Especialista em Tecnologia e Gestão da Informação, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

⁸ Mestre em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

A biblioteca universitária precisa ultrapassar os limites do espaço acadêmico e evoluir como facilitadora de acesso à informação de qualidade em suportes diversos, com atuação e ações mais proativas, integrada nos processos de ensino, aprendizagem e investigação. Neste sentido, pretende-se fortalecer e consolidar o papel social, as ações e as realizações geridas pela Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará, no tocante as necessidades, expectativas e melhoria, para isso apresenta-se a proposta de dinamização dos serviços informacionais da BC/UECE, por meio de projetos implementados e em execução, e ações culturais e sociais desenvolvidas. Ressalta-se que essas iniciativas contribuirão para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de informação, através de estratégias, instruídas para a viabilização do acesso a informação por parte da comunidade ueceana, inserida na sociedade contemporânea.

Palavras-Chave:

Dinamização de bibliotecas; Biblioteca universitária; Ações culturais; Programas de extensão.

Abstract

The university library needs to push the boundaries of academic space and evolve as a facilitator of access to quality information in various media, with activities and

actions more proactive, integrated in the teaching, learning and research. We aim to strengthen and consolidate the social role, actions and achievements managed by the Central Library Prof. Antonio Martins Filho from the Universidade Estadual do Ceará (State University of Ceará/UECE), regarding the needs, expectations and improvement, for it presents the proposed dynamics of the information services of the BC/UECE, through projects implemented and running, and cultural and social actions developed. It is emphasized that these initiatives will contribute to the continuous improvement of quality of information services, through strategies, educated for enabling access to information from the community ueceana inserted in contemporary society.

Keywords:

Stimulation of libraries; University library; Cultural actions; Extension Programs.

1 Introdução

As bibliotecas universitárias como mediadoras do conhecimento e dos saberes, precisam estar em consonância com os objetivos das universidades, não se dissociando do ensino, pesquisa e extensão, mas aproximando-se das ações que estas poderão desenvolver de forma inovadora para as Instituições de Ensino Superior (IES), à comunidade de usuários em geral, de forma a dinamizar o acesso a informação, possibilitando o pleno exercício da cidadania e a inclusão social e cultural.

Desta forma, a biblioteca universitária deve ultrapassar os limites do espaço acadêmico e evoluir como facilitadora de acesso à informação de qualidade em suportes diversos, com atuação e ações mais proativas, integrada nos processos de ensino, aprendizagem e investigação.

Neste sentido, pretende-se fortalecer e consolidar o papel social, as ações e as realizações geridas pela Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará (UECE), no tocante as necessidades, expectativas e melhoria, para que se possa desenvolver atividades de atendimento social, cultural e bibliográfica, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de informação ora, a dinamizá-los através de estratégias, instruídas para o conhecimento e para a sociedade da informação.

Vale salientar que através de atividades de extensão sociais e culturais, objetivamos atrair docentes, discentes e outros, pertencentes ou não a comunidade acadêmica, assim, a biblioteca tornar-se-á reconhecida com êxito pelos serviços a estes apoiados pela sociedade em geral.

Daí, a importância e a necessidade de conhecer as demandas dos usuários para que se possa melhorar, avaliar, formar equipes com os segmentos da universidade, comunidade interna, e da biblioteca, no que tange a democratização das esferas do conhecimento, levando em conta, o desafio de interagir as demandas e solicitações de procura e oferta da comunidade ueceana no universo da informação.

2 Revisão de Literatura

2.1 Organização e dinamização da biblioteca

A biblioteca para ser dinamizada, primeiramente, deverá estar organizada em recursos físicos, humanos e equipamentos, agregando valor aos serviços de informação com ações que satisfaçam a teoria e a prática acadêmica, envolvendo os cursos de graduação e de pós-graduação das IES (OLIVEIRA; DA MATA, 2011).

Segundo Lima (2002),

No ensino superior se deve incentivar não apenas o desenvolvimento do domínio intelectual, mas também o domínio prático, através da reformulação dos planos pedagógicos e didáticos, favorecendo a criatividade, a reflexão independente e o trabalho em equipe com contextos multiculturais.

Desta maneira, é indispensável elaborar projetos, programas, propostas e campanhas, onde estes, quando implementados surtirão efeitos nos serviços prestados ao usuário, otimizando o acesso às informações e ao mesmo tempo, oportunizando a leitura, como apoio a pesquisa, seja obtida por meio eletrônico ou convencional (impresso).

Baseando-se nesta perspectiva, o bibliotecário irá auxiliar todo o processo de prestação de serviços, as solicitações, com qualidade e eficácia, no que diz respeito aos recursos humanos e materiais utilizados pela biblioteca ou universidade como um todo.

2.2 Acervo digital versus acervo convencional

A universidade possibilita a construção, reconstrução e disseminação do conhecimento por meio de pesquisas e de sua socialização nas salas de aula, eventos e nos mais variados projetos de extensão da academia. Todo esse processo é contínuo e necessário, uma vez que, estimula novas problemáticas oriundas dos debates e da vivência no meio social. Assim,

O conhecimento construído em pesquisa é difundido e ampliado no ensino (e vice-versa) e socializado na extensão, contexto em que novamente receberemos subsídios que impliquem criação de novos conhecimentos. Tudo isso, de forma contínua, em um contexto dinâmico, onde, naturalmente, convivemos com os elementos que põem em funcionamento o processo de construção de conhecimentos: a reflexão e a discussão sobre os saberes teóricos e metodológicos e a motivação para a busca de soluções, ainda que parciais e temporárias para problemas existentes em nosso mundo a cada contribuição da Ciência (FUJITA, 2005, p. 2-3).

O conhecimento gerado na universidade possui seus próprios meios de comunicação formais e informais para divulgação, bem como, os agentes que permitem sua ratificação enquanto conhecimento científico. Daí, os cursos de pós-graduação e os docentes que tanto avaliam como orientam a produção dos trabalhos acadêmicos; os grupos de pesquisas, cujos artigos passam pelo crivo dos especialistas externos (pares); o ensino da graduação que tem seus programas elaborados por comissões internas conforme a legislação vigente e pertinente.

Toda essa produção científica é registrada e difundida por meio de documentos. Nesse sentido, a biblioteca universitária emerge enquanto mediadora desse processo, pois armazena e organiza o conhecimento visando otimizar a recuperação e, sobretudo, o acesso a este, já que “a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos” (FUJITA, 2005, p. 4).

Nos dias atuais, os sistemas de informação contextualizado no fenômeno da globalização, vem se modificando segundo a mudança do paradigma de posse do material para provimento do acesso, e, portanto, tem disponibilizado documentos não somente no formato impresso, mas também digital, já que o mesmo propicia o acesso rápido e multiusuário.

Com isso, no espaço acadêmico, a criação de acervos digitais tem sido bastante estimulada, já que propicia uma maior economia no espaço físico e de mobiliário e, por sua vez, maior investimento nas tecnologias da informação e nos profissionais que lidarão com as mesmas.

Desse modo, é perceptível que as tecnologias da informação e comunicação apresentam para a biblioteca universitária, novas demandas, e, conseqüentemente, um novo cenário tecnológico-documentário que deve ser acompanhado através de mudanças na sua infraestrutura física, material e “humana”. Além disso, é imprescindível a criação de diretrizes que possam nortear o processo de recebimento e uso desses novos materiais.

Portanto, a biblioteca universitária, além de permitir o acesso eletrônico (uma vez que permite o acesso *on line* aos dados de localização dos documentos impressos) poderá admitir também o acesso digital que já nasce virtual para usuários locais e remotos.

Conforme Cunha (2008), a biblioteca universitária, no momento em que disponibiliza, além de seu acervo físico, um acervo digital, permitirá uma maior eficácia na busca, acesso e recuperação da informação, esse é um quesito que tem atraído cada vez mais usuários a estas bibliotecas, devido à comodidade da recuperação.

A informação, principal insumo da universidade, estará mais acessível aos docentes e pesquisadores através da biblioteca digital, já que esta transpõe as barreiras físicas e permite que muitos usuários consultem um ou vários trabalhos simultaneamente (FUJITA, 2005).

Contudo, é preciso ressaltar que a criação de bibliotecas digitais não significa o fim das bibliotecas convencionais, mas o surgimento de uma biblioteca interativa que disponibiliza informação nos mais variados suportes, conforme as necessidades dos usuários. Portanto,

[...] sem uma real biblioteca, a digital não será mais do que um punhado de *bits*. [...] Aqueles que acreditam que uma pilha de *bits* é suficiente para uma biblioteca robusta nunca foram servidos por um bibliotecário – tanto física como virtualmente. [...] As bibliotecas digitais oferecem muitas coisas, mas sem os serviços providos por uma biblioteca de tijolos e cimento e os bibliotecários que fazem com que elas fiquem abertas, elas não serão mais do que uma pilha de *bits* (TENNANT, 2007 apud CUNHA, 2008, p. 16).

A linguagem escrita desenvolve mais o rigor, a organização, a abstração e a análise lógica, enquanto que a linguagem audiovisual desenvolve múltiplas atitudes perceptivas, visto que, solicita constantemente a imaginação e reinveste na afetividade com o papel de mediação importante no mundo. Para tanto vídeo e outros recursos eletrônicos são capazes de motivar, ilustrar, revisar e mediar o processo educacional, contribuindo para o ensino-aprendizagem, pois se pode “levar o aluno a prender mais, melhor e em menos tempo, usando meios audiovisuais de ensino” (MENDONÇA, 1974, p. 7).

O vídeo seduz pela linguagem superposta, que interage, interligada, somada e não separada das expressões sensoriais, da linguagem falada, da linguagem escrita e da linguagem musical, assim sendo, é uma comunicação sensório-cinestésica poderosa, isto é, uma comunicação de mensagens que alcança a todos por meio dos sentidos e pela percepção do próprio corpo.

Profissionais de informação e educadores são agentes fundamentais neste processo de direcionamento e difusão do uso destes recursos audiovisuais tanto a nível educacional como também informacional e cultural.

Neste âmbito, a BC buscando inovar e em sintonia a missão da universidade, deve ofertar sempre novos serviços que vão ao encontro dos interesses da comunidade acadêmica, contribuindo direta ou indiretamente no crescimento regional e do país. Já que, a finalidade das “Bibliotecas da UECE é oferecer informações técnico-científicas, armazenada e/ou gerada na Universidade, à comunidade acadêmica, através de seus acervos e instalações, como suporte aos programas de Ensino, Pesquisa e Extensão da UECE.” (REGULAMENTO..., 2012).

3 Materiais e Métodos

A Proposta de Dinamização dos Serviços e Produtos Informacionais da BC da UECE foi posposta e aplicada a partir de uma pesquisa descritiva e participativa, pois os bibliotecários inseridos nos vários setores na BC buscaram observar o nível de satisfação e as necessidades dos usuários dos serviços informacionais da biblioteca, pois esse tipo de pesquisa, conforme Gil (1999) propõe conhecer, entre outras questões o grau de satisfação dos usuários que utilizam os serviços públicos. O trabalho caracterizou-se como um estudo de caso que, por meio da pesquisa documental, observação não-participante, pesquisa participante, buscou compreender as necessidades informacionais dos usuários e estabelecer novos serviços ou reorganização daqueles existentes na biblioteca. Esse procedimento ocorreu durante os anos de 2010 e 2011. Os resultados foram distribuídos em três categorias: 1) projetos executados ou em execução, 2) projetos para implementação e, 3) propostas e ações socioculturais.

4 Resultados Finais

Para compreender melhor a dinamização ocorrida na BC/UECE, procuramos descrever de forma sucinta os objetivos, a situação atual de cada projeto executado ou em execução e para implementação, propostas e ações socioculturais.



4.1 Projetos em execução

a) Preservação do Acervo de Djacir Menezes da Universidade Estadual do Ceará-UECE

Trata-se de um rico acervo composto de cerca de 16.000 volumes e uma quantidade ainda desconhecida de documentos pessoais, anotações de leituras, correspondências e esboços de textos e livros. O acervo do Prof. Djacir Menezes, considerável tanto no que diz respeito a sua quantidade, como em qualidade, dispõe de obras escritas nas mais variadas línguas, abrangendo as diversas áreas do conhecimento, tendo maior ênfase em Filosofia e Filosofia Jurídica; Sociologia; História; Economia Clássica; Literatura Brasileira, Portuguesa, Francesa, Alemã e Inglesa.

Nesse sentido, o estudo, o tratamento e a preservação do acervo de Djacir Menezes inserem-se no desafio lançado que busca compreender através da análise de um conjunto de livros, o itinerário e as práticas de leitura de seu proprietário, como forma de contribuir para a construção de uma história do livro e da leitura no Brasil do século XX.

Os objetivos do mesmo foram: preservar o acervo em ambiente próprio climatizado, desumidificado e seguro; organizar o acervo promovendo sua identificação, preservação e salvaguarda para recriação e transmissão desse patrimônio arquivístico e bibliográfico para gerações futuras; catalogar e inserir o acervo no Plano Nacional de Obras Raras da Biblioteca Nacional (PLANOR), através de critérios de seleção do próprio PLANOR; promover a restauração, higienização e limpeza das obras mapeadas como raras; divulgar o acervo através de catálogo *on-line* local, remoto e impresso; valorizar o acervo documental como fonte de conhecimento para o desenvolvimento das ações de preservação do patrimônio cultural e da memória nacional; realizar investigação histórica e apropriação simbólica sobre o acervo de Djacir Menezes para compreender aspectos do itinerário intelectual do proprietário e de suas práticas de leitura; democratizar e ampliar o conhecimento, disponibilizando o acervo, suas instalações e equipamentos diariamente aos seus usuários (acadêmicos pesquisadores e público em geral); e oferecer cursos, mini-cursos, palestras e seminários para a comunidade interna da UECE e sociedade em geral.

Atualmente, este projeto encontra-se em fase de conclusão das atividades administrativas, as quais se referem à aquisição de equipamentos, mobiliários e serviços.

b) Criação do Setor de Áudio e Vídeo da Biblioteca Central Professor Antonio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará

O processo de criação e organização do setor de áudio e vídeo na BC/UECE aponta para o uso do computador, da televisão, do vídeo, do aparelho de DVD e aparelho de som, equipamentos estes especificamente utilizáveis em conjunto, sendo neles utilizados os suportes bibliográficos, como CD's, DVD'S, além de fitas de vídeo existentes na biblioteca, assim não se pode deixar de apontar a suma importância dos mesmos para o desenvolvimento do processo de ensino/aprendizagem desta universidade, que já possui um acervo antigo em VHS,

mas também CD's e DVD's mais atualizados adquiridos por meio de compras e doações. Podemos ressaltar a doação realizada pela Fundação Dorina Nowill para Cegos em São Paulo que disponibiliza diversas obras da literatura brasileira impressas em Braille acompanhadas por mídias de áudio.

Pelas considerações apresentadas, teve como objetivo geral demonstrar a importância de se ter na BC/UECE um setor que abrigue um acervo considerável de material audiovisual para estudo, pesquisa e entretenimento de seus usuários. E, como objetivos específicos: estimular o uso de outros tipos de recursos informacionais para melhor aprimorar a aprendizagem; proporcionar ao usuário o contato com as novas tecnologias e, conseqüentemente, o uso de recursos eletrônicos; desenvolver atitudes perceptíveis e inovadoras no desenvolvimento do ensino-aprendizagem dos alunos; e difundir o uso de recursos audiovisuais tanto a nível educacional, como também informacional e cultural.

A Biblioteca Central da UECE conta hoje com 1.101 CD's, 199 DVD's e 438 VHS, totalizando 1.738 unidades de material audiovisual, que pelo número do montante existente, já forma por si só um acervo importante de informação sonora e visual de grande valia para a comunidade acadêmica desta universidade. O acervo agrupa em seu conteúdo, assuntos relacionados às áreas de Educação Física, Administração, Música, Literatura, Anais... além dos já conhecidos "livros falados".

Resolveu-se utilizar uma sala desativada onde os itens informacionais foram devidamente catalogados, classificados, registrados e acondicionados em material apropriado, para uso local e empréstimo domiciliar aos usuários internos e externos (alunos, professores, servidores e funcionários). Com isto realizado o Setor de Áudio e Vídeo ficou mais bem atrativo, procurado e utilizado pelos usuários da BC.

c) Proposta de Reorganização do Espaço Físico e Acervo do Setor de Periódicos da Biblioteca Central Professor Antônio Martins Filho

O acervo do setor de periódicos da BC/UECE é formado, entre outras, por doações de revistas científicas, cujas áreas de conhecimento abrangidas correspondem aos cursos de graduação e pós-graduação que a universidade possui, bem como áreas afins. É importante ressaltar, que os itens informacionais desse setor estão disponíveis somente para consulta local e para realização de fotocópias. Dessa maneira, destacamos ainda que esse acervo não está inserido no sistema atual da biblioteca, sendo assim a localização dos documentos possível por meio de pesquisa in loco.

Ficou implícito anteriormente que o setor possui outros tipos de revistas que são somente de cunho informativo e foram incorporadas anos atrás quando a realidade do contexto da BC era outra. Contudo, atualmente, é explícita a necessidade que os pesquisadores têm de informações científicas e técnicas cada vez mais atualizadas.

Outra problemática verificada se refere ao fato das coleções serem adquiridas por doações. Isto tem resultado nas incompletudes, pois as instituições doadoras com o objetivo de divulgar suas publicações, objetivando possíveis assinaturas, não tornam as doações correntes. Assim, o espaço ainda reduzido do setor de periódicos e a necessidade cada vez maior da inclusão de publicações científicas neste, tendo em vista os fatores apontados acima, tem nos feito repensar a permanência dessas revistas e das publicações apenas de cunho informativo.



Devido ao quadro apresentado acima, propomos um novo modo de organização e composição do Setor de periódicos da BC/UECE, por meio das seguintes ações: a) retirar do acervo alguns itens tendo em vista critérios pré-definidos e específicos para essa atividade; b) listar os títulos retirados; c) divulgar essa lista na biblioteca e no seu *site* apresentando as devidas justificativas; d) realizar doações dos títulos retirados para as bibliotecas setoriais e/ou outras instituições; e) classificar e organizar as coleções que permaneceram no setor, conforme a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e f) inserir os dados das coleções no sistema.

A proposta apresentada acima, no decorrer dos anos de 2010 e 2011 o Setor de Periódicos, visando proporcionar futuramente o acesso a informação científica de modo eficiente e eficaz, além de suas atividades diárias (agradecimento e processo técnico de revistas), executou as seguintes ações: a) ampliação do espaço, instalação de um computador com acesso à internet, impressora e inserção de uma nova lâmpada a fim de obtermos uma iluminação mais propícia a realização das atividades do setor; b) recebimento de novo mobiliário: quadro de avisos, armário e caixas para acondicionamento das revistas; c) levantamento do acervo de revistas do setor no Portal de Periódicos da Capes; d) conferência das doações de periódicos encaixotadas no setor de referência e reincorporação destas ao espaço do setor; e) apresentação do projeto de organização do acervo para Direção e equipe de bibliotecários durante a segunda reunião de bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UECE objetivando a definição coletiva dos critérios de doação e permanência das coleções; f) início da seleção, acondicionamento e elaboração de listagens das revistas, não integradas ao acervo, que serão doadas para as bibliotecas setoriais; g) seleção e elaboração de listagens de periódicos, não incorporados ao acervo, que serão doados para Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel; h) 1º Limpeza geral do setor com aspirador de pó e, i) início do levantamento geral do acervo.

4.2 Projetos para implementação

a) Proposta de uma Política de Formação e Desenvolvimento de Acervo para a Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará

A ausência de uma política de formação e desenvolvimento do acervo traz consequências prejudiciais ao andamento do “fazer” da Biblioteca para o “saber” do usuário, como duplicidade de material bibliográfico, obras obsoletas em espaços a serem utilizados, dificuldades de doação e permuta e um crescimento exagerado de coleções não recuperadas e disseminadas.

Teve-se como objetivo proporcionar e definir procedimentos de acordo com os objetivos da instituição, estabelecendo critérios para aquisição, seleção e descarte de material bibliográfico, como também, a avaliação da coleção, propiciando o crescimento das deficientes áreas do conhecimento, assegurando de forma padronizada o desenvolvimento de coleções.

A Comissão deverá ser formada pelos seguintes membros: direção da Biblioteca Central (BC), um docente de cada Centro de Ensino, um representante da pós-graduação e pesquisa, um representante da graduação e dois bibliotecários da

BC, sendo um do Processo Técnico e outro da Referência, Folhetos e Periódicos. Todos os membros da Comissão deverão ser nomeados por portaria, mediante ato do Magnífico Reitor da UECE, enquanto estiverem no cargo.

Atualmente, a formação do acervo e seleção da BC, se dá por meio de compra, doação e permuta. Contudo, foram elaborados critérios que nortearão estas modalidades de aquisição.

A Biblioteca realizará, ainda, avaliação das coleções visando determinar o valor e a adequação destas, por meio de métodos quantitativos (tamanho e crescimento) e qualitativos (análise do uso real), a fim de assegurar a reformulação da Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo. Enquanto que, a Comissão se responsabilizará pelas seguintes atribuições: estatísticas de uso de materiais bibliográficos; inclusão de novos títulos e/ou edições mais recentes; análise das bibliografias básicas e recomendadas; verificação da quantidade de exemplares por alunos matriculados; e, distribuição percentual do acervo por área do conhecimento.

Com a finalidade de garantir sua adequação à comunidade usuária, a política deverá ser revisada a cada 2 (dois) anos, a fim de atingir os objetivos da Biblioteca e os da Instituição, consistindo na flexibilidade e na dinamicidade, pela qual serão admitidos adendos quando necessário, em conformidade com a Comissão.

b) Projeto Preservação do Memorial do Acervo Djacir Menezes da Biblioteca Central prof. Antônio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará

Voltado para formas e mecanismos de resgate, preservação e salvaguarda, assim como para a recriação e transmissão desse patrimônio a gerações futuras, como também a documentação arquivística e pessoal do mestre Djacir Menezes, objetiva-se a disponibilização do memorial do referido acervo através da produção de um vídeo documentário sobre o levantamento e catalogação do acervo bibliográfico do intelectual Djacir Menezes.

Trata-se de um rico acervo composto de 16.000 volumes, aproximadamente, e, ainda, uma quantidade desconhecida de documentos pessoais, anotações de leituras, correspondências e esboços de textos e livros. A coleção organizada por Djacir Menezes seduz pelo seu tamanho e por sua riqueza.

Djacir Menezes faleceu em 1979, no Rio de Janeiro, deixando uma “joia rara” para deleite de pesquisadores, estudiosos, e demais leitores, sua coleção de livros acumulada ao longo de toda a sua vida uma extensa produção intelectual que se traduz na publicação de cerca de 35 obras produzidas desde 1932.

Para alguns estudiosos das suas obras, diz-se que “ocuparia a tarde toda, tão vasta é sua obra” (REALE, 2011, p. 44). Nas palavras do Sr. Ministro da Cultura Celso Furtado, pronunciava: “Antigamente, afirmava-se que Djacir Menezes era um polígrafo.” Creio que nenhuma outra designação será melhor, porque não houve campo, no plano das ciências humanas, que não fosse objeto da curiosidade de sua inteligência. Ainda, segundo Reale (2011, p. 44), ele foi “filósofo do Direito, sociólogo, economista, jornalista, mestre de Direito Administrativo e, assim por diante, poderíamos alongar a série das atividades, sempre criadoras e originais [...]. Foi uma inteligência que se [...] [acentuou], muito cedo, aos valores da Filosofia [...]”

O acervo, do Prof. Djacir Menezes, dispõe de obras escritas nas mais variadas línguas, abrangendo diversas áreas do conhecimento, com maior ênfase

em Filosofia e Filosofia Jurídica; Sociologia; História; Economia Clássica; Literatura Brasileira, Portuguesa, Francesa, Alemã, Inglesa.

Pelas questões expostas e analisando a importância do acervo para pesquisas e estudos de alunos, professores, intelectuais, cientistas, investigadores, pesquisadores e demais estudiosos; e do próprio mestre Djacir Menezes, intelectual, erudito, leitor, professor, escritor, crítico literário, entre outras qualidades, sendo uma das 20 (vinte) personalidades mais marcantes do Ceará, em todos os tempos (MARTINS FILHO, 1970).

O projeto permitirá a visibilidade da coleção bibliográfica do Djacir Menezes, assim como de seu colecionador. Por meio do catálogo, os pesquisadores e estudiosos se deleitarão em saber da existência de obras raras, que não estão mais disponíveis no mercado. Acredita-se ainda, que haverá um aumento de usuários que realizarão pesquisas, estudos e investigações no acervo, como também, estudos sobre o próprio Djacir, que se reverterão na elaboração de publicações na forma de livros ou artigos.

Este projeto foi aprovado pelo Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e será executado ao longo do ano de 2012.

c) Especificação dos Requisitos para a Política de Formação do Acervo Digital (em Suporte Digital) de Trabalhos de Conclusão de Curso de Graduação e Pós-Graduação, no Setor de Teses e Monografias da Biblioteca Central prof. Antônio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará

A UECE possui atualmente nos campi de Fortaleza 22 Cursos de Graduação, 78 Cursos de Pós-graduação *Lato Sensu*, e 19 Cursos e ou Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*. Vale lembrar que, ao final de dois semestres letivos a BC/UECE recebe em torno de 2.000 produções acadêmicas de graduação e de pós-graduação, que são depositadas no Setor de Teses e Monografias. O referido setor possui um acervo bibliográfico (trabalhos de conclusão de curso) aproximado de 9.653 trabalhos de graduação e de 14.940 trabalhos de pós-graduação (monografias de especialização, dissertações de mestrado e teses de doutorado).

Observa-se, então, que, o espaço físico do setor está se tornando limitado, levando-se em conta o crescimento vertiginoso da produção acadêmica em consonância com a criação de novos cursos, sobretudo, os de pós-graduação.

O setor destinado ao armazenamento e consulta desse acervo bibliográfico num futuro próximo, por limite de espaço físico, e por causa das exigências do próprio mercado bibliográfico, não mais possibilitará a guarda das publicações acadêmicas em suporte impresso, e sim em suporte digital, ou, então, pela via virtual (Internet) que desta forma otimiza a recuperação imediata da informação em um tempo menor do que aquele gasto na pesquisa com o suporte impresso.

Neste contexto, objetiva-se propor a política do depósito legal dos trabalhos de conclusão de curso de graduação e pós-graduação, em suporte digital, no Setor de Teses e Monografias da BC/UECE.

Pelo exposto, percebe-se a necessidade de especificar requisitos para a política de formação de acervo digital (em suporte digital) dos trabalhos de conclusão de cursos de graduação e pós-graduação, no Setor de Teses e Monografias da BC, a fim de otimizar a disponibilidade desses publicações e a consulta por parte dos usuários.

4.3 Ações desempenhadas

a) Encontro dos Bibliotecários da UECE – EBUECE

Numa universidade pública onde funcionam duas bibliotecas em Fortaleza (Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho e Biblioteca Setorial do Centro de Humanidades), seis no interior (Bibliotecas Setoriais – Cônego Misael Alves de Sousa da Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos-FAFIDAM de Limoeiro do Norte; Rachel de Queiroz da Faculdade de Educação, Ciências e Letras do Sertão Central-FECLESC de Quixadá; Humberto Teixeira da Faculdade de Educação, Ciências e Letras de Iguatu-FECLI; Prof. Paulo de Melo Petrola da Faculdade de Educação de Itapipoca-FACEDI; da Faculdade de Educação de Crateús-FAEC e do Centro de Educação Ciências e Tecnologia da Região dos Inhamuns-CECITEC de Tauá), com um quadro de profissionais que somam três bibliotecários servidores e dez terceirizados, fica bastante difícil para a Direção da BC, como sede principal, ter uma aproximação e uma visão ampla do que estão ocorrendo nas unidades ligadas a mesma e acompanhar com seus profissionais suas dificuldades por vezes de ordem financeira, organizacional e até moral.

Por iniciativa da Direção da BC/UECE, além do suporte técnico e acompanhamento das Bibliotecas Setoriais, esta vem realizando trabalho de intercâmbio, para tratar sobre assuntos relacionados à gestão de suas unidades, como também de experiências exitosas, ou seja, qualquer ação desenvolvida pelos Bibliotecários e Responsáveis pelas unidades do Sistema.

No decorrer dos anos 2011 e 2012, foram realizados 9 (nove) encontros com os Bibliotecários e demais profissionais responsáveis pelas bibliotecas.

b) Campanha Adote um Livro

A ideia foi inspirada em exemplos dados por algumas crianças (alunos), em visita à BC, pela qual disseram que “amam e preservam os livros”, para que outras gerações possam deles desfrutar. Neste sentido, a campanha teve como objetivo, sensibilizar os estudantes dos diferentes cursos da UECE, no intuito de que não só busquem um livro para ler, mas adote-o, dando-lhe um melhor tratamento, ou seja, adotar um livro da BC e realizar a encadernação do mesmo. Ainda, por meio desta campanha, houve a doação de livros infantis à **Casa Santa Giana**, configurando uma iniciativa filantrópica, no dinamismo da Biblioteca.

5 Considerações Finais

Uma vez que a universidade é formada pelo tripé do conhecimento: ensino, pesquisa e extensão e que todos devem estar à disposição do desenvolvimento da sociedade como um todo, assim, o sistema de bibliotecas da UECE expõe atividades e conquistas realizadas com esmero, com esforços conjuntos e a participação de todos os integrantes da comunidade ueceana, desempenhando com isso, de forma dinâmica e eficaz trabalhos inovadores, entre eles, projetos em execução e em desenvolvimento e ações socioculturais apresentados anteriormente.

Por tudo isso, podemos considerar que todas as ações expostas representam grandes aspirações alcançadas, pois permitirão serviços informacionais



disponibilizados pelas bibliotecas, proporcionando a viabilidade no acesso à informação, de modo mais direcionado, tendo em vista a especificidade dos usuários, o que por sua vez, contribuirá para realização de pesquisas da comunidade acadêmica e, conseqüentemente, para o crescimento e reconhecimento da relevância da UECE pela sociedade.

6 Referências

CUNHA, M. B. da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciências da Informação**, São Paulo, v. 13, n. 1, p.2 -17, jan./abr. 2008.

FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Proceedings...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/>. Acesso em: 20 dez. 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMA, P. G. Texto, contexto e intertexto da autonomia universitária brasileira: do discurso legal a realidade necessária. **Acta Científica: Ciências Humanas**, Engenho Coelho, v. 1, n. 2, p. 20-32, jan./jun. 2002.

MARTINS FILHO, A. Orelha. In: MENEZES, Djacir. **O outro Nordeste: ensaio sôbre a evolução social e política do Nordeste da "civilização do couro" e suas implicações históricas nos problemas gerais**. Rio de Janeiro: Artenova, 1970.

MENDONÇA, H. M. N. de. **Os meios audiovisuais e a aprendizagem**. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1974.

OLIVEIRA, M. A. A. de; DA MATA, G. M. F. A dinamização de uma biblioteca setorial de Instituição de Ensino Superior com a participação de discentes. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 07 a 10 ago. 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB/AAPB, 2011.

REALE, M. A pesquisa filosófica como reflexão e espírito crítico (Discurso em homenagem aos 80 anos de Djacir Menezes na sessão especial do Conselho Federal de Cultura). In: CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DO PENSAMENTO BRASILEIRO. **Djacir Menezes (1907-1996): bibliografia e estudos críticos**. p. 42-48. Disponível em: <http://www.cdpb.org.br/djacir_menezes.pdf>. Acesso em: 30 out. 2011.

REGULAMENTO da Biblioteca Prof. Antônio Martins Filho da UECE. Disponível em: <<http://www.uece.br/biblioteca/index.php/regulamento>>. Acesso em: 20 dez. 2011.

O *BALANCED SCORECARD* COMO FERRAMENTA METODOLÓGICA PARA DIAGNÓSTICO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Eliene Gomes Vieira Nascimento, ¹***Fatima Portela Cysne***², ***Adriana Nóbrega da Silva***,³ ***Lucas Almeida Serafim***⁴, ***Elieny do Nascimento Silva***⁵
Angela Patrício Bandeira⁶

¹*Mestra, Universidade Federal do Ceará,*

²*Doutora, UFC-CAMPUS-CARIRI, Juazeiro do Norte, Ceará*

³*Mestra, UFC-CAMPUS-CARIRI, Juazeiro do Norte,*

⁴*Mestre, UFC-CAMPUS-CARIRI, Juazeiro do Norte Ceará,*

⁵*Mestra, UFC-CAMPUS-CARIRI, Juazeiro do Norte*

⁶*Especialista, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira*

Resumo

Metodologia para o uso do *Balanced Scorecard* (BSC) como método de gestão estratégica proposta por Kaplan e Norton (1997), adaptado para bibliotecas universitárias. A metodologia usada na elaboração *Balanced Scorecard* para biblioteca universitária foi desenvolvida por um grupo de pesquisa interdisciplinar (UNILAB/UFC/UFCA) propõe o desenvolvimento de nove etapas: definir a unidade organizacional selecionada; estabelecer ou definir a visão e a missão da organização; proceder à análise *swot*; determinar estratégias globais; definir perspectivas; selecionar objetivos estratégicos; definir indicadores e metas para cada objetivo; sugerir ações estratégicas, e elaborar o mapa estratégico. Conclui-se que o método proposto apontou possibilidades eficazes para a biblioteca universitária à medida que serve de inspiração e norte para o aprofundamento das estratégias determinadas como essenciais para a consolidação e o crescimento das instituições acadêmicas, bem como incentiva a busca contínua de aprendizagem e de excelência para o cumprimento social da missão da biblioteca universitária.

Palavras-Chave: *Balanced Scorecard* (BSC) em Biblioteca Universitária; *Balanced Scorecard* (BSC) em Gestão estratégica.

Abstract

Methodology for using the *Balanced Scorecard* strategic management as a method proposed by Kaplan and Norton (1997) was adapted for university libraries. An interdisciplinary research group (UNILAB / UFC / UFCA) developed The BSC methodology to be used by university library to analyze its strategic management To apply this method the university library has to following nine steps: set the selected organizational unit, to establish or define the vision and mission of the organization; *swot* to analyze and determine overall strategies, defining perspectives, selecting strategic objectives, indicators and targets for each objective and suggest strategic actions, and develop the strategic map. It is concluded that the proposed method

showed possibilities for effective university library and serves as an inspiration and north to the deepening of certain strategies as essential for the consolidation and growth of academic institutions, and encourages continuous pursuit of learning and excellence to fulfill the social mission of the university library

Keywords: *Balanced Scorecard* (BSC) in University library; *Balanced Scorecard* (BSC) Strategic Management.

1 Introdução

Este trabalho é um extrato dos estudos de grupo de pesquisa de professores e bibliotecários, uma parceria entre a Universidade de Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, a Universidade Federal do Ceará e a Universidade Federal do Cariri (a ser implantada em 2014, atualmente Campus Cariri da UFC) e que está sendo formalizado ainda este ano junto ao CNPq sobre os usos de ferramentas, estratégias, modelos e metodologias de Gestão da Informação e do Conhecimento (GI e GC) e para gestão estratégica em bibliotecas universitárias.

Neste trabalho, indicam-se parte das etapas do percurso metodológico que vem sendo desenvolvido, principalmente são descritos os caminhos percorridos na elaboração desta pesquisa de modo a demonstrar sua confiabilidade e o rigor científico como condições necessárias e perseguidas pelo grupo de pesquisa.

O objetivo principal deste trabalho é apresentar a base teórica dos modelos utilizados nos estudos do grupo de pesquisa em relação ao *Balanced Scorecard* (BSC) como ferramenta metodológica para diagnóstico de gestão estratégica e as etapas de construção dessa ferramenta de diagnóstico.

Apresenta-se, neste estudo, um resumo da revisão de literatura e da pesquisa documental na instituição escolhida para pesquisa de campo e em sites de divulgação da ferramenta *Balanced Scorecard*, a metodologia do estudo de caso, indicando-se os instrumentos utilizados para a coleta de dados. O foco do estudo está na seção 3, a elaboração metodológica de uma ferramenta metodológica para diagnóstico de gestão estratégica, com base no *Balanced Scorecard*, e aplicável a bibliotecas universitárias. Nessa seção são apresentadas as teorias que fundamentam o método proposto e os detalhes de cada etapa.

2 Revisão de Literatura

2.1 Etapas do Desenvolvimento da Pesquisa

Dá-se o nome pesquisa bibliográfica ou levantamento bibliográfico aos primeiros procedimentos metodológicos necessários para se fazer a revisão da literatura, uma das etapas obrigatórias de qualquer investigação científica. Já em 1926, Strohl indicava as condições para se realizar um trabalho científico profícuo: formulação clara e exata do problema, observação perspicaz e conhecimento do que já foi feito sobre o assunto; esta última indicando a condição exigida do pesquisador de domínio especial da bibliografia.

Cerca de setenta anos depois Lakatos e Marconi (1991) consideram a pesquisa bibliográfica como o primeiro passo de toda pesquisa científica, consistindo no levantamento, estudo e fichamento das fontes de informação sobre um tema de estudo. Nessa mesma década Campana (1999) explica que na formulação de um problema científico, há necessidade de levar em conta o conjunto registrado e publicado de dados que dão o embasamento teórico e as premissas e incógnitas e cujos resultados da obtenção desses conhecimentos são denominados é chamado de revisão da literatura.

O grupo de pesquisa, para o estudo do tema de sua investigação adotou a pesquisa bibliográfica, em sua conceituação mais ampla, buscando primeiro fazer um mapeamento teórico pesquisando fontes de informação, seguido da pesquisa documental nas instituições pesquisadas e, por último, pesquisa em sites de divulgação sobre o tema.

2.1.1 Mapeamento Teórico para a Revisão da Literatura

A primeira ação do grupo de pesquisa consistiu em uma revisão de literatura em artigos dos principais periódicos da área de Administração e Ciências da Informação, assim como em dissertações, teses e livros em língua portuguesa sobre métodos, instrumentos de gestão, e indicadores de desempenho para gestão de bibliotecas universitárias. Em função da elaboração deste artigo, escolheu-se um dos métodos e ferramentas de gestão, o *Balanced Scorecard* (BSC), proposto por Kaplan e Norton (1997; 2000; 2004) e complementado com uma visão crítica apresentada nos trabalhos de Cassol (2006), Martins; Marquitti (2006), Mâsih (2005; 2002), Ribeiro (2005), Rodrigues (2005), Canavarolo (2004), Freitas (2005), Norton (2001); Cysne (1998); Kallás (2003), Lima (2003), Pereira (2003), Figueiredo (2002), Pessoa (2000), Santos (2002), dentre outros autores;

O levantamento bibliográfico, fundamental na identificação de literatura mais pertinente à pesquisa proposta, assim como a revisão de literatura necessária à obtenção de um maior entendimento dos conceitos básicos desta investigação – gestão estratégica de bibliotecas universitárias, indicadores de desempenho organizacionais, métodos, ferramentas e instrumentos de gestão – para a construção da base teórico-metodológica desta pesquisa.

2.1.2 Pesquisa Documental na Instituição Pesquisada

O segundo passo foi o estudo das fontes de informação, constituído de uma pesquisa documental acerca do planejamento estratégico do Sistema de Bibliotecas da UFC, particularmente o planejamento da Biblioteca de Ciências da Saúde. A pesquisa obteve informações relevantes sobre o sistema como um todo, e a Biblioteca de Ciências da Saúde em particular, para o desenvolvimento da pesquisa empírica.

A segunda etapa foi constituída do desenvolvimento da pesquisa de campo, com base na abordagem do estudo de caso. Seu objetivo foi desenvolver um método de gestão estratégica, com base no *Balanced Scorecard*, que possibilitasse o uso de métodos estratégicos, instrumentos e indicadores de desempenho nas atividades desenvolvidas na Biblioteca de Ciências da Saúde da UFC.

2.1.3 Pesquisa em sites de divulgação da ferramenta *Balanced Scorecard*

A terceira ação consistiu numa pesquisa em diversos sites da internet voltados para a divulgação da ferramenta *Balanced Scorecard* e estudos sobre bibliotecas universitárias (ex. banco de teses e dissertações da CAPES). Utilizaram-se os seguintes descritores de pesquisa: 'o uso do *Balanced Scorecard* em biblioteca universitária', 'uso do *Balanced Scorecard* nas organizações', '*balanced scorecard* em BU', gestão estratégica em BU e planejamento estratégico em BU. Ressaltam-se como resultado de pesquisa os seguintes autores: Chiavegatto (2000), Vergueiro e Carvalho (2012), Vanderlei Filho *et al.* (2002), Oliveira (2002), Maciel (2000), Silva e Rados (2002), Gomes e Barbosa (2005), Andrade *et al.* (2007), Guimarães *et al.* (2007), Coletta e Rozenfeld (2007), entre outros teóricos.

3 Materiais e Métodos

3.1 Abordagem do Estudo de Caso: Estratégia de Pesquisa de Campo

O estudo de caso, como um modo de recorte do objeto de estudo, foi escolhido por ser um método que permite apresentar detalhes do ambiente, das pessoas ou de uma situação específica de pesquisa, o que permite que o quadro teórico seja elaborado na proporção em que os dados vão sendo coletados e examinados (GODOY, 1995).

A população-alvo escolhida para o estudo foram os profissionais e colaboradores de bibliotecas universitárias (BU). Para a amostra foram indicados os técnicos administrativos e colaboradores envolvidos no desenvolvimento das atividades das bibliotecas universitárias: o diretor e o coordenador do Sistema das BU, o diretor, coordenador ou chefes de seções, os técnicos administrativos.

3.1.1 Instrumentos para Coleta de Dados

Segundo Yin (2001), a coleta de dados em um estudo de caso pode estar baseada em diversas fontes de evidências. As mais comuns e normalmente utilizadas são as evidências de fontes documentais, de registros em arquivos, de entrevistas, de observação direta, de observação participante e de artefatos físicos. A utilização dessas diversas fontes de evidências é responsável pela significância e confiabilidade dos resultados do estudo de caso.

Assim, optou-se, para a coleta de dados nesta pesquisa, por reuniões e entrevistas a serem aplicadas *in loco*. As reuniões devem ser organizadas com o propósito de reunir os sujeitos envolvidos na pesquisa para a obtenção de esclarecimentos sobre a proposta de implantação do *Balanced Scorecard*, as definições dos grupos de trabalhos, e o consenso dos temas discutidos nas reuniões e abordados nas entrevistas.

O instrumento da entrevista foi selecionado como uma técnica que Yin (2005) define como fonte essencial para evidenciar os fatos, uma vez que o estudo

de caso em pesquisa social ou de processos administrativos tem como foco atividades de pessoas ou grupos.

Desta forma, o uso da entrevista será para coletar dados referentes ao planejamento estratégico que envolve: missão, visão, estratégia, objetivos e metas do sistema de BU, enfatizando dados sobre a gestão e os processos desenvolvidos por essa biblioteca. Essa iniciativa deve levantar informações fundamentais para se chegar a afirmações sobre a gestão dos processos da biblioteca selecionada para o estudo. A entrevista deve seguir um roteiro de perguntas semiestruturadas e sem o uso de gravador, no intuito de criar uma relação espontânea e menos formal entre o entrevistador e o entrevistado.

Além da entrevista deverá ser utilizada a análise de documentos como: folders, informativos, estatuto, orçamentos, documentos de planejamento, regulamentos, relatórios, regimento, manual de procedimentos, normas administrativas, e relatórios do *software* de automação das Bibliotecas pesquisadas

3.2 O *Balanced Scorecard*: Ferramenta metodológica para diagnóstico de Gestão Estratégia

A tentativa de elaborar um método capaz de desenvolver um elo entre os aspectos operacionais, táticos e estratégicos da biblioteca universitária foi atividade deste grupo de pesquisa, a proposta do uso do *Balanced Scorecard* como ferramenta para verificar se a gestão estratégica está condizente com a missão e a visão da instituição. Considerou-se que a metodologia adotada poderia contribuir para avanços na avaliação dos processos e serviços de BU, por ultrapassar as clássicas e muito utilizadas análises de levantamentos estatísticos que enfocam mais a frequência de usuários, a quantidade de livros emprestados e o processamento técnico das coleções.

A metodologia do *Balanced Scorecard* é uma metodologia que se diferencia de outras metodologias ou sistemas de avaliação de desempenho por trabalhar com 4 (quatro) perspectivas: buscar balancear aspectos financeiros, do cliente, dos processos internos e de aprendizado e crescimento. Ficam evidentes suas potencialidades e sua viabilidade como ferramenta de gestão estratégica face às necessidades e aos problemas enfrentados pelas BU.

Em geral, a construção de um *Balanced Scorecard* é um processo que envolve de sete a dez etapas, e sua execução requer um período de 16 a 20 semanas. Kaplan e Norton (1997) apresentam uma sequência de dois tipos de atividades: a construção do modelo estratégico e a implementação que envolve várias etapas. Entre as abordagens de construção e de implementação do *Balanced Scorecard*, observou-se que o modelo original de Kaplan e Norton sofre alterações dependendo da origem, da dimensão e da característica da organização. Por isto, definiu-se como base teórica o modelo original de Kaplan e Norton (1997), conjugados com os processos definidos por Pessoa (2000) e Freitas (2005), apresentados no quadro 1 a seguir:

E tapas	Kaplan e Norton (1997)	Pessoa (2000)	Freitas (2005)
------------	---------------------------	------------------	----------------

1	Selecionar a unidade organizacional adequada	Fase de preparação	Definir os limites da entidade onde o modelo será implementado
2	Identificar as relações entre a unidade de negócios e a corporação	Definir limites da organização onde o modelo será implementado	Estabelecer a visão e a missão da unidade organizacional selecionada
3	Realizar 1ª série de entrevistas	Orientar para processos	Definir a estratégia
4	Sessão de síntese de entrevistas	Definir missão/visão/estratégia da(s) unidade(s) escolhida(s)	Definir os objetivos estratégicos
5	Primeira etapa do <i>workshop</i> executivo	Fase de operacionalização	Identificar e selecionar os indicadores
6	Reuniões dos subgrupos	Definir os objetivos estratégicos	Estabelecer as metas
7	2ª etapa do <i>workshop</i> executivo	Escolher os indicadores	Analisar os indicadores
8	Desenvolver o plano de implementação	Estabelecer metas	Plano de implementação
9	Terceira etapa do <i>workshop</i> executivo	Racionalizar os processos internos	
10	Finalizar o plano de implementação	Analisar os indicadores	

Quadro 1 – Base teórica dos modelos utilizados neste trabalho

Fonte: pesquisa própria

O método proposto fundamenta-se no *Balanced Scorecard*, com algumas modificações, visando sua utilização em bibliotecas universitárias. Como destacam Kaplan e Norton (2000), a missão de entidades sem fins lucrativos deve ser avaliada no nível mais alto do *Balanced Scorecard*, considerando que o sucesso financeiro não é o principal objetivo dessas organizações.

Os estudos do grupo de pesquisa na elaboração do *Balanced Scorecard* para BU apresenta nove etapas definidas com base no modelo de Kaplan e Norton (1997). Considerou-se que por meio dessas etapas as BU poderão avaliar se sua missão está sendo executada com sucesso. A missão da BU foi o passo inicial para a construção das perspectivas do *Balanced Scorecard*.

Apresentam-se na figura 1 a seguir, as etapas sequenciais utilizadas na

construção do *Balanced Scorecard* para BU:



Figura 1: Etapas do Método Proposto
Fonte: pesquisa própria?

4 Resultados Parciais

4.1 Etapas do Método Proposto

4.1.1 Etapa 1 - Definição da Unidade Organizacional Selecionada

A primeira etapa de elaboração do *Balanced Scorecard* é constituída da seleção de uma unidade dentro da organização e a avaliação de suas características. Como cada organização tem suas particularidades e pode construir seu próprio modelo de gestão, torna-se essencial a identificação das relações entre a unidade escolhida e a organização identificando objetivos, temas corporativos, relações internas.

Para esse levantamento faz-se necessária à realização de entrevistas com os principais envolvidos nos níveis de divisão e de direção da unidade organizacional, objetivando conhecer dados relevantes da organização, tais como: histórico, planejamento estratégico, produto, processos, e clientes.

4.1.2 Etapa 2 - Definir a Visão e a Missão da Unidade Selecionada

Nesta etapa em que se estabelece a visão e a missão da unidade organizacional selecionada, deve-se fazer análise criteriosa das declarações registradas nos diversos documentos já existentes na organização. Verifica-se a necessidade de esclarecer aos envolvidos, na elaboração do método, que a visão é a situação pretendida pela unidade por um determinado período de tempo, e no enunciado da missão deve ser explicitado o campo de ação da organização.

A partir daí, deve-se proceder à coleta de dados com entrevista a diretores, chefes, funcionários e colaboradores, sempre na tentativa de interpretar corretamente a visão e a missão da unidade em estudo. Ressalta-se que na entrevista as perguntas devem ser voltadas ao esclarecimento dos produtos e serviços prestados pela unidade, à descrição dos processos internos, e à identificação dos clientes. Com o uso desses dados, a interpretação e a descrição da missão e da visão da unidade selecionada são discutidas em reuniões com a equipe responsável com vistas a se obter um consenso sobre a visão e a missão da BU. Deve-se ressaltar que nessa etapa o apoio da alta administração e de todos os envolvidos é imprescindível.

4.1.3 Etapa 3 - Análise Swot (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

A análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada na análise de cenário ou de ambiente, sendo usada como base para a gestão e o planejamento estratégico de uma corporação ou empresa. É uma forma simples e sistemática de verificar a posição da estratégia de um empreendimento, sendo dividida em dois momentos:

a) **Análise Interna:** observa o microambiente, identificando pontos fortes e fracos da instituição. As forças e fraquezas são determinadas pela posição atual da empresa e se relacionam a fatores internos. Essa análise possibilita aos dirigentes do negócio administrar ações que controlem os pontos fracos e que ressaltem ao máximo os pontos fortes;

b) **Análise Externa:** observa o macroambiente, identificando oportunidades e ameaças mercadológicas, de forma a antecipar o futuro em função dos fatores externos, que devem ser conhecidos e monitorados com frequência para evitar as ameaças e usufruir das oportunidades.

A análise *swot* deve ser iniciada com o esclarecimento para o grupo envolvido sobre o que é e como se desenvolve essa análise, e em seguida, ser distribuído um formulário com exemplos de experiências de empresas que realizaram a análise *swot*. Essa atitude serve para tornar clara a análise e facilitar a definição dos pontos relevantes para sua aplicação.

4.4.4 Etapa 4 - Definir Estratégias Globais

A aplicação da análise *swot* torna mais clara a elaboração da estratégia, a partir dos resultados dos fatores-chave de sucesso da instituição investigada. Todos os pontos relevantes devem ser analisados em reunião, com a participação de toda a equipe envolvida na implantação do *Balanced Scorecard*, com o propósito de formular as estratégias da BU. Após essa análise, devem ser explicitadas e esclarecidas as estratégias globais a todos os envolvidos na organização para que sejam compreendidas e vivenciadas no trabalho de cada um, fazendo surgir um processo contínuo. A estratégia tem que se apresentar em ações concretas.

4.1.5 Etapa 5 - Definir as perspectivas

A definição das perspectivas depende do tipo de organização. Assim, é importante avaliar se as perspectivas propostas no modelo original do *Balanced Scorecard* contemplam as particularidades da organização pesquisada. Pode-se verificar, por exemplo, a necessidade de substituir a perspectiva financeira pela perspectiva de responsabilidade social, quando se tratar de organizações públicas que devem priorizar as questões sociais, e seu êxito não deve ser medido pelos resultados financeiros, mas, pelo atendimento às necessidades dos cidadãos. Rocha (2000) afirma que as instituições de ensino superior têm um grande papel social, cujo principal objetivo é a educação, exigindo maior preocupação com a educação de qualidade.

4.1.6 Etapa 6 - Definir os Objetivos Estratégicos

Para obter a definição dos objetivos estratégicos, faz-se necessário esclarecer a equipe envolvida no projeto sobre a implantação do *Balanced Scorecard*. Partindo daí, será preparado o material que facilite o entendimento de todos sobre o modelo *Balanced Scorecard* e a divulgação de documentos elaborados nas fases anteriores sobre visão, missão e estratégia da organização e da unidade selecionada.

Após a análise desse material, o próximo passo será o das entrevistas, com o fim de obter informações sobre os objetivos estratégicos que possam estar alinhados às quatro perspectivas sugeridas no modelo proposto. Os objetivos estratégicos traduzem a estratégia da organização, passando a ser uma medida operacional fundamental para o sucesso do *Balanced Scorecard*.

4.1.7 Etapa 7 – Definir os Indicadores e Metas para cada Objetivo

A partir da leitura da produção literária pertinente ao tema, elaborou-se uma lista de indicadores que deverá ser usada como base para o instrumento de pesquisa, visando a avaliação e a adequação dos indicadores selecionados: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensão, intangíveis, garantia, satisfação do usuário, custo/benefício, e tempo de resposta como utilizados por Vergueiro e Carvalho (2012).

Os indicadores selecionados tem a função de captar e comunicar melhor a intenção de cada objetivo definido na fase anterior. Assim, esta etapa deve ser desenvolvida seguindo as seguintes etapas:

a) **primeira reunião**: selecionar e explicitar os objetivos estratégicos por meio das sínteses das reuniões e entrevistas realizadas, identificando-se o indicador ou indicadores que melhor captam e comunicam a intenção dos objetivos; avaliando e selecionando os indicadores sugeridos pela norma 11620/2004 publicada pela ISO, e definindo para cada perspectiva uma lista de indicadores com objetivos, descrição, e sua quantificação e comunicação. A síntese dessas definições deve ser apresentada, em um gráfico, como resultado da seleção dos indicadores para cada perspectiva, às equipes envolvidas para maiores análises.

b) **segunda reunião**: devem ser discutidas de forma mais abrangente, com os diretores, chefes e subordinados, as declarações da visão, a estratégia, os objetivos e os indicadores experimentais do *Balanced Scorecard*, dando início ao desenvolvimento de um plano de implementação.

Após a definição dos indicadores, torna-se necessária a proposição de metas com o propósito de se fixar períodos de tempo para a realização dos objetivos propostos pela organização. Além disso, o estabelecimento de metas permite que a organização quantifique os resultados pretendidos, como também possibilita a identificação de mecanismos para que os resultados sejam atingidos.

Na elaboração das metas é exigido um cuidado especial no entendimento da missão, da visão e da estratégia da organização, especificamente da unidade selecionada. Isto pode ser feito em reunião com o grupo envolvido no processo para se definir metas, em função de todo o entendimento das etapas anteriores.

4.1.8 Etapa 8 – Definir Ações Estratégicas

Na definição das ações estratégicas a equipe deve utilizar como base os objetivos estratégicos para a elaboração desta etapa. Para cada objetivo estratégico devem-se planejar ações com o intuito de efetivar todos os objetivos discutidos e definidos em cada perspectiva.

A elaboração das ações deve ser realizada por cada setor e que devem ser apresentadas em reunião com toda a equipe envolvida na aplicação do *Balanced Scorecard*. Sua finalidade é obter um consenso sobre todas as ações definidas para cada perspectiva e explicitadas na aplicação do método proposto.

4.1.9 Etapa 9 - Construir o Mapa Estratégico

A elaboração do mapa estratégico visa demonstrar vínculos entre as medidas das perspectivas definidas no modelo: perspectiva de responsabilidade social, do cliente, dos processos internos, do aprendizado e crescimento. Nesta etapa, a equipe responsável pelo projeto de *Balanced Scorecard* se reunirá para discutir e validar as relações de causa e efeito por meio da medição da correlação entre duas ou mais medidas propostas. A validação da relação de causa e efeito será feita após essa reunião que se for de comum acordo, o grupo decidirá sobre a estrutura dos objetivos estratégicos definidos nas quatro perspectivas, conectados entre si.

Essas relações são fundamentais para se pensar, sistematicamente, se a estratégia global da BU está ocorrendo nas correlações do mapa estratégico.

5 Conclusões Parciais

A realização deste trabalho, a partir dos estudos de um grupo emergente de pesquisa, envolvendo professores e bibliotecários de três universidades, teve como motivação maior questionamentos que suscitaram a busca de métodos, ferramentas, indicadores de desempenho e estratégias para mensurar o grau de eficiência da gestão de bibliotecas universitárias.

Para tanto, alguns objetivos foram estabelecidos, destacando-se para este artigo a construção de um método de gerenciamento estratégico para bibliotecas universitárias com base no *Balanced Scorecard*. A revisão de literatura sobre métodos, estratégias e ferramentas de gestão de bibliotecas universitárias foi fundamental para a escolha e tomada de decisão da equipe de pesquisa para apresentar as etapas de aplicação do método do *Balanced Scorecard* para biblioteca universitária desenvolvida como ferramenta que já pode ser utilizada em bibliotecas do ensino superior para diagnosticar o desempenho de sua gestão estratégica.

Considera-se, por fim, que ao se divulgar resultados parciais do grupo de pesquisa, antecipando as etapas instrucionais da aplicação do método elaborado pela pesquisa do *Balanced Scorecard* para bibliotecas universitárias como ferramenta que foi testada apenas em uma biblioteca, provocará nos utilizadores análises e avaliações que com certeza deverão ser divulgados em outros trabalhos e encontros favorecendo o aperfeiçoamento deste instrumental de diagnóstico de gestão estratégica por este grupo de pesquisa.

6 Referências

ANDRADE, M. V. M.; SANTOS, A. R. Princípios da gestão estratégica e suas aplicações na biblioteca universitária. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 22; 2007, Brasília, DF. **Anais...**Brasília, DF, 2007

CAMPANA, Álvaro Oscar. Metodologia da investigação científica aplicada à área biomédica. **J Pneumol**, v. 25, n.1, jan./fev. 1999



CARNAVAROLO, M. E. A. P. **Experiências sobre a implantação de *balanced scorecard* em empresas no Brasil: estudo de caso.** São Carlos, 2004. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de São Carlos..

CASSOL, M. **Uma proposta de *balanced scorecard* e mapa estratégico para a gestão estratégica de uma instituição de ensino superior privada.** Porto Alegre, 2006. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia universidade católica do Rio Grande do Sul faculdade de administração, contabilidade e economia.

CHIAVEGATTO, M. V. **As práticas do gerenciamento da informação.** 2000.

Disponível em:

<www.pbh.gov.br/prodabel/cde/publicacoes/2000/chiavegatto2000.pdf>. Acesso em: 27 de março de 2012.

COLETTA, T. G.; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura.

Perspectivas em Ciência da Informação, v.12, n.3, p.129-141, set./dez. 2007.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_srttext&pid=S1413-99362007000300010&lng=ene&nrm>. Acesso em: 6 març. 2008.

CYSNE, F. P. Estratégias metodológicas na transferência de conhecimento em BU uma prática gerencial. *In*: _____. **Knowlegde transfer between university and industry.:** a national analisis uma análise nacional. 1998 Thesis (PhD) – Faculty of Information Technology. Information Management School.University of Brighton. Brighton, UK. (capítulo traduzido pela autora).

FREITAS, M. M. M. **O balanced scorecard em entidades sem fins lucrativos: um estudo de caso no centro de treinamento e desenvolvimento – CETREDE.** Fortaleza, 2005. Dissertação (Mestrado Profissional em Controladoria) - Universidade Federal do Ceará.

FIGUEIREDO, J. R. M. **Identificação de indicadores estratégicos de desempenho a partir do *Balanced Scorecard*.** Florianópolis, 2002. 158 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, v. 35, n. 2, . p. 57-63, mar/abr, 1995.

GOMES, L. C. V.I B.; BARBOSA, M. L. A. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (tics) no funcionamento das bibliotecas universitárias. *In*: CINFORM. ENCONTRO NACIONAL DE CIENCIA DA INFORMACAO, 6, 14-17, jun., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.HTM>. Acesso em: 14 abr. 2008.

GUIMARÃES, M. C. S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo de saúde: um estudo piloto na Fiocruz. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.3, n.1, p. 63-74, jan-jun. 2007. Disponível



em: < <http://revista.ibict.br/pt/cib/index.php/pt/cib/article/view/687>>. Acesso em: 18 jun. 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

KALLÁS, David. **Balanced Scorecard**: aplicação e impactos um estudo com jogos de empresa. São Paulo, 2003. 217 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia e Contabilidade.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. **A Estratégia em ação: balanced scorecard**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

_____. **Mapas estratégicos: balanced Scorecard**: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis. Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004

_____. **Organização orientada para a estratégia**: como as empresas que adotam o balanced scorecard prosperam no novo ambiente de negócios. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LIMA, M. A. **Uma proposta do Balances Scorecard para a gestão estratégica das universidades fundacionais de Santa Catarina**. Florianópolis, 2003. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis,

MACIEL, A. C., MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD.

MARTINS, R. A.; MARQUITTI, L. M. D. Desenvolvimento e Implantação de *balanced scorecard* numa unidade de uma multinacional da indústria química: estudo de caso. In: SIMPEP, 13., 2006, Bauru. **Anais ...** Bauru, 2006.

MÂSIH, R. T. **O Levantamento da necessidade de treinamento em ambientes gerenciados pelo Balanced Scorecard**. Florianópolis, 1999. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: www.teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/4029.pdf>. Acesso em: 02 de abril. 2012.

MÂSIH, R. T. **Um método para modelagem das competências individuais vinculadas à estratégia empresarial por meio do Balanced Scorecard**. Florianópolis, 2005. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: www.teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/4029.pdf -. Acesso em: 12 set. 2005.

MÂSIH, R. T.; MARINHO, S. V.; SELIG, P. M. A utilização do *balanced scorecard* em empresas sem fins luvrativos: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22. 2002, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2002.



NORTON, D. P. Medir a criação de um valor, tarefa possível. **Revista HSM Management**, v. 24, p. 88-93, jan./fev. 2001.

OLIVEIRA; S. M. Gerenciamento organizacional de Bibliotecas universitárias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12. 2002, Recife. **Anais...** Disponível em: <www.ufpe.br/snbu/silas.doc>. Acesso em: 12 abr. 2008.

PEREIRA, A. G. **O balanced Scorecard acadêmico como sistema de gerenciamento estratégico em instituições de ensino superior**. Rio de Janeiro, 2003. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio de Janeiro,

PESSOA, M. N. M. **Gestão das universidades federais brasileiras: um modelo fundamentado no balanced Scorecard**. Florianópolis, 2000. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina.

RIBEIRO, N. A. B. **O Balanced Scorecard e a sua aplicação às instituições de ensino superior público**. Braga, Portugal, 2005. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Minho. Escola de Economia e Gestão em Contabilidade e Auditoria.

RODRIGUES, M. V. **Método para determinação da escala de prioridade de ações estratégicas fundamentado no grau de inter-relacionamento entre os indicadores das perspectivas do balanced scorecard (bsc) e o valor econômico adicionado (eva)**. Santa Catarina, 2005. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

SANTOS, M. **Práticas de Gerenciamento Estratégico da Informação: Como as Empresas Brasileiras estão Utilizando a Informação para a Competitividade**. 2002. Disponível em: <www.mcon.com.br/artigo102.pdf>. Acesso em: 21 out. 2007.

SILVA, C. C. M.; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, p.198-218, 2002.

STROHL, J. The scope of bibliographies. **Science**, v. 63, p.218-221, 1926.

TOFFLER, A. **A terceira onda**. 4. ed. Rio de Janeiro : Record, 1980.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca de Ciências da Saúde. **Histórico**. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/bt_saude.html>. Acesso em: 14 abril. 2012.

VANDERLEI FILHO, D. *et al.* **Uma proposta fuzzy na avaliação de desempenho de bibliotecas universitárias brasileiras**. Disponível em: <www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/38.a.pdf>. Acesso em: 02 out. 2007.

VERGUEIRO, W. ; CARVALHO, T. Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias



brasileiras: um enfoque na certificação. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2002, Recife. [**Anais eletrônicos...**] Disponível em: < <http://www.ufpe.br/snbu/docs/142.a.pdf>>. Acesso em: fev., 2012.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento de métodos. Tradução de Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

O PERFIL DOS GESTORES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA UFC NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo¹, Virginia Bentes Pinto²

¹Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior e Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

² PhD em Ciências da Informação pela Université du Québec, e Professora Adjunta do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará.

Resumo

A pesquisa buscou identificar e analisar a percepção que os usuários das Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal do Ceará possuem sobre o papel que os gestores desempenham nessa função. Com o objetivo de observar como essas percepções podem influenciar na melhoria da gestão, sugerindo mudanças de posturas no desempenho desses gestores. Trata-se de uma pesquisa exploratória de natureza quantitativa, fazendo-se uso do procedimento estudo de caso para experimentação do instrumento proposto. A coleta de dados foi feita por meio de questionários com escala de opinião baseada na medida de Likert. Como resultado a análise dos dados permitiu diagnosticar que os usuários pouco percebem o papel desempenhado pelos gestores em suas funções.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias; Gestão; Percepção.

Abstract

The research sought to identify and analyze the perception that users of University Libraries, Federal University of Ceará have about the role that managers play this role. In order to observe how these perceptions can influence the improvement of management, suggesting changes in the positions in the performance of these managers. This is a quantitative research exploratória, making use of the procedure case study for testing the proposed system. Data collection was done through questionnaires based on the opinion scale Likert measure. As a result data analysis enabled us to diagnose that some users perceive the role played by managers in their roles.

Keywords: University Libraries; Management; Perception.

1 Introdução

Atualmente já se observam certas preocupações com as mudanças de atitude por parte dos gestores e, em especial, daqueles que emprestam sua força de trabalho para servir bem a uma comunidade de usuários que precisa cultivar o prazer de ler, acessar e utilizar a informação, tanto para a solução de problemas do cotidiano, como também de pesquisa e outras ações acadêmicas. Atrelados a esse fato, não podemos esquecer os aspectos referentes às novas tendências da gestão.

Na tentativa de identificar se o perfil delineado contribuirá para as melhorias na gestão, buscamos, como objetivo, investigar o modo como os usuários das bibliotecas universitárias percebem a atuação dos gestores dessas organizações.

2 Revisão de Literatura

Ponderar acerca do papel e das funções gerenciais atualmente torna-se algo complexo, pois o gestor exerce vários papéis, independentemente do tipo de organização. Precisamente por isso, observamos que existe uma lacuna no consenso na literatura sobre qual o perfil ideal para se exercer a função gerencial e quais os desafios impostos aos gerentes perante os novos papéis exigidos em função das mudanças de caráter social, político, econômico e, sobretudo, organizacional. Percebe-se que essas abordagens são distintas e, muitas vezes, contraditórias, no que se refere a como identificar o real papel e a situação dos gerentes no universo organizacional e social.

Conforme Pelissari, Vanalle e González (2006), para se ter uma boa formação gerencial, faz-se necessário adquirir habilidades, além de criar opções em termos de carreira e de vida. Essas habilidades adquiridas pelo gestor facilitam na execução de suas tarefas, melhorando sua compreensão diante da vida. Ou seja, as pessoas com mais conhecimentos e com habilidades ampliadas tornam-se autoconfiantes e cooperam na criação de um clima organizacional seguro.

Para Mattar (2010), o que importa é ter pessoas que elevem ao máximo o capital das organizações e que consigam produzir, desenvolver e aplicar seus conhecimentos, métodos e tecnologias, principalmente as que estão relacionadas com as relações humanas.

Já na visão de Barbosa e Brondai (2005), o perfil gerencial só é apropriado enquanto funciona como um parâmetro específico no desempenho de determinada organização. E esse perfil deve ser reavaliado, constantemente, em virtude das exigências dessas organizações. Ainda segundo os autores, o perfil gerencial para um gestor do tipo organizacional deve apresentar as seguintes competências: pessoal; interpessoal; técnica e administrativa.

Portanto, consoante com Lujasewicz (2007), para efetivar o exercício de suas funções, cabe ao gestor comprovar suas habilidades por meio dos papéis funcionais que deve desempenhar. Essa função de gerenciar, contudo, não constitui tão somente ter habilidades, delegar afazeres e verificar o seu

cumprimento. Existe ainda outro fator de grande importância para uma gestão apropriada, que é a competência, considerando que, numa representação cada vez mais competitiva, existe ainda a necessidade de um desenvolvimento gerencial para acompanhar e produzir as mudanças desejadas no ambiente organizacional. E isso significa dizer que muitas empresas começam a repensar a gestão no âmbito das competências.

3 Materiais e Métodos

Optamos pelo estudo quantitativo, considerando, também, que os resultados da pesquisa de campo implicaram o tratamento de dados estatísticos, e se caracteriza, segundo Teixeira e Pacheco (2005), pelo emprego de quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas informações por meio de técnicas estatísticas.

O foco desse estudo foram as bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Ceará (UFC) que estão situadas na cidade de Fortaleza. A seleção destas deu-se porque aquelas pertencentes aos *Campi* da UFC fora da capital ainda não estão inseridas no organograma da Biblioteca Universitária (BU) e, oficialmente, não possuem o cargo do gestor. Os participantes da pesquisa foram selecionados de forma aleatória, com todos os que possuíam *e-mails* cadastrados no UFCLIST (base de dados de alunos, técnicos e professores). A pesquisa de campo serviu para identificar como os usuários percebem os gestores das bibliotecas selecionadas.

Considerando que nosso interesse na pesquisa é conhecer a percepção dos usuários em relação ao papel desempenhado pelos gestores das bibliotecas da UFC, entendemos ser de fundamental importância distinguir o seu perfil, a fim de que possamos ter subsídios que contribuam para melhor embasar nossa interpretação e para isso, entrevistamos um total de 314 usuários.

O instrumento de coleta de dados constituiu-se de um questionário que serviu para avaliar a percepção dos respondentes com relação ao objetivo proposto.

4 Resultados Finais

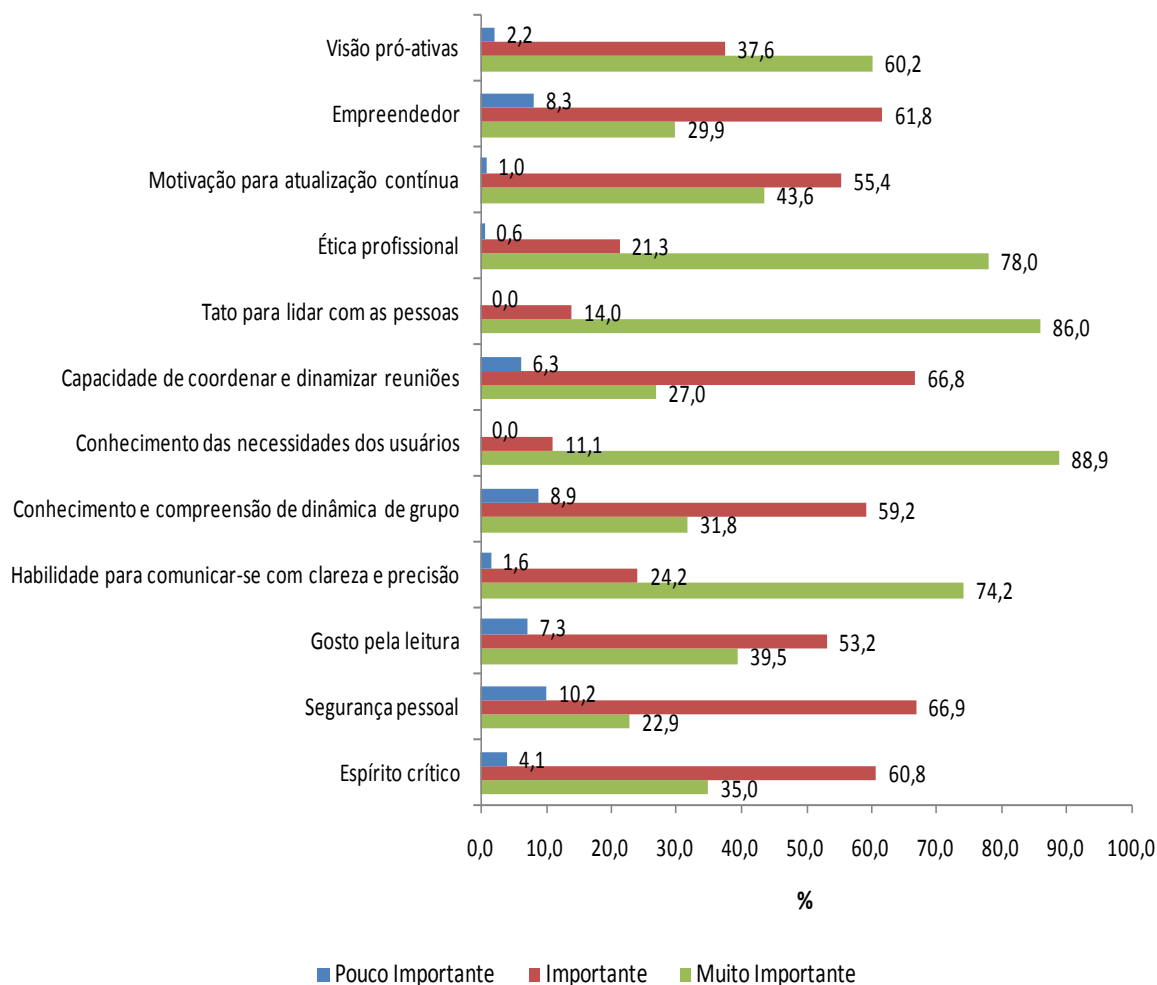
A percepção sobre gestão em bibliotecas pelos usuários é importante para melhor compreensão dos objetivos e decisões que a Biblioteca Universitária possa vir a tomar no contexto organizacional.

a) As Características relevantes para ser um bom gestor

As respostas foram bastante variadas; no entanto, o “conhecimento das necessidades dos usuários”, apontado por (88,9%), “tato para lidar com as pessoas”, assinalado por (86%) e “ética profissional”, que obteve 78% das indicações, foram as que mais se destacaram sobre esse aspecto. Em relação ao conhecimento das necessidades do usuário, era de se esperar que fosse a resposta que mais se destacaria, pois, afinal, essa opção afeta diretamente a

eles, do mesmo modo que o item referente ao tato para lidar com as pessoas.

Gráfico 1 - Características de um bom gestor na visão dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Surpresa nossa foi o fato de a “habilidade para comunicar-se com clareza e precisão” ter sido assinalada por 74,2% e a “segurança pessoal” ter sido revelada por 66,9% como uma das características de um bom gestor. No nosso entendimento, esses quesitos levariam vantagem sobre os outros, como, por exemplo, a ética profissional, pois, afinal, se um gestor não possui essas qualidades, certamente sua atuação nessa função ficará a desejar, pois, em seu *métier*, a questão da habilidade, comunicação e segurança é ímpar. As percepções observadas pelos usuários com relação a essas características são de grande valia para que os gestores das BU possam tomar decisões no sentido de oferecerem oportunidades de capacitação às equipes, a fim de se melhorar a gestão das bibliotecas e, com isso, naturalmente, oferecer produtos e serviços de qualidade.

O fato de a “capacidade para coordenar reuniões” ter sido mencionado por 66,8% causa-nos certa admiração, pois, a nosso ver, essa capacidade está associada à questão dos gestores e seu corpo de funcionários, mesmo que, em

certos momentos, possa também ocorrer alguma reunião com os usuários.

Outro fato que chama a nossa atenção é a característica de empreendedor ter sido considerada importante somente para 61,8% dos respondentes, bem como aquela concernente à “visão pró-ativa”, revelada por 60,2%, e “espírito crítico”, que obteve 60,8% de indicações. Embora esses aspectos tenham alcançado percentual de mais de 50%, ainda assim, julgamos que poderiam ter sido mais elevados. Ora, na sociedade atual, ser empreendedor, pró-ativo e ter espírito crítico é uma exigência para o desempenho de qualquer profissional e, tratando-se de gestor, é primordial, pela dinamização do próprio cargo. Possivelmente, esse percentual de respostas tenha se dado em decorrência de que, na visão dos usuários, essas características não sejam tão relevantes para um gestor de biblioteca. Isso demonstra falta de entendimento, tanto de biblioteca como uma organização (empresa) como, por consequência, do papel desempenhado pelo gestor.

Com relação às peculiaridades referentes à “dinâmica de grupo”, ficou evidente que 59,2% consideram uma marca importante para o gestor. No nosso entendimento, esse percentual elevado, em relação a sua aplicabilidade para os usuários, embora que respeitante à gestão de pessoas, seja uma prática de grande valia, principalmente quando no caso de conflitos e de desmotivação.

No que tange à “motivação” ter sido indicada por 55,4%, do mesmo modo que nos casos anteriores, chama a atenção, pois, no nosso entendimento, esses atributos são essenciais para qualquer atividade, pois, se o sujeito não está motivado, não poderá desenvolver com a devida competência as suas ações; logo, esperávamos que essa opção obtivesse um grande percentual de respostas. Parece, entretanto, que, na compreensão dos usuários, a motivação referente ao cargo de gestor não se faz tão necessária e, mais uma vez, pode ser reflexo da compreensão do que seja essa atuação nas unidades de informação.

Também nos salta aos olhos o fato de que somente 53,2% dos respondentes indicaram que o “gosto pela leitura” é considerado importante para compor a característica de um bom gestor. Esse índice também é baixo, tratando-se de comunidade acadêmica, haja vista que as mudanças de paradigmas em relação à gestão são dinâmicas, com novas opções e possibilidades.

b) Habilidades inerentes ao perfil de um bom gestor

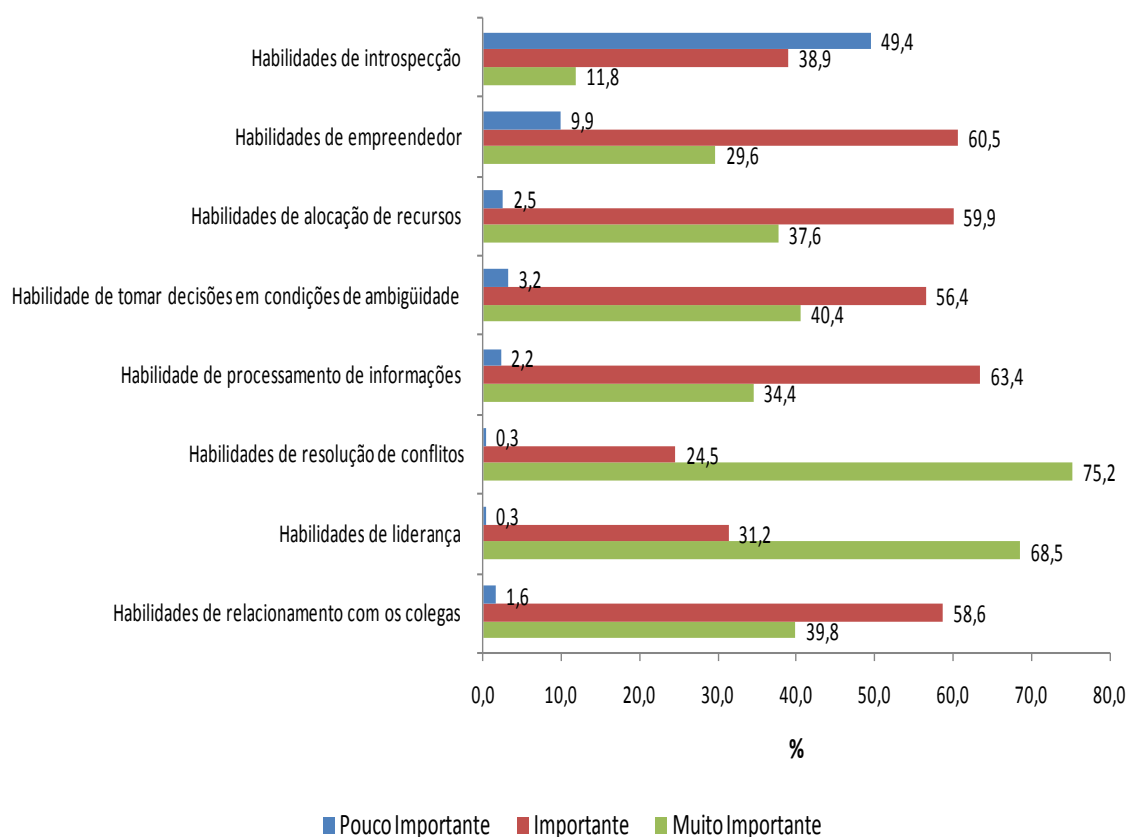
Do rol de habilidades listadas no questionário, foram apontadas em maior destaque as seguintes: “habilidades na resolução de conflitos”, indicada por 75,2% dos usuários, “habilidade de liderança”, com 68,5%, e “habilidade de processamento de informação”, que obteve 63,4%, conforme o gráfico 2. No tocante à grande porcentagem de “habilidades na resolução de conflitos”, acreditamos que isso pode ter ocorrido porque, no cotidiano dos serviços nas bibliotecas, os usuários podem já ter enfrentado ou se confrontado com situações de conflito, por exemplo, no caso de reservas, devoluções e multas de atraso de materiais e, também, em virtude dos constantes problemas relativos ao sistema que pode estar “*off-line*” ou, ainda, em decorrência da quantidade de equipamentos disponíveis ser deficiente.

Tratando-se da “habilidade de liderança”, julgávamos que esse percentual se sobressairia, pois essa é uma das principais características para

que um gestor desempenhe seu papel com maior desenvoltura. Suas atividades demandam atitudes de cumprimento de ações e, ao mesmo tempo, de mediação diante das dificuldades do cotidiano de uma organização, como, por exemplo, fazer com que as pessoas trabalhem com entusiasmo para obterem objetivos comuns na realização de tarefas envolvendo: equipe, orientação, treinamento e motivação.

Salta-nos aos olhos também o fato de o percentual de “habilidade para o processamento de informação” ter sido assinalada por 63,4% dos sujeitos da pesquisa. Isso pode ser porque, na compreensão desses usuários, tal peculiaridade está associada ao acesso as informações com eficácia. Esse dado merece, contudo, ser olhado com atenção. Talvez, haja necessidade de maior diálogo entre a seção de processos técnicos e os usuários, fato que vem ao encontro da característica fundamental e também relevante para ser um bom gestor, apontada na questão anterior.

Gráfico 2 – Habilidades de um bom gestor na visão dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Apontada como importante para os usuários, a “habilidade empreendedora” obteve 60,5% de indicação. Essa é a habilidade de buscar oportunidades e mudança organizacional e, portanto, essencial para os gestores na atualidade, e não poderia ser diferente no caso da gestão de biblioteca universitária. Pela própria natureza dinâmica da academia, o gestor precisa ter ações empreendedoras para acompanhar o surgimento de outros cursos, a

atualização dos projetos políticos dos cursos, entre outras coisas.

A “habilidade de alocar recursos” estabelece critérios para a definição de prioridades, a fim de que as escolhas sejam as melhores, tanto no âmbito financeiro como nos materiais e humanos. Assim, de acordo com 59,9% dos respondentes, essa habilidade é muito importante. Esse dado revela que os usuários estão atentos à alocação de recursos que possam atender melhor as suas necessidades. Desse modo, é necessário que os gestores sejam capazes de captar esses recursos em outras fontes que não apenas aquelas disponibilizadas pelo Estado.

Na visão dos usuários, observamos que a “habilidade de relacionamento com os colegas” teve grande importância para 58,6% deles. Essa constatação significa dizer que um bom relacionamento entre os colegas reflete na qualidade do atendimento dos serviços, uma vez que as divergências e conflitos podem ser eliminados, a equipe atua integrada e cooperativa, e, em consequência, os usuários serão beneficiados.

Com relação à “habilidade de tomar decisões em condições de ambiguidade”, constatamos que 56,4% consideram fundamental para uma boa atuação dos gestores. Esse atributo diz respeito à capacidade de liderar com incertezas e sobrecarga de informações, conseguindo resultados satisfatórios. Isso demonstra que os usuários têm consciência das incertezas que rodeiam o âmbito da gestão das BU, principalmente no que diz respeito aos conflitos que podem surgir no cotidiano da oferta de serviços dessas organizações, nas dificuldades de se obterem recursos para aquisição de materiais, equipamentos, bibliografias etc.

Por último, referimo-nos aos resultados obtidos na “habilidade de introspecção”, que se relaciona com a capacidade de reflexão e autoanálise. O gestor deve ser capaz de entender seu grupo e estar atento ao impacto de sua organização. A esse respeito, 49,4% dos usuários consideram que tal habilidade é pouco importante para um gestor. Não podemos esquecer, entretanto, que, em muitos casos, o gestor precisa ter essa habilidade aguçada para poder tomar boas decisões.

A análise dessa categoria nos esclareceu sobre a visão que os usuários têm acerca das habilidades na gestão, pois pudemos perceber que, em sua maioria, os usuários, mediante suas percepções, demonstraram ter noção da importância das habilidades na formação de um bom gestor. Essa constatação se faz importante, servindo como subsídio para que a Biblioteca Universitária possa investir na melhoria de sua gestão.

c) Competências essenciais para a formação de um gestor na visão dos usuários

Os itens que mais se destacaram foram: “saber se comunicar”, que obteve 78% de adesão; “saber aprender”, revelado por 72,3%; e “ter visão estratégica”, com 58,6%, conforme se pode observar no gráfico 3. Essas três respostas são interessantes de se observarem. Primeiramente, porque um gerente necessita, efetivamente, saber se comunicar com sua equipe e com seus usuários, a fim de gerenciar todo o fluxo de informação e de comunicação na organização que dirige. Portanto, era de se esperar que 100% dos participantes apontassem essa competência como imprescindível a esse cargo. O que pode ter

influenciado esses achados é que o cargo de gerente de bibliotecas é pouco visível em relação a outras organizações; então, os usuários se comunicam muito mais com servidores não gerentes.

No quesito “saber aprender”, considerado muito importante por 72,3%, fica evidente que os usuários se referem à questão do autodesenvolvimento, absorvida nas práticas do cotidiano, e nas vivências que temos com o mundo exterior, pois saber aprender é trabalhar o seu conhecimento para se desenvolver. Atribuímos esse elevado número de respostas positivas para esse item ao fato de que, nas literaturas da atualidade, a questão da habilidade em saber aprender é considerada um fator primordial na gestão. E, portanto, os usuários veem com grande importância a capacidade dos gestores absorverem essa competência.

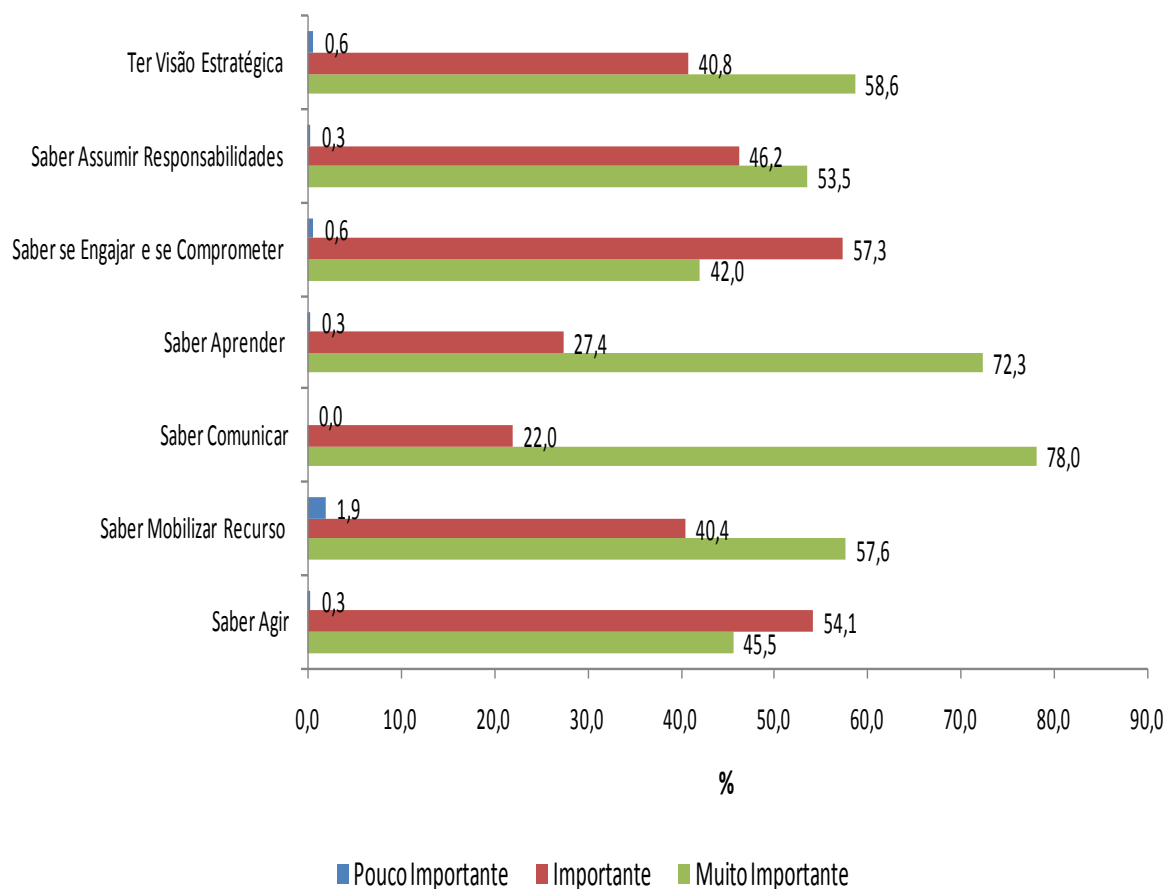
Percebemos, ainda, na análise dos itens que mais se destacaram, que 58,6% dos respondentes apontaram a competência de “ter visão estratégica” como muito importante para um gestor. Talvez pela força da palavra estratégia, ou mesmo por ser uma visão funcional, que olha para como a organização ou empresa é hoje e determina o que, ou como, será em algum momento no futuro.

Com relação a “saber mobilizar recursos”, notamos que 57,6% consideram essa competência fundamental para uma boa atuação dos gestores. Essa propriedade diz respeito à capacidade de criar sinergia e mobilizar recursos para a organização. Portanto, o conhecimento das competências de saber mobilizar recursos possibilita aos gestores melhores condições de desempenharem suas atividades. Podemos dizer, na análise dessa competência, que, para os usuários, a mobilização de recursos está diretamente ligada aos seus interesses como melhoria e ampliação do acervo, aquisição de novos equipamentos, acesso a rede por *Wireless Fidelity (WiFi)*, melhoria nas instalações físicas etc. Por outro lado, pode ser decorrente do desconhecimento da estrutura organizacional das bibliotecas. Diante desse fato, seria interessante que, no ato das visitas orientadas e nos treinamentos, houvesse alguns esclarecimentos sobre o destino das multas e a demora nas aquisições de materiais bibliográficos e equipamentos.

A competência relativa à marca “saber engajar e se comprometer” demandou atenção de 57,3% dos colaboradores da pesquisa, que a consideram importante em relação às demais. Essas inferências expressam claramente que os gerentes precisam demonstrar que são engajados e comprometidos com seu cargo, a fim de que sua equipe também possa ter esse perfil.

“Saber agir” é saber o que fazer e o porquê de fazê-lo. É também saber julgar, escolher e decidir. Na opinião de 54,1% dos respondentes essa competência também é importante. Isto se explica porque, se os gestores de bibliotecas não souberem agir diante das adversidades da gestão, essas organizações poderão deixar de cumprir com a sua missão e seus objetivos. Nesse âmbito, faz-se necessário que os gestores levem em conta a opinião dos usuários, a fim de lhes oferecer produtos e serviços com maior valor agregado. Além do mais, saber agir implica conhecer e entender o negócio da organização, seu ambiente, identificando oportunidades e opções.

Gráfico 3 – Competências Gerenciais



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Por fim, analisamos a competência de “saber assumir responsabilidades” que 53,3% dos usuários consideraram importante. Esse resultado demonstra uma preocupação com as questões da gestão nas bibliotecas. Entendemos que, para o usuário, assumir responsabilidades significa que o gestor deve ser responsável, assumindo os riscos e as consequências de suas ações. Talvez porque essa ação reflete no produto final, ou seja, no acesso à informação, na aquisição de materiais e equipamentos.

d) Percepção dos usuários sobre a atuação dos gestores das bibliotecas da UFC

No gráfico 4, estão apresentadas as respostas a esse quesito. Em primeiro lugar, 59,6% deles afirmam que pouco percebem se os gerentes “têm autocontrole”, seguida da “capacidade para tomar decisão”, mencionada por 56,7%, ter “noção de prioridades”, “capacidade de liderança” e “se adaptar a novas situações”, que alcançaram, igualmente, 54,1% de indicação.

O autocontrole é uma verificação técnica voluntária que o gestor realiza em seu próprio trabalho, para assegurar a conformidade e a qualidade de sua operação e observar a evolução de seu desejo de melhoria contínua. Sabemos que não apenas no ambiente da gestão a capacidade de autocontrole é fundamental, mas também na vida das pessoas, pois sem o domínio das

emoções, podemos agir impulsivamente e, é natural, os resultados trarão consequências, muitas vezes, irreparáveis. Nota-se que a maioria dos respondentes (59,6%) pouco percebe o autocontrole na atuação dos gestores das bibliotecas. A baixa percepção sobre o autocontrole dos gestores pode ser decorrente de que, normalmente, os usuários resolvem seus problemas e questões relativas aos serviços, diretamente com os auxiliares administrativos e não com os gestores, ou ainda porque eles não sabem efetivamente quem são esses profissionais.

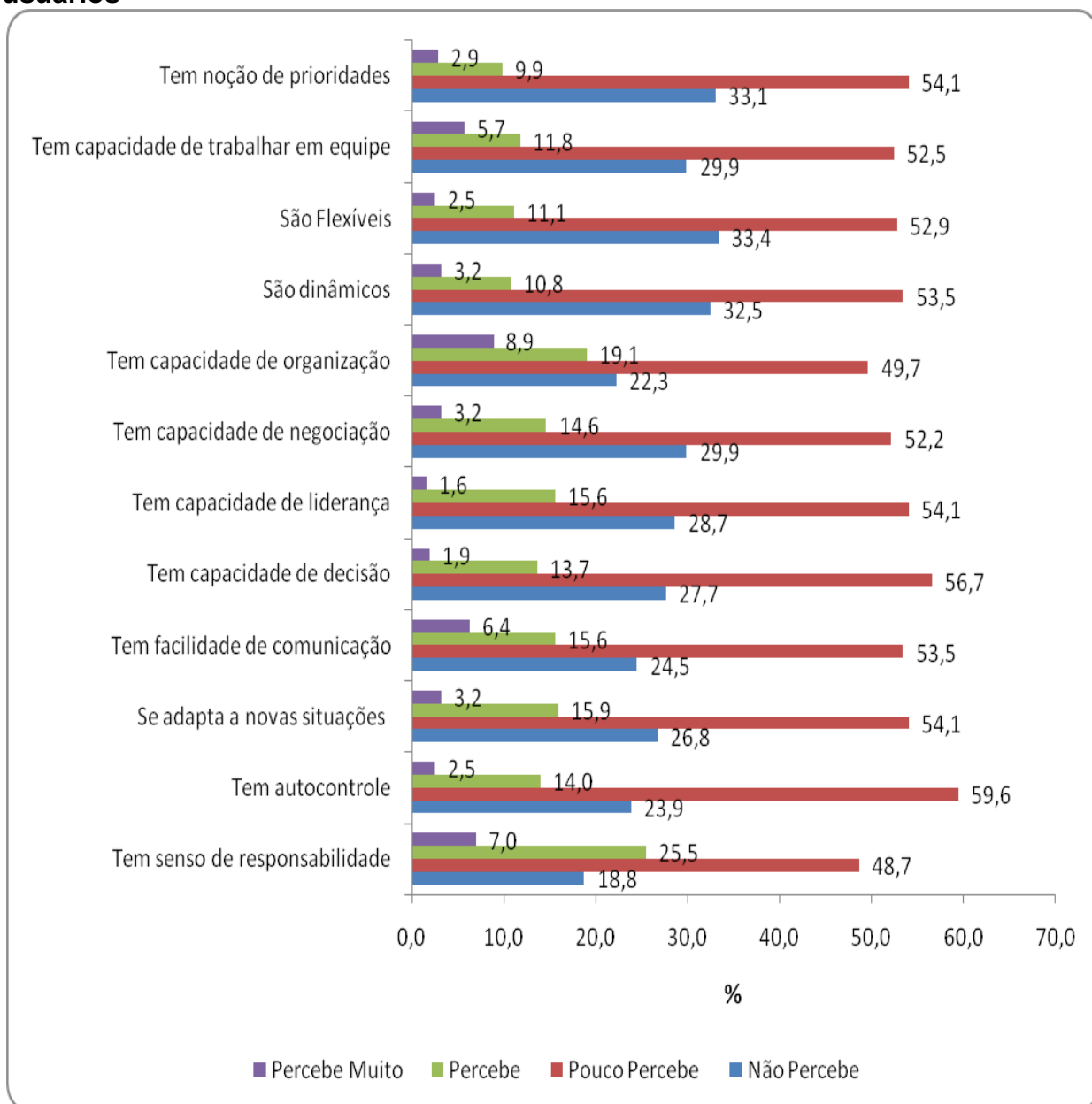
No tocante à “noção de prioridades”, esta foi pouco percebida para 54,1% dos participantes. Trata-se uma resposta evidenciando que os gerentes são pouco atentos aquilo que deve ser priorizado para seus clientes. Tal fato pode estar associado à aquisição das bibliografias básicas, à deficiência de computadores para o uso do Portal de Periódicos e de outros serviços oferecidos por essas bibliotecas. Sabemos que, embora as BU tenham em suas metas o atendimento às necessidades dos usuários, ainda assim, deparamos certas dificuldades para a sua efetivação com eficácia, em todas as bibliotecas do sistema.

Também merece nossa atenção o fato de 54,1% dos sujeitos da pesquisa destacarem que pouco percebem nos gestores das bibliotecas estudadas a “capacidade de liderança”. Ou seja, os usuários não mostram que os gestores de bibliotecas atuam com liderança. Atribuimos essa pouca percepção talvez ao fato de que a questão da liderança torna-se mais visível apenas para os gestores e sua equipe. Entretanto, sabemos que um líder não é necessariamente um gerente, porém, um gerente precisa ter e fortalecer a sua capacidade de liderança a fim contribuir para a promoção e a integração de sua equipe, de modo que ela seja motivada para desenvolver suas atividades com empenho e qualidade. De igual modo, julgamos que a causa dessas respostas é explicada porque essa capacidade está muito mais relacionada ao ambiente interno da organização.

Ainda se destaca, nos resultados, a pouca percepção da capacidade de “se adaptar a novas situações”, alcançando 54,1% de indicação. Esses dados são dignos de nossa atenção, pois vêm ao encontro do imaginário simbólico de que o bibliotecário não é afeito a mudanças. No cotidiano das BU, contudo, acontece exatamente o oposto, pois, em razão das tecnologias eletrônicas de informação e de comunicação, faz-se necessário que os bibliotecários se adaptem a esse novo paradigma.

No que concerne à “facilidade de comunicação”, é pouco perceptível, na opinião de 53,5% dos respondentes. Esse fato nos chama a atenção, porquanto, a Biblioteca Universitária investe muito na área da comunicação. Podemos citar como exemplo: o *Bibliotícias* enviado mensalmente para os e-mails do UFCListas, o *site* da biblioteca que diariamente é atualizado, as mensagens de aviso no boletos de empréstimo etc. faz-se necessária uma avaliação desses serviços para saber se estão realmente atingindo a comunidade universitária. Por outro lado, este fato pode ser explicado porque, efetivamente, os gerentes trabalham muito mais no âmbito interno e pouco se comunicam com os usuários, *tête-à-tête*. É sabido, contudo, que essa capacidade é uma das habilidades que os gestores precisam desenvolver a fim de que possam ser mais vistos pelos clientes externos.

Gráfico 4 – Atuação dos gestores das BU, na UFC, na percepção dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Outra atividade da gestão refere-se ao dinamismo do gestor. Nota-se que, segundo a análise do gráfico 4 53,5% dos respondentes afirmaram que pouco percebem o dinamismo dos gestores. Podemos atribuir essa pouca percepção ao fato de os gestores estarem sempre em seus gabinetes. E, mais uma vez, observamos que o usuário precisa conhecer os gestores das bibliotecas. Talvez uma proposta para reverter esse fato fosse que, a cada semestre, durante os treinamentos, visitas orientadas e recepção de calouros, os gestores se apresentassem como gestores.

Na sequência da análise dos dados, de acordo com a opinião de 52,9%, é pouco perceptível para os usuários a flexibilidade na atuação dos gestores. Essa constatação nos causa certo espanto, pois quase toda a

negociação, principalmente as questões referentes às multas, perdas de livros, reservas, horários de funcionamento das bibliotecas etc., são comprováveis, inclusive em pesquisas anteriores. Talvez a explicação para essa não percepção decorra do fato de os respondentes terem associado a flexibilidade aos funcionários.

Com relação a “ter a capacidade de trabalhar em equipe”, 52,5% responderam que não percebem essa habilidade nos gestores da biblioteca. Isto já era de se esperar, pois a questão do trabalho de equipe é muito interna, embora o reflexo possa ser perceptível na oferta de produtos e serviços.

No item que avalia se o gestor “tem capacidade de negociação”, 52,2% apontam como pouco perceptível. Esse quesito também nos faz refletir e nos remete a uma indagação: os gestores não se apresentam como tal, ou os usuários não conseguem enxergá-los como gestores que são. Isso também nos remete ao quesito flexibilização, pois, constantemente, os gestores estão negociando com os usuários, principalmente em relação a multas, perdas de livros, reservas, entre outras coisas.

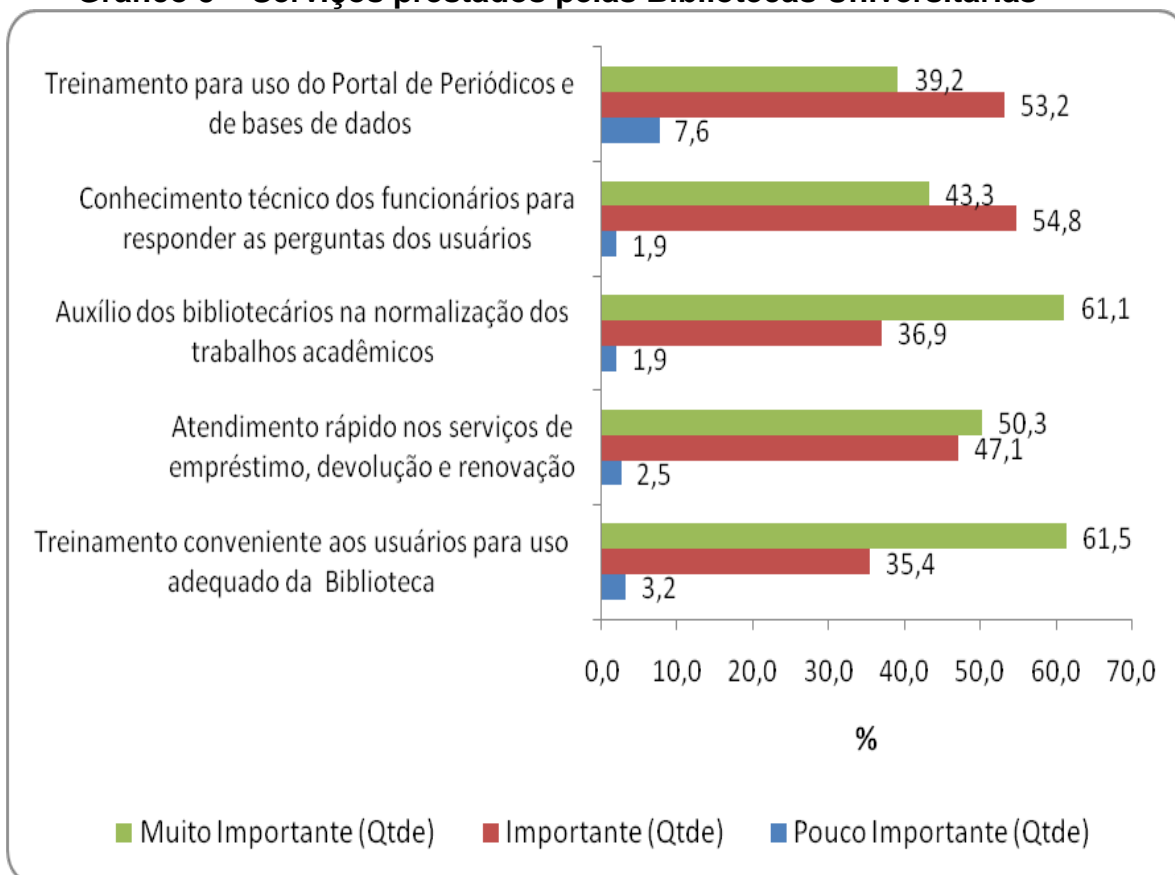
Com relação à capacidade de organização, 49,7% dos usuários responderam que, do mesmo modo dos itens anteriores, pouco percebem essa habilidade no gestor. Essa afirmação é uma discrepância, pois a maioria dos gestores é constituída por bibliotecários e as bibliotecas seguem regimento as normas e padrões internacionais de organização. Para nós, resta claro que a capacidade de organização é pública e notória em uma biblioteca. A questão, no entanto, é que os usuários não compreendem a organização das bibliotecas, principalmente no que se refere à estruturação das estantes.

Analisamos, por fim, o último quesito, denominado “tem senso de responsabilidade”, no qual 48,7% responderam que não percebem essa habilidade nos gestores das bibliotecas. Talvez esses achados sejam o reflexo de que efetivamente os usuários não conhecem a atuação dos profissionais gestores e muito menos percebem a biblioteca como uma organização que administra pessoas, equipamentos, serviços e produtos, portanto, recursos financeiros.

e) Percepção dos usuários em relação à prioridade dos serviços ofertados

Entre os serviços indicados pelos usuários, destacam-se “treinamento conveniente aos usuários para uso adequado da biblioteca”, com 61,5%, “auxílio dos bibliotecários na normalização dos trabalhos acadêmicos” que foi apontado por 61,1% dos participantes e, “conhecimento técnico dos funcionários para responder às perguntas dos usuários” marcadas com 54,8%. Vejamos o gráfico 5.

Gráfico 5 – Serviços prestados pelas Bibliotecas Universitárias



Fonte: Dados da pesquisa de opinião

Como podemos observar no Gráfico 5, na opinião dos respondentes, o serviço de treinamento dos usuários para o uso adequado das bibliotecas foi considerado muito importante (61,5%), devendo ser priorizado. Esse fato nos surpreende, pois é uma prática das bibliotecas oferecer constantemente a visita orientada, na qual são mostradas aos usuários todas as possibilidades de serviços disponíveis e como tais serviços devem ser acessados. Temos consciência, no entanto, de que o serviço de treinamento aos usuários envolve tempo, esforço e conhecimento. Na sua essência, todo o serviço de treinamento tem as mesmas funções e objetivos, mas a maneira como é realizado diferencia-se em cada unidade de informação. Cada biblioteca possui usuários específicos e características próprias. Portanto, o bibliotecário de referência precisa organizar e direcionar os treinamentos para as reais necessidades de seus usuários.

Com relação ao serviço de normalização de trabalhos acadêmicos, segundo os usuários, é um serviço considerado muito importante por 61,1% dos respondentes. Outros 36,9% entendem ser esta uma competência importante. Portanto 98% dos respondentes consideram um serviço de grande importância para a biblioteca. Essas respostas mostram claramente a necessidade de que esses serviços sejam priorizados, não apenas do modo como vêm sendo efetuados, quer dizer, com orientações, tira-dúvidas e treinamentos de normalização de trabalhos acadêmicos. Nesse sentido, cabe, então, ao gestor priorizar esse serviço de normalização com o intuito de oferecer serviços de qualidade que possam, efetivamente, atender às necessidades dos usuários.

Ainda segundo o gráfico 5, o conhecimento técnico dos funcionários para responder e atender aos usuários também é considerado um serviço muito importante, conforme apontam 54,8% dos respondentes. A percepção da importância desse conhecimento técnico é fundamental para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. É claro que, para o usuário, os funcionários devem possuir habilidades técnicas e humanas para auxiliá-los a obterem a informação de que necessitem.

O treinamento para uso do Portal de Periódicos e de bases de dados foi considerado, por 53,2% dos usuários, como sendo, igualmente, prioritário. Esse resultado pode ter sido influenciado ao menos por dois motivos. O primeiro é que, na análise do perfil dos participantes, observamos que a maioria (70%) é de alunos de graduação. E o segundo é que a maioria dos periódicos do Portal da CAPES e das bases de dados são em língua inglesa e, presumem-se, esses estudantes não dominam tal língua. Não podemos, porém, deixar de considerar essas respostas, embora sejam oferecidos treinamentos durante todo o ano, além do evento denominado de “Maratona do Conhecimento”. Desse modo, verificamos a necessidade de maior investimento em *marketing* para que esses treinamentos possam ter maior alcance junto aos usuários. Outra opção é oferecer treinamentos personalizados, o que pode ser uma saída para facilitar a disseminação da informação e do serviço, mas também para ampliar o processo de busca.

Com relação aos serviços de empréstimo, devolução e renovação, é possível observar, no gráfico 5, que 51,3% dos usuários consideram um serviço **muito importante** para uma biblioteca.

5 Considerações Finais

A gestão nas organizações modernas envolve uma rede de compromissos bem complexos, ou seja, a capacidade de estabelecer um diálogo com as pessoas que colaboram com a organização, através do qual são veiculadas as informações – significativas e confiáveis – necessárias para desempenhar as funções individuais e a integração dos esforços no sentido do cumprimento dos propósitos dessa organização.

Segundo os resultados obtidos os usuários apontaram como características necessárias para perfil de um bom gestor ter habilidade e clareza no processo de comunicação, ter conhecimento das necessidades dos usuários, ser proativo e ter ética profissional.

De modo geral, podemos perceber que esses usuários tinham conhecimento sobre quais as características, habilidades e competências necessárias para ser um bom gestor, mas pouco percebiam essas características no papel desempenhado pelos gestores das bibliotecas da UFC. Em consequência dos resultados obtidos, consideramos que os objetivos desta pesquisa foram alcançados. Acreditamos que ela possa concorrer para o aprimoramento do conhecimento acerca dos papéis desempenhados por esses gestores, além de facilitar a compreensão das características fundamentais inerentes a essa função. O que se faz necessário agora é inferir como essas percepções podem influenciar na melhoria da gestão, sugerindo mudanças de



posturas no desempenho desses gestores. Bem como, buscar junto a diferentes atores envolvidos com os aspectos teóricos e práticos das bibliotecas universitárias ações de estímulo a capacitação trabalhando a questão do marketing interno e externo com o intuito de contribuir para melhoria da qualidade na gestão das BUs.

6 Referências

BARBOSA, E. R. G.; BRONDAI, G. Planejamento estratégico organizacional. **Revista Eletrônica do Curso de Ciências Contábeis da UFSM**, Santa Maria, RS, v. 1, n. 2 dez. 2004 – fev. 2005. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vln02/a08vln02.pdf>>. Acesso em: 22 mar.. 2012.

LUJASEWICZ, E. A. **Liderança e gerência na agência do BB de Tupanciretã**. 59 f. 2007. Monografia (Especialização em Gestão de Negócios Financeiros) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13991/000649766.pdf?sequenc e=1>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

MATTAR, F. N. **Perfil do líder para o ano 2000**. Disponível em: <<http://www.fauze.com.br/DOCUMENTOS/Perfil%20do%20líder%20para%20o%20ano%202000.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

PELISSARI, A. S.; VANALLE. R. M.; GONZALEZ, I. V. D. P. **Gestores de pequenas empresas: estudo do papel e das funções gerenciais**. 2006. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos07/1034Gestores%20de%20Pequenas%20Empresas%20-%20Estudo%20das%20Funcoes%20Gerenciais.pdf>> Acesso em: 15 mar. 2012.

TEIXEIRA, R. de F. : PACHECO, M. E. C. Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a questão de paradigmas científicos. **Cadernos de Pesquisa em Administração**, São Paulo: FEA/USP, v. 12, n. 1, p. 55-68, jan./mar., 2005.

A PRÁTICA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EM UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Mírian C. R. Scalabrini¹, Stela C. M. Carvalho²

¹Bibliotecária, Fundação Dom Cabral, Nova Lima, Minas Gerais

²Supervisora/Bibliotecária, Fundação Dom Cabral, Nova Lima, Minas Gerais

Resumo

Este trabalho é um relato de experiência, sobre a prática de voluntariado exercida por bibliotecárias de uma Unidade de Informação junto a comunidades carentes. Três aspectos foram abordados: a implantação de bibliotecas comunitárias em regiões carentes; a inclusão social dessas comunidades, e um formato diferenciado em relação à disseminação da informação. Relata a atuação e o envolvimento do bibliotecário no desenvolvimento de projetos para comunidades carentes e na disseminação da cultura de voluntariado para os funcionários da organização. O projeto demonstrou com suas aplicabilidades e seus interesses que é possível proporcionar a possibilidade de geração de valores e um novo olhar para integração social das comunidades carentes. Percebe-se que o envolvimento do bibliotecário em atividades de voluntariado é importante, pois ele executa tarefas em todas as etapas do projeto. A aplicação de suas habilidades e competências estão de acordo com a teoria dos principais autores citados na revisão de literatura.

Palavras-Chave:

Voluntariado; Bibliotecas Comunitárias; Profissional da Informação; Práticas Sociais; Bibliotecário (a).

Abstract

This work is an account of experience, on the practice of voluntary work carried out by librarians of a unit of information to needy communities. Three aspects were addressed: deployment of community libraries in needy areas; the social inclusion of these communities, and a differential form in relation to dissemination of information. Reports the acting and the librarian's involvement in the development of projects for poor communities and in the dissemination of the culture of volunteering for organization employees. The project has demonstrated with their applicabilities and their interests that cannot provide the possibility for generation of values and a new look for social integration of poor communities. One can see that the librarian involvement in volunteer activities is important because it performs tasks in all phases of the project. The application of their skills and competencies are in accordance with the theory of the major cited authors in literature review.

Keywords:

Volunteering; Community Libraries; Information Worker; Social Practices; Librarian (The).

1 Introdução

As organizações estão cada vez mais pressionadas a se conscientizarem da necessidade de controlar seus recursos, habilidades, explorar suas competências e direcioná-las para um mercado competitivo. A necessidade de inclusão de requisitos mínimos para essa realidade faz com que as empresas busquem modelos de gestão que contemplem os recursos tecnológicos como uma de suas estratégias e procurem fazer uso desses recursos disponíveis de forma inteligente e racional.

Segundo Mendonça (2000), as organizações, no desenvolvimento de suas ações de marketing, devem observar pelo menos dois objetivos a serem alcançados. Primeiro vem a melhoria do desempenho organizacional e o segundo a contribuição com causas sociais. Visualizando esse cenário, observa-se a oportunidade de uma Unidade de Informação poder adotar práticas sociais que justifiquem as ações cotidianas interagindo com ações voluntárias.

A responsabilidade social das empresas é uma estratégia implantada que vem se desenvolvendo e transformando-se em vantagem competitiva, mediante a aplicação de políticas sociais e ambientais. Seu produto se valoriza, seus funcionários ficam mais motivados, aumentando o grau de comprometimento com os programas desenvolvidos pela empresa. Conseqüentemente, cresce a capacidade de atração e retenção de recursos humanos e investimentos para a organização (VILHENA, 2007).

É nesse sentido que, a partir de meados do século XX, a modernidade trouxe várias discussões sobre a questão da valorização das atividades desenvolvidas pelo bibliotecário.

Para Matos, Louzada e Maia (1997), a leitura tem sua função definida conforme a visão de cada indivíduo, considerando o que lhe for mais adequado, seja para educar, divertir ou informar:

Quem não lê não sabe o que está perdendo, pois a leitura dá um sentido espiritual à vida, abre horizontes, dá uma visão melhor e mais ampla do mundo e da sociedade em que vivemos, estimula a imaginação e o sonho, e cria possibilidades antes impensadas de reivindicar mudanças em nossa sociedade, corrigindo as injustiças sociais e políticas que nos afligem (MINDLIN, 2009).

Este foi o conceito motivador que influenciou as bibliotecárias a desenvolverem projetos de implantação de bibliotecas comunitárias em regiões carentes. A Biblioteca, com o apoio da Fundação Dom Cabral, desenvolve projetos de voluntariado para implantação de bibliotecas comunitárias. As bibliotecárias desempenharam novas atividades, atuando fora das instalações físicas da organização e desenvolveram atributos interligados aos seus afazeres profissionais. Considerou-se para essa empreitada a diversidade dos fatores sociais, políticos, econômicos e culturais que caracterizavam o dia a dia das comunidades carentes que iriam se beneficiar do projeto.

Segundo Matos, Louzada e Maia apud Cotrim (1997) é indiscutível a importância da leitura em nossa sociedade. Somente com o desenvolvimento da escrita e da leitura o ser humano iniciou sua história. O bibliotecário, com sua visão sistêmica e qualificações, pode contribuir efetivamente para melhorar a disseminação e utilização da informação. O profissional tem importante papel no desenvolvimento de projetos do ponto de vista social. Baseando-se em experiências próprias, constata-se que a qualidade de projetos surge com a participação dos bibliotecários, o que vem reforçar a transformação no modo como o bibliotecário

pode destacar-se frente à responsabilidade social dentro das organizações.

O profissional da informação no controle de indicadores que podem garantir vantagem competitiva à organização elabora as ações de prospecção e antecipação das necessidades das comunidades a serem beneficiadas. Compila estudo com itens dos serviços que podem ser prestados pela biblioteca. Desta forma a biblioteca oferece uma vasta cadeia de valores da informação, com produtos informacionais, voltados às necessidades específicas de cada comunidade.

Este trabalho demonstra a importância do papel do bibliotecário na condução de ações voluntárias, voltadas para comunidades carentes. A aplicação dos conhecimentos, habilidades e atitudes foram fundamentais no processo desenvolvido.

2 Revisão de Literatura

A Fundação Dom Cabral (FDC) é uma instituição autônoma e sem fins lucrativos, criada em 1976. A FDC concebe soluções educacionais para o desenvolvimento empresarial, contribuindo para a modernização das estruturas corporativas, a melhoria do ambiente de negócios, o crescimento econômico sustentável e o desenvolvimento da sociedade. Trata-se de uma instituição brasileira com atuação internacional. Seus programas capacitam executivos a interagir de forma crítica e estratégica dentro das organizações, extrapolando conceitos tradicionais de formação e aperfeiçoamento profissional.

O Comitê de Sustentabilidade da Fundação Dom Cabral tem por objetivo promover a sinergia e integrar as várias ações estratégicas relacionadas aos diversos programas e projetos de ações nesse campo.

Na tentativa de ser cada vez mais relevante para a sociedade, criou-se um novo modelo operacional do Comitê de Sustentabilidade da FDC, assim desenhado: Grupos de Trabalho (GT) Voluntariado – desafio 1 = responsabilidade individual; GT Inovação Social = desafio 2 – Inovação Social; GT Administração – desafio 3 = Gestão responsável; GT Desenvolvimento – desafio 4 = Conhecimento; GT Mercado – Desafio 5 = Empresas e sociedade; GT Institucional – Desafio 6 = Transparência. Cada um dos GTs trabalha com projetos estruturantes. O grande projeto estruturante do GT Voluntariado é: Projeto Movimento para Educação.

A Biblioteca, como espaço de suporte à geração de conhecimento, tem condições de exercer com agilidade e rapidez determinadas atividades: recuperação das informações para os usuários, dinamismo no atendimento e processamento da disseminação da informação. Entretanto, em determinados momentos, percebe-se a necessidade de extrapolar os limites desse espaço e aplicar práticas responsáveis aos apelos que a sociedade manifesta. Victor Hugo tem um pensamento que diz: “Chega uma hora em que não basta protestar: após a filosofia, a ação é indispensável”.

Oliveira e Fraz (2011) apresentaram um trabalho de reflexão sobre os valores que ao longo do tempo se perderam na sociedade atual. Destacou-se que os valores educação e respeito se interligam a todos os outros dentro do desafio de propagá-los em meio à sociedade.

As atividades do bibliotecário lhe permitem um contato constante com dados, pesquisas e necessidades reais de vários segmentos de nossa sociedade. A ação voluntária praticada pelos bibliotecários de uma Unidade de Informação vai além da questão financeira:

O trabalho voluntário é uma fonte de força comunitária, superação, solidariedade e coesão social. Ele pode trazer uma mudança social positiva,

promovendo o respeito à diversidade, à igualdade e à participação de todos. Está entre os ativos mais importantes da sociedade. (KI-MOON, 2009)

De acordo com pesquisa desenvolvida pelo Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social, voluntariado é:

Voluntário é o cidadão que, motivado pelos valores de participação e solidariedade, doa seu tempo, trabalho e talento, de maneira espontânea e não remunerada, para causas de interesse social e comunitário (VOLUNTARIADO ..., 2006).

Segundo pesquisa realizada pela Organização das Nações Unidas em 2003, 42 milhões de brasileiros praticam algum tipo de ação solidária ou trabalho voluntário, o que representa 23% da população (INSTITUTO VOLUNTÁRIO BRASIL, 2012).

Os resultados da 12ª Pesquisa Nacional sobre Responsabilidade Social e Práticas Sustentáveis nas Empresas, em estudo realizado pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB), apresentaram, entre seus principais tópicos:

- a) 56% das empresas pesquisadas não têm definido um Programa Interno de Voluntariado, junto ao seu corpo funcional;
- b) 86% das empresas desenvolveram programas sociais voltados para a comunidade;
- c) 31% das empresas alegaram ter outros projetos sociais a serem desenvolvidos além dos atuais;
- d) O investimento social das empresas está alocado em 5 (cinco) principais áreas, pela ordem: Educação; Cultura; Esporte; Meio Ambiente; e Qualidade profissional (ASSOCIAÇÃO DE DIRIGENTES DE VENDAS E MARKETING DO BRASIL, 2012).

Em pesquisa realizada por Knoploch (2006) da Enfoque Pesquisa de Marketing, numa amostra de 108 empresas, todas elas entre as 500 Maiores e Melhores 2004, da revista Exame, constatou-se que 52% das empresas estão cada vez mais permitindo que seus funcionários dediquem a causas sociais durante o expediente e 67% incentivam esta prática fora do horário de trabalho.

É nesse ambiente de práticas e ações voluntárias empresariais, com o apoio formal e organizado da FDC a seus funcionários, que suas bibliotecárias, assim como vários outros funcionários, também desenvolvem trabalhos vinculados a instituições religiosas ou comunitárias.

3 Materiais e Métodos

O objetivo desse relato de experiência é expor a metodologia da prática do trabalho de voluntariado corporativo do profissional especializado em Biblioteconomia, fazendo uso de seus conhecimentos, habilidades e atitudes.

O trabalho inicial da equipe de bibliotecárias foi conhecer as comunidades carentes da região metropolitana de Belo Horizonte no período de julho a outubro de 2006. Foi selecionado o bairro Jardim Canadá, no município de Nova Lima, Minas Gerais como a primeira comunidade a receber a implantação da biblioteca comunitária. Numa parceria da Fundação Dom Cabral com a Associação dos Condomínios Horizontais (ACH) e a Prefeitura Municipal de Nova Lima (PMNL), a amostra foi

estimada considerando-se a população do bairro, ou seja 5 (cinco) mil habitantes.

A instalação física da biblioteca foi providenciada pela ACH; o mobiliário e equipamentos foram cedidos pela PMNL. A FDC contribuiu com os livros para o acervo, outros equipamentos e disponibiliza, até a presente data, mão de obra especializada que trabalha no local. As bibliotecárias dedicaram-se ao projeto durante o horário de trabalho, dentro e fora das instalações físicas da FDC. Diversas dificuldades foram encontradas desde o planejamento até a execução do projeto, como questões financeiras, políticas, divulgação do projeto na comunidade e necessidade de policiamento reforçado nas proximidades da biblioteca. A divulgação foi realizada mediante a distribuição de panfletos informativos na região, palestras nas escolas, na Associação de Moradores do Bairro, na PMNL e no comércio local, com destaque para o apoio da Associação Industrial e Comercial do Jardim Canadá (AICJC). A biblioteca recebeu o nome de Centro de Leitura e Informação e foi inaugurada em 02 de dezembro de 2006. Analisou-se os resultados de um ano de criação do serviço (ANEXO A) e constatou-se os bons resultados alcançados com o projeto.

Em decorrência da satisfação da equipe com a repercussão do projeto, tornou-se oportuna a implantação de um segundo projeto semelhante na zona rural do distrito de Capão Grosso, município de Jaboticatubas, Minas Gerais.

Em nova parceria com a Prefeitura Municipal de Jaboticatubas, juntamente com a Escola Municipal Dom Orione, em Capão Grosso, implantou-se a biblioteca comunitária, para uma população estimada em 2 (duas) mil pessoas. A implantação dessa biblioteca foi semelhante à do Jardim Canadá. Foi interessante observar a participação de outros funcionários da organização, que desenvolveram mais atividades na comunidade e em consequência outro projeto foi gerado e implantado: criação do Tele Centro Max Miranda, com computadores doados exclusivamente pela Fundação Dom Cabral.

Em ambos os projetos, a Biblioteca mobilizou-se para ações de voluntariado corporativo que estivessem identificadas com as necessidades dessas comunidades, captando recursos não apenas financeiros e humanos, mas que não fosse algo meramente filantrópico.

Não era intenção que o projeto tivesse conotações de caridade, entregando livros doados à comunidade sem que houvesse organizado uma estrutura para manutenção desse material. Eram necessários recursos para que o material doado promovesse uma real mudança nessa comunidade, agregando valores que viessem a transformar a filantropia em sustentabilidade. Fez-se um estudo com o apoio das diretoras e professoras escolares das escolas municipais e estaduais locais, para uma melhor compreensão da verdadeira necessidade da comunidade para a produção, organização e disseminação da informação. Nesta fase registra-se a importância de observar o público que acessaria essas informações, isto é o usuário.

O trabalho foi desenvolvido na prática, após a aprovação do projeto pelas instituições envolvidas, FDC, Associações, Escolas Municipais e Estaduais e Prefeituras locais, com a ida diária das bibliotecárias aos espaços físicos, das bibliotecas implantadas. Um programa de treinamento básico foi aplicado aos funcionários contratados, sendo estes selecionados dentro das próprias comunidades. O apoio e condições para contratação de um bibliotecário foram definidos entre as partes envolvidas. Destaca-se a importância das campanhas que as bibliotecárias desenvolveram dentro da organização e na conscientização de toda a sociedade sobre a necessidade de doação de livros, móveis e equipamentos para a viabilidade dos projetos citados.

4 Resultados Parciais

Pretendeu-se com a instalação das bibliotecas comunitárias que as comunidades até então totalmente carente de recursos informacionais, pudessem ter a seu alcance um local no qual estivesse à sua disposição a informação/conhecimento nos mais variados formatos.

Pode-se constatar o crescimento dos resultados das comunidades beneficiadas pelos projetos conforme o Quadro I.

Quadro 1: Dados Comparativos de 2007 a 2011

DATA	EMPRÉSTIMOS DE LIVROS		CONSULTAS		USUÁRIOS	
	JARDIM CANADÁ	CAPÃO GROSSO	JARDIM CANADÁ	CAPÃO GROSSO	JARDIM CANADÁ	CAPÃO GROSSO
2007	10.962	-	9.182	-	1.116	-
2008	10.875	-	9.964	-	1.217	-
2009	11.629	-	10.706	-	1.356	-
2010	3.946	1.365	5.882	1.116	904	832
2011	13.244	1.445	12.497	1.168	1.302	867

Fonte: Arquivo do Centro de Leitura e Informação, B. Jardim Canadá, Nova Lima, MG e Arquivo da Biblioteca de Capão Grosso na Escola Municipal Dom Orione, Capão Grosso, Jaboticatubas, MG.

Analisando os dados obtidos, ressalta-se uma queda no ano de 2010, nos resultados apresentados pelo Centro de Leitura e Informação do Bairro Jardim Canadá, Este fato é justificável, mediante obras realizadas ao longo do ano, para recuperação do telhado do espaço físico, bem como manutenção em todas as estantes. Nesta oportunidade, houve uma alteração em todo o layout da biblioteca. O atendimento não foi totalmente suspenso, mas continuou sendo realizado em condições bem complexas. O usuário que necessitou de consulta, empréstimo foi recebido e obteve apoio e atendimento de acordo com a disponibilidade do momento.

5 Considerações Finais

A gratificação de estar desenvolvendo um projeto de serviço voluntário proporcionou não apenas o fortalecimento da autoestima, mas também atitude de ajuda ao outro, além do crescimento pessoal. A conscientização sobre a importância do envolvimento em atividades voluntárias, desperta as potencialidades, aumenta o círculo de amizades e proporciona oportunidade de descoberta de novas habilidades.

A atuação das bibliotecárias como voluntárias foi percebida como uma grande oportunidade de aprendizagem. Contribui para compreender melhor a comunidade na qual estamos inseridas e o sentido de trabalho em equipe, assim como o valor do trabalho para nossas vidas. A experiência trouxe a oportunidade de entendimento e ampliação para a melhoria da qualidade e humanização do trabalho tanto social como o da própria organização.

Foi surpreendente constatar, que apesar dos recursos precários, o fator humano foi decisivo para a obtenção dos resultados alcançados.

Observou-se, nas comunidades na qual aconteceram as implantações das bibliotecas, um princípio de mudança cultural, sobretudo na questão social, quando

notou-se a substituição de uma cultura paternalista e assistencialista por uma cultura cívica com mais respeito e difusão de seus direitos.

Garantiu-se, com a prática e o treinamento, que vários membros da comunidade envolvidos tivessem condições básicas de darem continuidade as ações sociais, se responsabilizando não só pelas questões da sustentabilidade das mudanças implantadas, mas deixando de serem apenas receptores de benefícios. Buscou-se evitar a dependência da presença diária de voluntários, considerando que estes não tinham a intenção de resolver os problemas sociais, mas provocar uma troca de experiência, de culturas sociais e incentivar no local o desenvolvimento de suas capacidades criativas.

As bibliotecárias mostraram que, ao transferirem conhecimentos e metodologias empresariais na área social para a capacitação das pessoas, tiveram um papel fundamental para o sucesso e manutenção dessas ações. Comprovou-se ainda que o bibliotecário, na execução de suas atividades diárias, consegue administrar esta diversidade de funções sem prejuízo para nenhuma das partes, servindo de incentivo e motivação aos outros funcionários no engajamento em projetos de causas sociais. Não é fácil, exige-se muito comprometimento. Ainda temos muito a melhorar, atuar sempre, continuar aprendendo, promover modificações. Acreditamos que nunca terá fim, pois ainda há muito a fazer. É o bibliotecário se transformando em agente disseminador da cidadania ativa, na busca de resultados educacionais com qualidade para a verdadeira transformação social.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO DE DIRIGENTES DE VENDAS E MARKETING DO BRASIL. *12ª pesquisa nacional sobre responsabilidade social e práticas sustentáveis nas empresas*. São Paulo, jan. 2012. Disponível em: <http://www.advbfm.org.br/textos/noticias_01.php?ide=23>. Acesso em 14 abr. 2012.

COTRIM, G. *História global: Brasil e geral*. São Paulo: Saraiva, 1997.

INSTITUTO VOLUNTÁRIO BRASIL - FAÇA PARTE. *O que é ser voluntário?*. São Paulo, 2012. p. 9-12. Disponível em: <<http://www.facaparte.org.br/facaparte/biblioteca/JovemVoluntario-EscolaSolidaria.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

KI-MOON, Ban. *A ONU e o voluntariado*. Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-em-acao/a-onu-e-o-voluntariado/>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

KNOPLOCH, Zilda. *Pesquisa investimento social comunitário*. São Paulo, ago. 2006. Disponível em: <<http://www.idis.org.br/acontece/noticias/voluntariado-mobiliza-23-dos-cidadaos-brasileiros-65-das-empresas-dizem-apoiar-o-voluntariado-de-seus-funcionarios>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

MATOS, Carolina Alves; LOUZADA, Susanna; MAIA, Marcos Felipe Gonçalves. *Distribuir livros ou incentivar a leitura: um estudo de caso da inserção do bibliotecário em projetos sociais no Distrito Federal*. Brasília, 1997. Disponível em: <http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Comunicacao_Oral/eixo1/distribuir_livros.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2012.



MENDONÇA, Patrícia Maria de. O marketing e sua relação com o social: dimensões conceituais e estratégicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: ANPAD, 2000.

MINDLIN, José. *No mundo dos livros*. Rio de Janeiro: Agir, 2009.

OLIVEIRA, Luiz Carlos de; FRAZ, Joeanne Neves. *Educação e respeito social: uma questão social*. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://portaldovoluntario.v2v.net/posts?filter=educa%C3%A7%C3%A3o+e+respeito+social&categories%5B%5D=17>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

VILHENA, João Baptista. *Responsabilidade social: vale a pena investir*. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=6g7bi68gs>. Acesso em: 21 mar. 2012.

VOLUNTARIADO mobiliza 23% dos cidadãos brasileiros; 65% das empresas dizem apoiar o voluntariado de seus funcionários. São Paulo, ago. 2006. Disponível em: <http://www.idis.org.br/acontece/noticias/voluntariado-mobiliza-23-dos-cidadaos-brasileiros-65-das-empresas-dizem-apoiar-o-voluntariado-de-seus-funcionarios/view?set_language=es>. Acesso em: 22 mar. 2012.

ANEXO A

QUADRO ESTATÍSTICO - 2007

Meses	Consulta / Frequência	Empréstimos	Visitas programadas		Usuários
			Turmas	Alunos	
Janeiro	-	-	-	-	-
Fevereiro	367	62	-	-	62
Março	1.893	1.670			77
Abril	1.284	1.284	07	187	157
Maiο	1.424	1.424	12	250	213
Junho	543	1.285	10	290	85
Julho	942	1.328	-	-	154
Agosto	741	936	-	-	99
Setembro	614	732	-	-	71
Outubro	623	967	-	-	91
Novembro	462	861	-	-	74
Dezembro	289	413	-	-	33
TOTAL	9.182	10.962	29	727	1.116

Fonte: Arquivo do Centro de Leitura e Informação, Bairro Jardim Canadá, Nova Lima, MG.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: SUBSÍDIO PARA SUA COMPOSIÇÃO

Célia Regina Simonetti Barbalho¹

¹Doutora em Semiótica, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM

Resumo

Discute os elementos que corroboram para composição da estrutura organizacional da biblioteca universitária. Compreende que tais estruturas sofreram amplo impacto com a inserção das tecnologias de informação nos ambientes das bibliotecas, sobretudo para favorecer a oferta de serviços. Examina os aspectos teóricos que envolvem o tema estrutura organizacional, destacando os elementos, a implantação ou avaliação das estruturas existentes. Fornece subsídios para permitir a análise da estrutura organizacional de bibliotecas universitárias.

Palavras-Chave:

Estrutura Organizacional; Biblioteca Universitária; Gestão.

Abstract

Discusses the elements that support for the composition of the organizational structure of the university library. Understands that such structures suffered extensive impact with the inclusion of information technology environments of libraries, especially to promote the availability of services. Examines the theoretical aspects involving the theme of organizational structure, highlighting the elements, implementation or evaluation of existing structures. Provides grants to enable the analysis of the organizational structure of university libraries.

Keywords:

Organizational Structure; University Library; Management.

1 Introdução

Com o crescimento das organizações, cujo ambiente de atuação se vê ampliado pela globalização e diuturnamente alterado pela sofisticação da tecnologia, a tarefa de administrar uma instituição tem sofrido pressão no sentido de proporcionar respostas rápidas e competentes ao contexto, de modo a oportunizar maior visibilidade organizacional para os produtos e serviços oferecidos e, por conseguinte, promover a geração de benefícios para ao empreendimento.

O êxito da performance organizacional está pautado na capacidade de articulação da ação estratégica, o que, para Mintzberg (2003) demanda pela definição de uma direção que enfoque os esforços para proporcionar consistência nas decisões tomadas.

Indubitavelmente as estruturas organizacionais possuem um importante papel na prospecção das estratégias e no desempenho das organizações. A despeito disto Motta (2002) sustenta que na medida em que se alteram as condições sociais, econômicas e

políticas, também vão se modificando as maneiras de análise e concepção das organizações do trabalho e da produção, o que impacta na modelagem das estruturas organizacionais.

Por certo, a relação dinâmica entre a estrutura organizacional de um empreendimento e sua estratégia é interdependente, sendo ambas influenciadas pelo ambiente ainda que qualquer modelo organizacional reflita uma arbitrariedade na divisão do trabalho e na distribuição da autoridade e da responsabilidade. De certo, para poder atingir os seus objetivos e qualificar sua performance, a organização necessita de uma estrutura que estabeleça relações entre indivíduos, para a condução de tarefas coletivas.

A concepção moderna preconiza que se não existe, em princípio, uma melhor maneira de se estruturar uma organização, a qual como qualquer outro elemento organizacional, deve ser considerada também um instrumento gerencial dinâmico e passível de variações, que possui regras e procedimentos para atender as exigências quanto ao desempenho da estratégia traçada, variando o grau de complexidade em função do alcance dos processos e decisões.

Decisivamente, uma organização é a coordenação planejada das atividades para a consecução de algum propósito ou objetivo comum, explícito, por meio da divisão de trabalho e funções, por meio de uma hierarquia de autoridade e responsabilidade (SCHEIN, 1982).

A análise do funcionamento das organizações, visando examinar as questões inerentes ao seu desempenho, é própria a qualquer ambiente produtivo seja qual for a sua natureza, o que implica em afirmar que o estudo das diferentes estruturas, dinâmicas e configurações organizacionais tornam possível compreender o funcionamento de instituições como uma biblioteca, por exemplo, ao mesmo tempo em que permite analisar os fluxos internos existentes e a forma como tais aspectos poderão contribuir para identificar problemas com os quais ela atualmente se vê confrontada

Para além de oferecer uma resposta à necessidade de encontrar um modelo organizacional que melhore o funcionamento das bibliotecas, é importante refletir sobre como estão sendo operadas às mudanças ambientais que as envolvem e de que forma os modelos organizacionais estão adaptados a essa nova realidade e as estratégias que elas prospectam.

Deste modo, este artigo arrola elementos teóricos para o exame da estrutura organizacional das bibliotecas universitárias, considerando que estas apresentam elementos constitutivos portadores de maior organicidade ao seu desempenho.

2 Estrutura Organizacional

A estrutura é “[...] um meio complexo de controle continuamente produzido e recriado na interação e, no entanto, molda essa interação: As estruturas são formadas e formam” (RANSON; HININGS; GREENWOOD, 1980 *apud* HALL, 2004 p.48). Tal assertiva implica na compreensão prévia de que a estrutura de uma organização não é imutável. De certo ela molda é moldada pelas mudanças ambientais com as quais uma organização se vê envolvida.

Sob este ponto de vista, estudos como o de Higa *et alli* (2005) e Younis (1999), apontam que a estrutura organizacional das bibliotecas sofreu grande impacto com a inserção das tecnologias de informação e comunicação em suas atividades, proporcionando uma justaposição de soluções tecnológicas, interações políticas e

interpretações sociais em torno delas, o que alterou as relações entre os atores organizacionais, gerando implicações para a organização de seu processo produtivo e, por conseguinte, para sua estrutura organizacional.

Considerando que as estruturas organizacionais devem produzir resultados e atingir metas, minimizar ou, ao menos, regular a influência das variações individuais na organização, é tácito que elas compõem um cenário no qual o poder exercido, as decisões tomadas e as atividades executadas são realizadas sob a influência das variações que seu modelo produtivo sofre.

Diante tais questões cabe considerar que a biblioteca universitária enquanto organização, se vê envolvida com tais questões tendo em vista que ela possui uma estrutura complexa a qual carece diuturnamente adequar e repensar suas ações dentro de uma modernidade que lida com intensas interligações entre as diversas áreas que compõem uma instituição de ensino superior, considerando seu papel na disseminação de conhecimento.

A estrutura é o arranjo dos elementos que constituem uma organização. Segundo Faria (1984, p. 21), a estrutura,

[...] é um conjunto integrado de elementos e suportes que formam as demais partes componentes de um organismo, sendo representada, em organização, pelo conjunto de órgãos, suas relações de interdependência e a via hierárquica existente, assim como as vinculações que devem ser representadas através do organograma.

Desta forma, pode-se analisar a o sentido do termo estrutura sob duas acepções:

- a) em relação as partes físicas da organização relacionada ao espaço e equipamentos que lhes são pertinentes (localização espacial); e
- b) em consideração os elementos do trabalho, operações do processo de produção etc. (sistema organizacional, organização do trabalho, organização da produção etc.)

Ambas as acepções demandam por inquirições que favoreçam sua eficácia sendo que, a primeira envolve os aspetos inerentes ao melhor dimensionamento do espaço físico para maior rendimento dos processos. O segundo entendimento enfoca que a estrutura organizacional é composta por diversas unidades que precisam interagir (departamentos, divisões, seções etc.) como também os funcionários e as relações existentes entre superiores e subordinados.

Para Annes (2005, p. 21), a

Estrutura é um conjunto integrado de elementos suportes que formam as demais partes componentes de um organismo, sendo representada em organização, pelo conjunto de órgãos, suas relações de interdependência e via hierárquica existente, assim como as vinculações que devem ser representadas através do organograma.

O autor, ao destacar que e estrutura é a integração de diversos elementos, permite entender que ela envolve uma parte física (edifício, equipamento, espaço e localização) e elementos de trabalho (processo produtivo, organização do trabalho e da produção) com a função básica de obter produtos organizacionais e atingir metas; minimizar a influência de variáveis individuais sobre os processos e estabelecer o posicionamento hierárquico que envolve a tomada de decisão, o fluxo de informações e a execução das atividades na

instituição.

Com efeito, uma estrutura organizacional adequada as estratégias do empreendimento pode gerar, dentre outros, benefícios como a exata identificação das tarefas necessárias, organização adequada das funções e responsabilidades, das informações, dos recursos e do *feedback* dos funcionários além do estabelecimento de medidas de desempenho compatível com os objetivos e condições motivadoras.

A estrutura de uma biblioteca universitária não se restringe apenas a diversas unidades (departamento, setores, etc.) que a compõe, mas abarca os funcionários e as relações existentes entre superiores e subordinados. De fato, uma organização é arranjada estruturalmente de modo formal e informal considerando diversos elementos que a influenciam.

2.1 Elementos da estrutura organizacional

No delineamento de uma estrutura organizacional é imperioso considerar os seus componentes, condicionantes e níveis de influência, o que implica no entendimento das influências existentes no contexto, conforme expõe a Figura 1.



Figura 1 - Componentes, Condicionantes e Níveis de Influência

Analisando a Figura 1 é possível inferir que o Sistema de Responsabilidade está relacionado atribuição de encargos inerentes àquilo que é dimensionado para que o colaborador execute, ou seja, às funções do cargo que ocupa. Deste modo, ele se reporta a da execução dos processos que estão sob sua carga e que é influenciada pelo modo como a estrutura organizacional arranja a distribuição do trabalho, estabelecendo quem

tem que fazer o que.

Quanto ao Sistema de Autoridade é possível entender que ele é revestido do direito ou poder de se fazer obedecer, de dar ordens, de tomar decisões, em fim, de agir. Oliveira (1999), citando Jucius e Schelender (1968), reforça tal colocação, ao afirmar que autoridade é o direito para fazer alguma coisa que pode ser o direito de tomar decisões, de dar ordens e requerer obediência ou simplesmente o direito de desempenhar um trabalho que foi designado, podendo ser hierárquica e funcional.

O Sistema de Decisão está na análise das atividades, das decisões e das relações entre os órgãos da biblioteca. Segundo Drucker (1962), isto envolve considerar os seguintes aspectos: (1) Que decisões são necessárias para ser o desempenho indispensável à realização dos objetivos; (2) De que natureza são essas decisões; (3) Em que plano da biblioteca deve ser tomado; (4) Qual velocidade elas acarretam ou afetam; (4) Qual gestor deve participar dessas decisões, pelo menos até aqueles que devem ser consultados antecipadamente; e (5) Quais gestores devem ser informados, depois de tomadas decisões.

O Sistema de Comunicação é resultante do processo pelo quais os membros da biblioteca trocam as informações pertinentes sobre a instituição e as mudanças que nela ocorrem. Nesta perspectiva ele desempenha uma função de fonte de informação para os colaboradores e diz respeito aos procedimentos que caracterizam o entendimento entre as pessoas no ambiente organizacional.

Assim posto, cabe destacar que tal sistema abrange todas as formas de comunicação utilizadas pela organização para relacionar-se e interagir com seus públicos interno e externo. Cleusa Maria Andrade Scroferneker (2005), no texto *Perspectivas teóricas da comunicação organizacional*, ao citar Restreppo J. (1995), aponta que a comunicação pode ser compreendida como um composto que dá forma à organização, que a informa, fazendo-a ser o que é, e estabelece quatro dimensões do processo como:

- a) Informação, ela é vista como configurador das operações próprias de cada organização. São as transações estáveis que necessitam ocorrer para que o negócio seja viabilizado, constituindo o sistema normativo (missão, valores, princípios, políticas) que sustenta as práticas da organização, as formas de controle;
- b) Divulgação, no sentido de dar a conhecer, tornar público;
- c) Gerador de relações voltadas para a formação, a socialização e ou o reforço de processos culturais. Atividades recreativas, rituais e celebrações são alguns dos processos de comunicação utilizados nessa dimensão;
- d) Participação, como ação de comunicação do outro. Nesse ponto se completa o ciclo da comunicação, onde explicitamente surge à figura daquele que recebe a mensagem.

O processo de constituição da estrutura organizacional deve também atentar para alguns fatores que são essenciais para sua concepção. A literatura, de modo amplo, especialmente as colocações de Vasconcellos (1972, p. 7 *apud* PERROTTI, 2004, p.29), afirma que tais fatores são: tecnológico, ecológico, estrutura, humano e os objetivos organizacionais.

Oliveira (2005) afirma que tais fatores são quatro, a saber: objetivos e estratégias; ambiente; tecnologia; e recursos humanos, e Maximiano (1992) aponta que eles se constituem pelo grau de diversificação de produtos e serviços, a ênfase nos planos e objetivos, e a alocação de recursos.

Para Robins (2002, p. 418 *apud* PERROTTI, 2004, p.30), tais forças se definem em tecnologia, tamanho da organização e ambiente. Djalma Oliveira (1999) afirma que elas são compostas pelo ambiente externo, sistema de objetivos e estratégia, recursos humanos e tecnologia.

Analisando todos os diversos pontos de vista arrolados na literatura, é possível afirmar que eles compõem um eixo central composto de:

a) Fator Humano

Toda organização é composta por pessoas que, individualmente ou em grupo, tornam a estrutura organizacional eficiente através de seus comportamentos e desempenhos. Fayol (1976, p.27 *apud* OLIVEIRA, 2005) enumera que são necessárias determinadas habilidades humanas cuja importância aumenta à medida que a pessoa sobe na hierarquia e que podem ser resumidas em: técnica, de comando, administrativa, de cooperação e de integração.

b) Fator Ambiental ou Ecológico

O ambiente é tudo aquilo que externamente envolve a instituições, ou seja, o contexto onde ela está inserida, uma vez que ela interage com o ambiente promovendo trocas que influenciam suas ações. Assim este fator se configura pela análise do processo de relacionamento entre a empresa e seu ambiente.

c) Fator Sistema de Objetivos e Estratégias

O objetivo traçado pela organização determina a situação que ela pretende atingir e a estratégia define quais os caminhos mais adequados para alcançar o objetivo. Deste modo, este fator influencia a estrutura organizacional à medida que, quando os objetivos e estratégias estão bem definidos e claros, é mais fácil organizar, pois se sabe o que esperar de cada membro do grupo que compõe a empresa.

d) Fator Tecnológico

Vasconcellos (1982) considera o fator tecnológico como o conjunto de conhecimentos que são utilizados para operacionalizar as atividades na empresa para que seus objetivos possam ser alcançados e que influencia as pessoas e sua interação, a execução das tarefas, o percentual de mudança, entre outros.

Os fatores acima descritos se apresentam como condição para a composição da estrutura organizacional uma vez que são influenciadores do modo como a empresa pretende operacionalizar seus processos e procedimentos. Perrotti (2004, p.32), ao sintetizar os componentes e condicionantes da estrutura aponta uma representação gráfica que, adaptada aos conceitos adotados e discutidos anteriormente, permitem a visualização do que foi exposto.

O exame dos elementos da estrutura organizacional permite compreender o conjunto de fatores que envolvem seu desenho visando adotar medidas que possam amparar a decisão quanto a introdução de mudanças.

2.2 Implantação ou Avaliação da Estrutura Organizacional

A implantação de uma estrutura organizacional envolve três aspectos básicos que são determinantes das estratégias a serem adotadas para promover as ações necessárias com vista a atingir o objetivo pelo qual ela está sendo reformulada. Tais aspectos são:

a) Mudança da estrutura organizacional – este aspecto está relacionado à necessidade de:

- Ter ciência que a estrutura organizacional mais adequada depende da atual;
- Atentar para a necessidade de antecipar forças restritivas e propulsoras que podem ter influência no processo;
- A importância do fator humano;
- A qualidade técnica da nova estrutura organizacional é insuficiente para o sucesso da mudança;
- A importância do planejamento da mudança, para evitar ou minimizar possíveis problemas maiores na sua efetivação;
- Antes de mudar a estrutura organizacional, verificar se não há uma situação alternativa mais adequada;
- Ter sempre em mente a importância da participação;
- Antes de efetivar a mudança, identificar e analisar o problema, bem como o que será mudado e quais as variáveis a serem consideradas.

b) Processo de implantação, envolvendo:

- Análise e aprovação pela diretoria da empresa (aspectos conceituais);
- Análise e aprovação pelos responsáveis das várias unidades organizacionais (aspectos conceituais e principalmente descritivos);
- Implantação efetiva;
- Acompanhamento e avaliação do processo.

c) Resistências que podem ocorrer

Nos aspectos destacados pode-se apontar que eles envolvem não só as questões inerentes aos processos organizacionais, mas, especialmente, o comportamento da cultura existente que está relacionada ao modo como as pessoas colaborarão para o sucesso da implantação desejada. De fato, o fator humano, antes discutido, é ponto primordial para o sucesso da implantação tendo em vista que a competência, o desempenho e a motivação podem ser um facilitador ou complicador do processo.

No que diz respeito à avaliação cabe inicialmente destacar que se trata de um procedimento através do qual se verifica os pontos fortes e fracos da estrutura organizacional. Para tanto é necessário efetuar um levantamento das condições existentes com vista a delinear a estrutura idealizada para o desenvolvimento dos processos na instituição. Este procedimento poderá observar os resultados apresentados, os problemas evidenciados e o nível de satisfação dos colaboradores com as condições existentes. Assim, Oliveira (1999) sugere que tal ação envolva:

a) Levantamento

- Identificação dos problemas evidenciados pelos usuários; e

- Entrevista com os elementos-chave da empresa.

b) Análise

- Dos dados levantados anteriormente;
- Interligação dos dados levantados, verificando sua veracidade e considerando os vários subsistemas da empresa;
- Estabelecimento dos padrões e critérios de avaliação; e
- Identificação do efeito de cada um dos dados levantados na situação atual da estrutura organizacional da empresa.

c) Avaliação

- Estabelecimento da situação dos componentes da estrutura organizacional na empresa;
- Verificação do envolvimento de cada um dos condicionantes sobre a estrutura organizacional; e
- Verificação do nível de influência de cada nível da empresa – estratégico, tático e operacional – para o delineamento da estrutura organizacional.

Toda a avaliação a ser realizada deve ser pautada no um conjunto de políticas e valores organizacionais que servirão de sustentação para o processo decisório.

O Vitor Colenghi, na obra *O & M e qualidade total*, apresenta uma metodologia básica para avaliação de estruturas organizacionais, propõe o fluxo de atividade conforme exposto na Figura 2.

ESQUEMA	INFORMAÇÕES	RESULTADOS
DEFINIÇÃO DA MISSÃO E DO NEGÓCIO DA EMPRESA	- Suas disponibilidades internas - Produtos e serviços a oferecer - Necessidade dos clientes	- Aprovação da missão e do negócio da empresa
LEVANTAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES	- Estrutura atual - Relação de documentos (estatutos/regimentos etc.)	- Organograma atual - Dados para processar a análise
ANÁLISE FUNCIONAL / ESTRUTURAL	- Comportamento do complexo - Patologias existentes	- Conhecimento mais íntimo da Organização - Racionalização administrativa - Funcionograma
APRESENTAÇÃO DE ALTERNATIVAS	- Proposta de uma nova estrutura organizacional	- Visão das várias propostas Apresentadas - Nova estrutura organizacional
SELEÇÃO DA ALTERNATIVA MAIS VIÁVEL	- Análise das vantagens e limitações de cada proposta	- Escolha da alternativa mais viável - Manual de organização
APROVAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	- Caracterização da melhor alternativa - Divulgação dos objetivos e estimular a sua aceitação	- Homologação pela alta direção da empresa - Realidade prática

Figura 2 – Metodologia básica para avaliação de estruturas organizacionais

FONTE: <http://www.uniube.br/uniube/cursos/graduacao/administracao/vitor/MAEO.htm>

Avaliando a proposta exposta pelo modelo acima é possível destacar que a avaliação das estruturas perpassa, inicialmente, pela necessidade de entendimento da missão da instituição tendo em vista que o delineamento do arcabouço organizacional

deve estar alinhado com aquilo que o empreendimento busca ser para atuar no mercado onde se insere.

Para consolidar a análise e futuras propostas de mudanças, faz-se necessário elencar os tipos de estruturas que as empresas poderão adotar tendo em vista uma variada gama de condições que lhes são impostas pelo meio e a forma como atua.

2.3 Estrutura Organizacional de Bibliotecas

Reunir, organizar e disponibilizar irrestritamente a informação registrada de modo a contribuir para a geração de indivíduos conscientes e críticos, é a função de instituições culturais denominadas bibliotecas¹, cujo caráter democrático de dar acesso ao conhecimento, caracteriza sua ação social.

A biblioteca – cidadela do saber que abriga em seu espaço informações registradas sob os mais variados suportes, é um organismo vivo que possibilita a fruição do saber, o prazer da leitura e o usufruto da cidadania, contribuindo para a aprendizagem duradoura, para o desenvolvimento cultural e para o crescimento intelectual do indivíduo.

Como um organismo ativo e partícipe da vida social, a biblioteca busca, através da memória coletiva por ela reunida, equacionar as necessidades de informação da comunidade, mapeando suas demandas informacionais de modo a oferecer ao usuário um encontro com a cultura e com o conhecimento. De fato, a biblioteca não é simplesmente uma coleção organizada de livros, ela é um espaço de convívio e de socialização dinâmicos que promove a formação e o entretenimento.

A rigor, a biblioteca, para assegurar o acesso à informação, necessita:

- a) Reconhecer sua intencionalidade política e social que a torna fundamental para a construção e manutenção de uma sociedade saudável, equilibrada e dinâmica;
- b) Possuir um acervo que responda às demandas informacionais, bem como meios para mantê-lo atualizado;
- c) Estabelecer os mecanismos para sua organização e sistematização de forma a ser um sistema articulado da representação do conhecimento;
- d) Conhecer sua comunidade de usuários, reais ou potenciais, de modo a contemplar suas necessidades; e
- e) Ter um espaço, físico ou virtual, para expor seu acervo, atender a seus usuários e desenvolver suas atividades.

Por certo, a oferta de serviços varia em graus de sofisticação e exigências conforme a necessidade da demanda. Desta forma a biblioteca universitária mantém serviços que integrem a comunidade acadêmica buscando dispor obras recentes ou dando acesso a coleções de periódicos de áreas específicas.

Assim, as estruturas organizacionais das bibliotecas universitárias devem ser estabelecidas a partir do entendimento de sua missão e de seus objetivos. Genericamente, os objetivos de uma biblioteca podem estar relacionados a disseminar conhecimentos, proporcionar o crescimento do cidadão, promover o acesso informações,

¹ Outros organismos culturais trabalham no sentido de reunir, tratar e disseminar a informação registrada, como os museus e arquivos, entretanto, estes tratam da organização e preservação de documentos históricos, administrativos e culturais de uma empresa (pessoa jurídica) ou de um indivíduo (pessoa física), enquanto que aqueles exibem todo tipo de objeto que apresente interesse histórico, técnico, científico ou artístico, de modo a conservar e preservar coleções/acervos permitindo o contato com peças únicas que são, na maioria das vezes, bi ou tridimensionais.

viabilizar o desenvolvimento científico e contribuir para efetivar os processos de ensino – aprendizagem.

Tais objetivos deverão estar consolidados com a função das atividades que a biblioteca universitária realiza para cumprir sua missão que está relacionada às atividades técnicas, de tratamento, organização e disseminação da informação; as sociais, ligadas a sua capacidade de promover a transformação do coletivo que atente; as de preservação e conservação que buscam a eternização dos artefatos culturais produzidos pela sociedade, as de apoio à pesquisa e a educação como forma de promover o desenvolvimento científico e tecnológico.

Para atender a missão, objetivos e funções estabelecidas, a biblioteca necessita, conforme afirmado anteriormente, possuir uma estrutura física, real ou virtual, recursos humanos, técnicos e auxiliares, recursos informacionais, oferecer serviços para os usuários potenciais ou reais. Deste modo, as atividades que ela desenvolve estão basicamente relacionadas à formação e desenvolvimento da coleção, ao processamento técnico e a atendimento ao usuário. Para melhor percepção do desdobramento das atividades apontadas, o quadro a seguir, apresenta uma relação não exaustiva dos serviços oferecidos.

Atividade	Serviços	Tarefas
Formação e Desenvolvimento de Coleção	Estudo da Comunidade Estudo do Usuário e do Uso Seleção Aquisição Avaliação Debastamento e descarte	Pesquisa Política de Seleção Política de Aquisição Política de Descarte
Processamento Técnico	Registro Catalogação Classificação Indexação	Análise descritiva Análise Temática
Atendimento ao Usuário	Circulação	Consulta Empréstimo Empréstimo entre bibliotecas Comutação bibliográfica
	Treinamento de Usuário	Uso dos recursos da biblioteca Métodos e técnicas de pesquisa Bibliografias e normas da documentação
	Disseminação	Serviço de Alerta D. S. I. Publicações e Divulgações
	Referência	Assistência ao usuário (<i>in loco</i>) Levantamento bibliográfico Normalização técnica

Quadro 1 – Atividades e serviços desenvolvidos

O quadro acima pode ser melhor compreendido a partir da seguinte descrição.

Formação e Desenvolvimento de Coleções

- Objetivo: Elaborar, coordenar e executar a implantação de programas de formação, desenvolvimento e preservação do acervo informacional; organiza o serviço de aquisição e registro do acervo.
- Principais atividades que executa: Aquisição, recebimento e distribuição de material informacional; tombamento e baixa de material informacional e intercâmbio de material.

- c) Principais Serviços que realiza: Serviço de Seleção e Aquisição, registro e descarte.

Processamento Técnico

- a) Objetivo: Executar o processamento técnico dos recursos informacionais adquiridos, inserindo-os no acervo e as respectivas referencias na base de dado.
- b) Principais atividades que executa: Leitura técnica do recurso informacional; Descrição, segundo o código de catalogação eleito, do recurso informacional; Estabelecimento, conforme o sistema de classificação adotado e a Cutter Sounborn, do número de classificação; Determinação, por termos livres, dos indexadores dos recursos informacionais; Inserção dos dados na base de dados; Manutenção das bases de dados;
- c) Principais serviços oferecidos: Serviço de Catalogação, Classificação e Indexação.

Atendimento ao Usuário

- a) Objetivo: Prestar serviços de informação aos usuários da biblioteca e demais membros da comunidade em que está inserida.
- b) Principais atividades que realiza: Difusão de informação, através de diferentes produtos e serviços, como a difusão seletiva de informação, a pesquisa bibliográfica retrospectiva ou corrente em bases de dados nacionais ou internacionais, etc.; Interligação do sistema informático dos serviços com outros sistemas ou redes de informação; Formação e sensibilização de leitores; Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo através de treinamentos, visitas orientadas, etc.; Empréstimo-entre-Bibliotecas; Treinamento de Usuários; Normalização de Documentos; Elaboração/correção de referências bibliográficas; Disseminação da Informação; Sumários e Alertas de publicações periódicas correntes; Boletins Informativos; Jornal Mural; Boletim de Novas Aquisições; Consulta livre ao material dos acervos (monografias, periódicos, teses, vídeos, mapas, partituras, guias, etc.); Empréstimo Domiciliar; Comutação Bibliográfica - obtenção de fotocópias de artigos de publicações periódicas via Internet, COMUT *on line* ou outros meios.
- c) Principais serviços ofertados: Circulação, Empréstimo e Referência.

Tais atividades poderão ser indicativo da estrutura organizacional que a biblioteca adotará. Tradicionalmente, em se tratando de departamentalização, as bibliotecas universitárias estão, na sua grande maioria, organizada por função ou propósito dominante, com a vantagem de agrupar os especialistas de modo a trabalharem em grupo tendo em vista que as situações vivenciadas são estáveis, de pouca mudança, tarefas rotineiras e onde a eficiência técnica e a qualidade são importantes. Contudo, observa-se que tal opção causa a perda de visão do conjunto impedindo reações em situações de rápida adaptação – falta de flexibilidade.

A visualização da representação gráfica mais adota pelas bibliotecas, qual seja, a departamentalização por função ou proposto dominante, mostra que elas adotam o agrupamento por atividades de acordo com as grandes funções que nela se desenvolvem, isto é de acordo coma finalidade comum ou contribuição comum à

organização. Isso é claro quando do agrupamento os especialistas de modo a trabalharem em equipe tendo em vista que a biblioteca possui situações estáveis, de pouca mudança, tarefas rotineiras e onde a eficiência técnica e a qualidade são importantes, possuem poucas linhas de produtos ou serviços e que permanecem inalterados ao longo do tempo. Tais fatores não possibilitam a visão do conjunto e dificulta a reação em situações de rápida adaptação devido à falta de flexibilidade.

Estes aspectos deverão ser os elementos basilares para a constituição da estrutura organizacional da biblioteca universitária.

3 Resultados Finais

Uma vez determinada à estratégia de uma organização, os gestores devem desenvolver uma estrutura eficaz que facilite a sua implementação. De fato, a organização, segunda etapa do processo gerencial, se configura como o processo de criar a estrutura de uma organização.

A estrutura de uma organização, conforme exposto, pode ser descrita através de três componentes: a) complexidade, que se refere à diferenciação em uma organização; b) formalização, a qual define o grau em que uma organização se baseia em regras e procedimentos para dirigir o comportamento dos colaboradores; e c) centralização ou descentralização, a qual determina a autoridade que toma a decisão.

Tais questões impactam na biblioteca universitária, a qual deverá definir suas tarefas, agrupar as semelhantes e coordenar os esforços para melhor efetuar a execução.

É tácito que organização das atividades a serem executadas pela biblioteca de uma instituição de ensino superior deverá observar as seguintes etapas (Figura 3):



Figura 3 – Etapas para composição da estrutura organizacional

As etapas acima expressas, fruto das análises apontadas pelos autores visitados neste estudo teórico, representam a síntese dos seis elementos que os gerentes de bibliotecas precisam considerar ao projetar as estruturas das organizações que administram.

4 Considerações Finais

A título de conclusão, embora a temática ainda envolva outros aspectos que não foram abordados como o estágio em que se encontra o trabalho, é possível inferir que uma estrutura organizacional é dinâmica, principalmente quando são considerados os seus aspectos informais provenientes da caracterização das pessoas que a integram e deve ser delineada formalmente considerando as funções de administração como um instrumento para facilitar o alcance dos objetivos estabelecidos.

A temática é muito complexa considerando que a estrutura da biblioteca universitária é uma ordenação e agrupamento de atividades e recursos, o que para a gestão está relacionada à sua organização sendo necessário ainda o planejamento, a coordenação e o controle dos procedimentos para promover uma eficaz administração.

O estudo da estrutura organizacional envolve elementos como identificação das tarefas necessárias, a organização das funções e responsabilidades, informações, recursos e *feedback* aos colaboradores, medidas de desempenho compatíveis com os objetivos e condições motivadoras para a competente implantação. Muitos destes aspectos perpassam pela necessidade de afinar as ações com as estratégias de instituição de ensino superior.

O delineamento da estrutura pode se configurar em razão da necessidade de criar uma estrutura para uma biblioteca ou então aprimorar a existente. Ele é resultante da dinâmica ambiental e deve considerar as funções de administração como um instrumento para facilitar o alcance dos objetivos estabelecidos bem como a missão da biblioteca.

5 Referências

ANNES, Ricardo. **Apostila OSM1**. Disponível em: <http://www.pucrs.campus2.br/~annes/admosm_1.ppt>. Acesso em 02 ago.2005.

COLENGHI, Vitor Mature. **O&M e qualidade total** – uma integração perfeita. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

DRUCKER, P. F. **Prática de administração de empresas**. Rio de Janeiro: Fim de Cultura, 1962.

FARIA, Antônio Nogueira. **Organização e métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 1984.

HALL, Richard H. **Organizações: estruturas, processos e resultados**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004

HIGA, Mori Lou. Redesigning a library's organizational structure 1. **College & Research Libraries**. January 2005. p. 41-58

MAXIMIANO, Antônio César A. **Introdução à administração**. 3. ed., São Paulo, Editora Atlas, 1992.

MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes: estrutura em cinco configurações**. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.



MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. Rio de Janeiro: Record, 2002.

OLIVEIRA, César A. **Estruturas organizacionais**. Disponível em: <www.professorcezar.adm.br/Textos/Estrutura%20Organizacional.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2005.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e método: uma abordagem gerencial**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PERROTTI, Eduardo. **Estruturas organizacionais e gestão do conhecimento**. 2004, 206p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.

SCHEIN, Edgar H. **Psicologia organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1982.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **Perspectivas teóricas da comunicação organizacional**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/alaic/boletin11/cleusa.htm>>. Acesso em: 09 ago. 2005.

VASCONCELLOS, Eduardo. **Estrutura das organizações**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1982.

YOUNIS, Abdul Razeq, The effect of automated systems on Jordanian university libraries organizational structure. **Library Review**, v.. 48, n. 7, 1999, p. 337–339.

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ENTRE AS METÁFORAS DE MORGAN E A VISÃO DE LUHMANN

Lidiane Carvalho

Professora Assistente da Universidade Federal do Estado Rio de Janeiro. UNIRIO
Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
Doutoranda do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT.

Resumo

Este artigo parte da investigação dos usos teórico-metodológicos da teoria de Niklas Luhmann para a interpretação das bibliotecas universitárias como sistema social, com suas estruturas funcionais e suas relações com o entorno. Parte-se da hipótese de que as estruturas funcionais são componentes do todo sistêmico que se relacionam de modo autopoietico com o entorno. A leitura reflexiva da realidade organizacional pela apropriação das metáforas para redução da complexidade de um sistema social pode ser mais bem compreendida a partir da perspectiva comunicacional luhmanniana. A teoria luhmanniana pode contribuir para a melhoria e inovação no processo de gestão das bibliotecas universitárias.

Palavras chave:

Administração de bibliotecas; Teoria de sistemas; Comunicação nas organizações.

Abstract

This article starts with a research of theoretical and methodological uses of the Niklas Luhmann theory for the interpretation of university libraries as a social system, its functional structures and their relationships with the environment. He works with the hypothesis that the functional structures are components of the systemic whole that are related with the surroundings in an autopoietic way. A reflective reading of organizational reality by the appropriation of metaphors to reduce the complexity of a social system can be better understood from the luhmannian communication perspective. The luhmannian theory can contribute to improvement and innovation in the management of university libraries.

Keywords:

Management of Libraries; Systems Theory; Communication in organizations.

1 Introdução

Este artigo investiga os usos da teoria de sistemas de Niklas Luhmann como recurso para interpretar a realidade social das bibliotecas universitárias e desse modo, orientar a administração, a melhoria de processos, a inovação tanto na sua dinâmica interna bem como na relação com o entorno.

Parte-se da compreensão da biblioteca universitária como sistema social produtivo. As estruturas funcionais da biblioteca universitária se organizam de modo

a atender o processo de produção de conhecimento da universidade que se organiza em torno do ensino, da pesquisa e da extensão. Nesse sentido, as atividades das bibliotecas universitárias podem ser aprimoradas com a apropriação das teorias da ciência administrativa para orientar suas ações e desse modo contribuir sistematicamente para o processo de produção de conhecimento na universidade.

A ciência da administração tem reunido metodologias para orientar processos produtivos complexos. A visão clássica da administração parte do pressuposto de que as ações podem ser agrupadas em torno do planejamento, organização, execução e controle.

A etapa do planejamento requer entendimento sobre a complexidade do sistema social e das suas relações como o entorno. O planejamento orienta processos de modo a articular as ações para obter os melhores resultados. A etapa da organização relaciona-se como as estruturas do sistema estão desenhadas, pois, o modo como organizamos, ordenamos as parte de um todo, depende de maior ou menor comunicação do sistema com o entorno. A etapa da execução requer a mobilização de competências físicas e intelectuais e na atividade produtiva estão representadas pelos produtos e serviços prestados. A etapa do controle envolve a avaliação dos produtos e os resultados do processo produtivo. O controle informa ao sistema sobre o desempenho de estruturas funcionais e revela pontos fracos e pontos fortes, orientando adequações quanto ao modo de organizar e executar, portanto, reorientando a ação.

As relações entre sistema social e administração de bibliotecas podem ser estabelecidas pelas apropriações dos conceitos elaborados por Luhmann, no sentido de pensar o fluxo de informações no sistema, instaurado nas ações comunicativas entre o sistema universidade e o entorno sociedade.

Nesse sentido, investigam-se os usos teórico-práticos da teoria luhmanniana no campo da ciência da informação, especificamente as relacionadas à administração de bibliotecas. A pesquisa bibliográfica com o termo "Luhmann", indexadas nos campos "*abstract, title and reference*" retornou quatro registros de publicações indexados na *Library Information Science Abstract (LISA)*. Os artigos recuperados¹ apontam o uso da teoria luhmanniana em torno de três eixos: a) como apoio a compreensão da gestão de documentos e tecnologias; b) à realidade complexa das bibliotecas, dos espaços virtuais, e a c) educação de usuários. Portanto podemos afirmar que a apropriação da teoria luhmanniana para a interpretação da realidade complexa das bibliotecas universitárias, ainda que

¹ 1. Brier, S. (2004). Cybersemiotics and the problems of the information-processing paradigm as a candidate for a unified science of information behind library information science. *Library Trends*, 52(3), 629-629-657.

2. Kluever, J. (1996). Sociological discourses in virtual reality. A hybrid system for the reconstruction and comparison of sociological theories. *Social Science Computer Review*, 14(3), 280-280-292. doi:10.1177/089443939601400303

3. Leydesdorff, L. (2010). The communication of meaning and the structuration of expectations: Giddens' "structuration theory" and luhmann's "self-organization". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(10), 2138-2138-2150.

4. Rojas, M. A. R. (1999). El sistema de informacion documental: Un sistema autorreferencial y autopoietico? the documentary information system: A self-referential, autopoietic system? *Revista Interamericana De Bibliotecologia*, 22(2), 51-51-65.

incipiente na literatura internacional no domínio de referência da ciência da informação e das bibliotecas emerge como recurso para a interpretação deste sistema social.

2 As bibliotecas universitárias como sistemas complexos

A apropriação da Ciência Administrativa pelos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil na última década, de acordo com estudo conduzido por Dziekaniak (2008, p. 4) constatou que são poucas as bibliografias mencionadas nos currículos sobre administração. Além de poucas, são fusões da Biblioteconomia e administração baseadas nas teorias década de 70 e 80 marcadas pelos paradigmas mecanicista e funcionalista da administração tradicional.

Com a emergência e a generalização dos recursos de informação inovadores como, por exemplo, as bases de dados online, os portais, e os repositórios, da ciência colaborativa e dos novos modos de organização do trabalho intelectual dos cientistas, do acesso aberto, entre outras iniciativas que facilitaram a cooperação e o compartilhamento de informação. Os novos suportes da informação emergem e sistemas robustos para operacionalizar e garantir o acesso ao conhecimento científico tornam as atividades de gestão mais complexas. Esta complexidade também aumenta na relação com a universidade.

Na década de 70, Miranda (1978, p.2) compreende a complexidade da biblioteca universitária pela dicotomia aparente entre a abordagem técnica e a visão política do problema: “as relações da biblioteca com a universidade estão dadas pela necessidade de desenvolvimento de uma mentalidade científica de planejamento de serviços, de avaliação de coleções e de formulação de uma política de seleção”. A abordagem tecnicista da profissão para Miranda (1978, p. 6) está representada pelo “[...] excessivo apego às tarefas técnicas operacionais. Em contrapartida, existe o problema da qualificação de pessoal”. Na perspectiva crítica das relações da biblioteca com o entorno e da necessidade de ampliação das ações, para além do fazer tecnicista Miranda (1978, p.6) sugere a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas Universitárias como modo de articular as atividades das bibliotecas universitárias com as demandas sociais.

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias – CBBU, atualmente procura incentivar a cooperação entre bibliotecas; propor e participar de projetos e pesquisas que subsidiem a formulação de políticas públicas em suas áreas de interesse; propor diretrizes e padrões para ação; promover a educação continuada dos profissionais; representar e apoiar as bibliotecas universitárias das IES filiadas; promover o compartilhamento de serviços e produtos; elaborar e editar documentos técnico-científicos; colaborar na organização do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU; promover a realização de encontros regionais e outros eventos profissionais, entre outras interfaces relacionadas a bibliotecas universitárias e práticas sociais (CBBU, 1987).

Dziekaniak (2008, p. 3) enfatiza que a prática profissional em Biblioteconomia requer conhecimentos em Administração, de modo que possam usar e beneficiar-se dos seus métodos, técnicas e procedimentos. A autora destaca que a administração da Biblioteca Universitária torna-se um dos pontos críticos para a obtenção de um bom desempenho e sucesso, tanto da própria biblioteca, como da universidade. A

relação entre biblioteca e universidade é uma relação bem estabelecida pelas demandas das estruturas funcionais. A biblioteca universitária se auto-organiza para responder as demandas do entorno.

As bibliotecas universitárias podem ser concebidas como um sistema complexo. Isto implica em representá-la e interpretá-la como “unidade de multiplicidades”, ou seja, como uma configuração entre elementos que pode assumir outras formas possíveis e não previstas. Perceber e interpretar as estruturas e os modos de funcionamento de uma biblioteca implica principalmente na capacidade do bibliotecário de dialogar com as teorias organizacionais da Ciência da Administração. Morgan (1996, p. 10) sugere como instrumento metodológico para a análise das organizações o uso das metáforas. As metáforas podem ser pensadas como recurso para a compreensão das diversas posições que a biblioteca pode ocupar, tendo como referente o ponto de vista organizacional da estrutura formal da universidade.

3 A administração de organizações: as metáforas e a comunicação

As organizações, de acordo com Maximiano (2010, p. 4), configuram-se pela combinação de esforços individuais, que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para ação de uma única pessoa. A sociedade é constituída das organizações que fornecem meios para atendimento das necessidades humanas. A função da administração enquanto ciência está em buscar modos efetivos de utilizar recursos para atingir os objetivos. Morgan (1996, p.10) sugere como instrumento metodológico para a análise das organizações o uso das metáforas. Usar uma metáfora implica um modo de pensar e uma forma de ver que permeia a maneira pela qual entendemos nosso mundo em geral. O autor utiliza este recurso para diagnóstico dos problemas organizacionais, bem como de espaço lingüístico e conceitual para a construção de soluções, a melhoria de processos e a inovação.

As metáforas sugeridas por Morgan (1996, p.16-17) partem da necessidade de desenvolver uma administração reflexiva das organizações. As principais metáforas sugeridas para representar e interpretar as organizações são: a) máquinas; b) organismos; c) cérebros; d) sistemas psíquicos; e) cultura; f) fluxo e transformação; g) instrumentos de dominação, e h) sistemas políticos.

A *metáfora das máquinas* sugere a leitura da organização como sistema fechado, burocrático, com apropriações do modo de produção mecanicista e da administração científica Taylorista, focado em desempenho e marcado pelo poder da centralidade da autoridade administrativa. A organização mecanicista desconsidera a comunicação e autonomia dos agentes humanos com o sistema, e deste com o entorno (Morgan, 1996, 21-26). Desse modo a comunicação do sistema com o entorno é reduzida e as possibilidades de ação limitadas a burocracia.

Morgan (1996, p. 44) ainda destaca que muitas organizações abandonaram a ciência mecânica para inspirar-se na biologia para refletir sobre as organizações. As organizações quando caracterizadas como *organismos*, importam complexidade à medida que, como entidades vivas em constante mutação, interagem constantemente com o entorno visando sua adaptação. A resolução dos problemas

caracteriza-se por encontrar meios de conciliar às necessidades humanas a eficiência técnica.

A metáfora dos *organismos*, segundo Morgan (1996, p. 49) é o contraponto da organização mecanicista, caracterizada por uma estrutura funcional extremamente fechada. Os sistemas devem ser administrados considerando o ambiente (entorno). Assim, muito tem se destacado a “atividade ambiental” imediata, definida pelas interações organizacionais diretas (por exemplo, com clientes, concorrentes, fornecedores, sindicatos e agências governamentais), bem como do “contexto” mais amplo ou “ambiente em geral”. Essa adaptação ao contingente, à realidade do contexto, constitui a perspectiva dominante na moderna análise organizacional.

Morgan (1996, p.49) assinala que os indivíduos são sistemas em si mesmos, estes por sua vez, pertencem a grupos ou departamentos que também pertencem a organizações maiores e assim sucessivamente. Caso defina-se a organização como um sistema, então todos os outros níveis podem ser compreendidos como subsistemas mesmo que sejam complexos e fechados em si mesmos. Pode-se destacar que na metáfora dos sistemas abertos a comunicação tem uma função de seleção do que quer importar do entorno. A seleção privilegia as informações necessárias à sobrevivência do sistema e retorna ao entorno demandas seletivas de informação.

As organizações, compreendidas a partir da metáfora do *cérebro*, são capazes de aprender e recriar-se. O caráter reflexivo da metáfora do cérebro supõe que só é possível produzir conhecimento à medida que aumenta as interações comunicativas entre os atores. Essa metáfora, de acordo com Morgan (1996, p. 81-84) compreende as organizações como sistemas de comunicação e sistemas de tomada de decisão.

Morgan (1996, p. 121; 139,141) usa a metáfora da *cultura* para analisar as crenças e as idéias em torno das quais as organizações norteiam sua missão e suas estratégias de ação. O autor defende que cada ator contribui para a construção da realidade social da organização. As organizações são “minisociedades” que têm os seus próprios padrões de cultura e *subculturas*. Padrões de interação, crenças, linguagem e significados compartilhados fragmentados ou integrados compõem o fenômeno que conhecido como “cultura organizacional”. A metáfora da cultura permite ampliar a racionalidade organizacional, à medida que considera os aspectos subjetivos da realidade e possibilita reinterpretar os modos de ação.

A metáfora das organizações como *sistemas psíquicos* quer destacar as pessoas que constituem as organizações e as implicações do agir individual nas configurações do agir coletivo. Morgan (1996, p. 216) sublinha a importância da sexualidade na formação da personalidade dos indivíduos. O autor destaca que a sexualidade reprimida pode interferir nas atividades do dia-a-dia, contribuindo para comportamentos neuróticos e compulsivos, que influenciam o ambiente de trabalho. A compreensão completa da importância da sexualidade implicará reconhecer que “as organizações não são condicionadas somente pelos seus respectivos ambientes; são também moldadas pelos interesses inconscientes dos seus membros e pelas forças inconscientes que determinam as sociedades nas quais elas existem”.

Morgan (1996, p. 149) sugere que pode se tecer paralelos entre organizações e *sistemas políticos*, pois deste modo se “está caracterizando a organização em

termos de um estilo particular de regra política”. As formas de governo e de autoridade podem ser observadas em instrumentos de regulação dos sistemas sociais em acordos, normas, regimentos e leis. Nesse caso a *autopoiesis* organizacional seleciona comunicações específicas relacionadas à arregimentação e normas de conduta social, de modo que deem continuidade a seu processo funcional.

Morgan (1996, p. 149; 152) afirma que as seleções para legitimação do poder acontecem de três modos: a) na burocracia o poder é exercido pelo conhecimento do uso das regras e com a forma praticamente legal de administração que implica; b) nos caso das organizações dominadas por tecnocratas o poder e a responsabilidade está diretamente relacionada ao conhecimento e especialização técnica, c) nas organizações democráticas o poder é estabelecido a partir de regras que emergem da maioria.

A política em uma organização manifesta-se nos conflitos e jogos de poder. Pode-se analisar a política organizacional de maneira sistemática, focalizando as relações entre interesses, conflito e poder. As relações entre conflito e poder são estabelecidas, de acordo com Morgan (1996, p. 150) quando “as pessoas pensam diferentemente e querem agir também diferentemente. Essa diversidade cria uma tensão que precisa ser resolvida por meios políticos”. Nesse sentido, a comunicação pode ampliar ou reduzir conflitos.

Morgan (1996, p. 324-325) indica que também pode se pensar nas organizações como *instrumentos de dominação* “à medida que expõe o lado amargo da vida organizacional, seja em termos das desigualdades estruturais, das doenças e dos acidentes de trabalho, ou ainda da exploração”. O autor considera que o uso desta metáfora implica em utilizar a teoria das organizações como instrumento de mudança social. Morgan (1996, p. 324-325) recorda que as organizações reproduzem e produzem sociedades divididas, que perpetuam a luta de classes no ambiente de trabalho.

A organização pode ainda ser representada como *fluxos de transformação*. Morgan (1996, p. 242-245) recorre ao conceito de *autopoiesis* de Maturana e Varela para fundamentar essa metáfora. A *autopoiesis* corresponde às características dos sistemas vivos: autonomia, circularidade e autorreferência. Assim a “capacidade de autorreprodução através de um sistema fechado de relações [...] engaja padrões circulares de interação, onde a mudança em um dos elementos encontra-se unida com mudanças em todas as outras partes do sistema, estabelecendo padrões contínuos de interação que são sempre autorreferentes”.

A autorreferência é a capacidade de estabelecer padrões que definem a organização. A interação de um sistema com o seu ambiente é, um reflexo e parte da sua própria organização. O sistema interage com seu ambiente de um modo que facilita a sua própria autorreprodução e, nesse sentido, pode-se observar que o seu ambiente é, na verdade, uma parte de si mesmo. Os sistemas não são completamente isolados: confinamento e autonomia são de ordem organizacional. Os sistemas se fecham neles mesmos para manterem padrões estáveis de relações (MORGAN, 1996, p. 245).

A teoria da *autopoiesis* encoraja a compreensão de como a mudança se desenvolve através de padrões circulares de interação. Organizações evoluem ou

desaparecem com as mudanças que ocorrem nos seus ambientes e a administração dessas organizações requer um entendimento deste contexto.

Morgan (1996, p. 16) assinala que usualmente os estudos referem-se às organizações como se fossem máquinas desenhadas para atingir fins e objetivos predeterminados, capazes de funcionar em ciclos repetitivos, tranqüila e eficientemente. No entanto, os maiores desafios de uma organização são a administração de sua complexidade interna e de sua relação com o entorno.

Parte-se deste ponto para pensar a organização sob a perspectiva da comunicação e a relevância de suas funções em qualquer análise interpretativa da realidade. A comunicação é o elemento fundador dos processos organizacionais, especialmente pela sua característica recursiva. A recursividade da comunicação nos sistemas sociais faz parte da sua complexidade. É neste sentido que se faz uso da teoria de Niklas Luhmann: para romper com a inércia e abrir novas vias de teorização, que capacitem a enfrentar a crescente complexidade das sociedades contemporâneas.

Esta revisão das metáforas de Morgan serve como ponto de partida para perceber que nas diferentes dinâmicas ou abordagens metafóricas para a leitura das organizações, a comunicação é elemento recursivo. Pode-se afirmar que a complexidade de uma organização é dada pelo número de interações comunicativas dentro do sistema e dele com o entorno. Na próxima seção apresentam-se os fundamentos teóricos da teoria de sistemas de Niklas Luhmann, e como elas podem contribuir para uma melhor administração de bibliotecas universitárias.

4 A teoria luhmanniana e a comunicação nos sistemas

A teoria de Niklas Luhmann tem sido amplamente apropriada pelas ciências da administração para uma melhor compreender das dinâmicas comunicacionais nas organizações. Isto é particularmente relevante porque as teorizações anteriores parecem ser insuficientes para aquela compreensão, principalmente quando se opera em organizações com maior complexidade. A complexidade organizacional evidencia as limitações dos fluxos de informação repetitivos como ferramenta de administração.

A complexidade no mundo é dada por dois modos, segundo Luhmann (1998, p.24-27). O primeiro se baseia na distinção entre elementos e relações. Um sistema tem dificuldade de se relacionar com outros à medida que seus elementos aumentam. Mesmo que adotássemos métodos matemáticos para elencar o número de relações possíveis, a complexidade sempre exige seleções. A necessidade de seleções qualifica os elementos. A qualidade nesse sentido é determinada pela capacidade seletiva do sistema, que significa que logicamente todos têm uma oportunidade igual de realização. O conceito de complexidade se baseia no conceito de operação.

O segundo modo de construção da complexidade, de acordo com Luhmann (1998, p. 24-27), é dado como um problema de observação, especialmente porque se um sistema tem que selecionar com quem estabelecerá relações, é difícil anteciper que relações serão selecionadas. Nesse sentido o conhecimento dos elementos é fundamental para eficazes seleções e o modo de fazer isso é reunir informações pela observação.

O conceito de operação para Luhmann (1998, p. 26-27) está relacionado à *autopoiese* do sistema. Os sistemas dinâmicos implicam em um maior número de operações. A criação de informação no sistema acontece pelo ato de distinguir, dado pela observação. Desse modo Luhmann (1998, p. 27) argumenta que as noções de complexidade estão na seletividade do sistema, fundamentadas na noção de operação e observação. Esta operação é controlada ou não, selecionada ou não.

Lee (2000, p. 324) afirma que o sistema luhmanniano produz suas próprias fronteiras, peças e estruturas significativas: é por isso que a *autopoiesis* não pode ser entendida como a produção de uma estrutura específica. A relevância do processo autopoietico é a criação de diferença entre sistema e entorno. Luhmann insiste em que as dimensões de significado não podem ser confundidas por serem interdependentes. A dimensão funcional produz a diferença entre sistema e entorno. A dimensão temporal produz a diferença entre o passado e o futuro. A dimensão social produz a diferença entre Ego e Alter. A teoria de Luhmann é “relativamente flexível”, pois um sistema social emerge sempre que a comunicação começa e, como resultado de autopoiese, continua a construir sobre si mesmo.

Carvalho (2009, p. 47) destaca que toda comunicação pode gerar uma nova comunicação e assim por diante. As comunicações estão sujeitas a serem aceitas ou recusadas. Cada evento comunicativo contém uma bifurcação que apresenta as possibilidades de aceitação ou recusa, abrindo ou fechando o sistema. A *autopoiesis* do sistema social se dá na medida em que comunicações conectam-se a novas comunicações. Se não houvesse a produção sucessiva de comunicações, os sistemas sociais não existiriam.

Cabe destacar que o procedimento privilegiado de redução da complexidade dentro das organizações, de acordo com a teoria luhmanniana, é a redução das interações comunicativas e a estruturação de fluxos informacionais funcionais (CARVALHO, 2009, p.47; 122). Este duplo processo de redução e estruturação acontece porque os sistemas têm finalidades, e racionalmente concentram a aplicação de recursos e focalizam as suas ações.

Lima e colaboradores (2009, p.02) observam que Luhmann concebe a comunicação como um processo que sintetiza informação, comunicação e compreensão. A comunicação, na teoria sistêmica de Luhmann, não pode ser entendida como uma simples transmissão de informação, pois a informação só pode ser gerada pelo próprio sistema, tendo em vista que ele é autorreferente, ou seja, depende de sua contingência (sentido).

A comunicação baseia-se nas dimensões social, temporal e funcional do significado. A realidade da comunicação é um fenômeno social que encurta a distância entre os indivíduos e os sistemas de consciência, e entre outros tipos de sistemas fechados. A comunicação ocorre quando *Alter* intencionalmente transmite informações através de um meio para *Ego*, pois, Luhmann considera o discurso como o meio mais básico de comunicação, garantindo a continuidade da sociedade autopoietica (LEE, 2000, p.235).

Lima e Carvalho (2011, p.02) apontam que Luhmann renova a teoria dos sistemas à medida que parte de uma mudança paradigmática: passa da distinção do todo e das partes, para a distinção de sistema e entorno, tendo como referência o conceito de complexidade. A comunicação não se pode ser vista como transferência de informação, pois os seres operam fechados um para outro.

A comunicação é um tipo específico de estabelecimento de formas no meio dos significados, uma realidade emergente que pressupõe seres capazes de consciência. A comunicação opera com uma seqüência de transformações de signos, que comparada com a consciência é muito lenta e exige muito tempo. A comunicação antecipa e retorna mais comunicação, e produz os elementos do próprio sistema: as comunicações (LUHMANN, 2005, p.24).

A *autopoiesis* e a evolução dinâmica do sistema podem ser influenciadas pelo fator tempo. A relação temporal existente no processo comunicativo do sistema com o entorno pode ser aprimorada, pois se cria uma memória onde ruídos anteriores passam a ser enfrentados e as adaptações realizadas ampliam os campos de possibilidades seletivas. O processo de comunicação é o mecanismo pelo qual o sistema observa seu entorno, e também seleciona entre as inúmeras possibilidades existentes (LIMA; CARVALHO e LIMA, 2010).

Os sistemas desenvolvem um processo evolucionário dinâmico, pois o ruído ou irritação origina certa informação para o sistema. Este processo modifica sua estrutura interna, onde subsistemas podem ser criados, visando ampliar as expectativas sobre o ambiente e desta forma ampliando sua complexidade interna (LIMA; CARVALHO e LIMA, 2010; LEYDESDORFF, 2010, p.2139).

Lee (2002, p.232) sublinha que para Luhmann são quatro as premissas falsas orientam um pensamento sociológico ao fracasso, cada um contribuindo para a confusão causada pelos outros, são elas: a) a sociedade é composta de indivíduos concretos; b) a sociedade é integrada por causa de um consenso compartilhado por indivíduos sobre seus valores e interesses; c) as fronteiras políticas ou territoriais diferenciam as sociedades umas das outras, d) a sociedade como grupos de pessoas que pode ser observado e compreendido a partir do exterior suas próprias fronteiras.

A teoria luhmanniana apresenta os seres humanos a partir do centro do sistema social: caracteriza essa nova perspectiva da sociedade como radicalmente anti-humanista, anti-regional e construtivista. Luhmann rejeita a tradicional visão europeia de que “os indivíduos participam naturalmente do ordenamento social” (LEE, 2002, p.323).

Lee (2002, p.323) ainda afirma que Luhmann considera a comunicação a unidade fundamental da sociedade, pois, a “sociedade” só existe quando os indivíduos se comunicam. Os limites da sociedade são estabelecidos pelos limites de comunicação: o que não é comunicado permanece fora da sociedade.

Luhmann entende as teorias humanistas da sociedade como exemplos de especulação metafísica. Os humanistas acreditam que os seres humanos possuem essências valiosas comuns. A racionalidade ou capacidade de raciocinar deve distinguir os seres humanos dos animais. Os indivíduos estão sempre mais fora da sociedade do que dentro dela, e só podem se comunicar sobre uma coisa de cada vez. Na teoria luhmanniana o indivíduo nunca é completamente social ou antissocial, pois quando a comunicação ocorre com sucesso à sociedade funciona bem sem qualquer tipo de abrangente de consenso racional (LEE, 2000, p.325).

Nesse sentido, de acordo com Carvalho (2009, p. 47) os sistemas de informação são modos de comunicação reduzida, estruturada e direcionada para a eficácia. O sistema de informação nas organizações se contrapõe a dinâmica de comunicação caótica no seu entorno. Esta redução normativa tem conteúdo moral, e

pode ser objeto de indagações éticas e valorativas. Isto é especialmente pertinente quando os sistemas de informação parecem ser incapazes de responder as demandas dos próprios atores organizacionais.

A complexidade das comunicações requer um entendimento relacional. Luhmann (2007, p.101) conceitua complexidade como “unidade de multiplicidades”, ou seja, cada elemento da organização pode assumir outras possibilidades não previstas. A complexidade interfere na capacidade de auto-organização e de organizar suas dinâmicas de comunicação.

O enfoque sistêmico de Luhmann aplicado à administração de bibliotecas universitárias possibilita uma visão inovadora desta atividade. Pois, a partir do momento que as bibliotecas universitárias passam a ser vistas e pensadas como sistemas fechados, os desafios da administração são totalmente outros. Os processos organizacionais são vistos como parte do esforço de autoprodução, a partir da seleção nas relações com o entorno. Assim, a administração da informação e da comunicação faz parte da determinação do nível de complexidade dos sistemas.

5 Considerações Finais

As mudanças sociais trazem desafios para todos os atores do sistema social, no âmbito econômico, político ou cultural. A administração de bibliotecas universitárias baseada somente em processos mecanicistas tende a ser repetitiva e burocrática, e acaba por ignorar as demandas coletivas desta sociedade. Administrar bibliotecas universitárias requer compreender as relações entre os procedimentos da ordem técnica e das demandas coletivas no entorno (universidade, sociedade).

Nesse sentido, a revisão de literatura conduzida na *Library Information Science Abstract (LISA)*, identifica apenas quatro registros cujos usos da teoria luhmanniana é mencionada para referir-se a dinâmica da biblioteca com o entorno.

A ausência da utilização da teoria de sistemas no campo das bibliotecas sofre a influência de uma herança teórica das abordagens tecnicistas e funcionalista enraizadas na fundação deste campo científico. Os atores da biblioteca universitária que pensam criticamente as questões da sociedade contemporânea possuem maior grau de sucesso e relevância social, especialmente pela condição intelectual de estabelecer políticas de informação além do domínio da técnica, estabelecendo deste modo um diálogo com o entorno.

A leitura crítica da realidade organizacional das bibliotecas universitárias situa a função da comunicação em toda a complexidade do sistema, seja um sistema de baixa complexidade como os sistemas formais de armazenamento e busca da informação bem como as questões relativas à fluidez da informação enquanto elemento da *autopoiese* do sistema social. À medida que a comunicação tem a capacidade de produzir uma estrutura, ela também pode ser um recurso para importar informações do entorno, como nos explica o conceito da *autopoiesis* luhmanniana. A comunicação constrói realidades já a informação acaba por ser submetida a processos de seleção e ordenamento em um processo *autopoietico*.

Ao bibliotecário na sua prática profissional é posto um desafio constante no sentido de apropriar-se de informação e conhecimento e desenvolver competências para atender as especificidades sociais e técnicas que emergem. Estas

competências determinam de modo significativo o grau de inovação e sucesso das bibliotecas na contemporaneidade. Entre as mudanças sociais que recentemente colocam desafios à rotina da administração das bibliotecas e ao desenvolvimento de competências está o controle bibliográfico colaborativo; a divulgação do conhecimento científico por meio de canais informais como redes sociais; a hibridização dos modos de organizar o conhecimento, que pode ser exemplificado pela biblioteca digital e a demanda das normas reguladoras de avaliação das universidades brasileiras que priorizam o acervo impresso; a preservação física e digital de documentos; as demandas informacionais dos usuários presenciais e do ensino a distância, entre outros recursos de informação emergentes.

Embora a apropriação da teoria luhmanniana para a interpretação da realidade complexa das bibliotecas universitárias, ainda seja incipiente na literatura internacional, ela serve de apoio para a compreensão da ação no sistema social sob uma perspectiva crítica.

Referências

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (CBBU).

Regimento Interno. Disponível em:

www.febab.org.br/cbbu/images/links/regcbbu.pdf. Acesso em: 27.04.2012.

CARVALHO, L. S. Informação, comunicação e inovação. (Dissertação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.126p.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU): teoria e aplicação. **BIBLIOS**, n.31, 2008.

LEE, D. The Society of Society: The Grand Finale of Niklas Luhmann. **Sociological Theory**, v.18, p. 320–330, 2000.

LEYDESDORFF, L. The communication of meaning and the structuration of expectations: Giddens' "structuration theory" and Luhmann's "self-organization".

Journal of the American Society for Information Science and Technology, n. 61, p. 2138-2150. 2010.

LIMA, C. R. M.; Martins, Jacqueline A. ; Silveira, Aline L. ; CARVALHO, Lidiane. Agir comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. **Datagramazero** (Rio de Janeiro), v. 10, p. 01-20, 2009.

LIMA, C.R. M; CARVALHO, Lidiane; LIMA, José Rodolfo. Notas para uma administração discursiva das organizações. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação , v.11, n.6 dez/10. Disponível em:

http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_03.htm. Acesso em: 27.07.2011

LUHMANN, N. **El arte de la sociedad**. México: Herder; Universidad Iberoamericana, 2005. 522p. (Traduzido do original *Die Kunst der Gesellschaft*)



LUHMANN, N. **Complejidad y modernidade:** de la unidad a la diferencia. Madrid: Trotta, 1998. (Colección estructuras y procesos - Serie Ciencias *Sociales*). 257p.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização:** São Paulo: Atlas, 1996.

MIRANDA, Antônio. Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática. Disponível em:

http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA.pdf. Acesso em: (Texto original apresentado durante o 1º SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, Niterói, RJ, 23 a 29 julho de 1978.)

SOUZA, R. S. de. Funcionalismo sistêmico nas teorias social e organizacional: evolução e crítica. **Read**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p.1-43, jan-fev, 2001.



EDUCANDO PARA PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: O CASO DA BIBLIOTECA DO UNIPÊ

Ana Maria Nascimento Henriques e Silva¹, Gesilda Toscano de Brito², Maria Eliane da Silva Correia³, Rachel Abath de Ataíde⁴

¹Mestre em Ciência da Informação/ Bacharel em Biblioteconomia/ Bibliotecária Gestora Unipê, João Pessoa-PB

²Bacharel em Biblioteconomia / Bibliotecária Unipê, João Pessoa- PB

³Bacharel em Biblioteconomia / Bibliotecária Unipê, João Pessoa-PB

⁴Especialista em Ensino- Aprendizagem mediados por Tecnologias da Informação e comunicação / Bacharel em Biblioteconomia / Bibliotecária Unipê, João Pessoa - PB

Resumo

Relato de experiência na Biblioteca do Unipê, no que se refere ao desenvolvimento de ações /práticas para uma possível consciência sustentável individual e coletiva. Neste foco identificam-se algumas práticas que contribuem para a compreensão da relação e interação das pessoas com todo o ambiente, além de fomentar uma ética ambiental a respeito do equilíbrio ecológico e da qualidade de vida dessas pessoas. Destaca-se o papel das Bibliotecas Universitárias, dos profissionais da informação e da Universidade na formação de cidadãos com consciência sustentável.

Palavras-chave: Sustentabilidade; Biblioteca Universitária; Consciência sustentável.

Abstract

Experience report in the Library of Unipê, as regards the development of actions / practices for possible sustainable individual and collective consciousness. This focus identifies some practices that contribute to the understanding of the relationship and interaction of people with the whole environment and foster an environmental ethic about the ecological balance and quality of their lives. We highlight the role of university libraries, information profession and the University in the formation of citizenship with sustainable.

Keywords: Sustainability; University Library; Consciousness sustainable.



1 Introdução

Atualmente se percebe nas organizações, entendidas aqui como quaisquer Instituições, sejam bibliotecas, igrejas etc. uma grande preocupação em relação às questões que envolvem o meio ambiente. Esta preocupação está diretamente associada a manutenção da própria sustentabilidade dessa organização. O grande desafio, no entanto, é tornar tangíveis os valores sustentáveis necessários. Diante disto, algumas iniciativas são tomadas com o intuito de contribuir efetivamente com um ambiente corporativo que esteja atento a práticas sustentáveis na organização, juntamente com seus indivíduos e toda a sociedade.

O conceito sustentável nos dias atuais não está ligado apenas às questões financeiras, mas relacionada principalmente a uma consciência sustentável, em que cada pessoa pode e deve contribuir. Os esforços são direcionados a questões que dizem respeito à identificação de recursos necessários para estas contribuições tornando visível uma consciência sustentável possível através de ações e práticas diárias dentro das organizações. Ou seja, um novo olhar sobre uma questão mundial, universal de forma que as empresas possam contribuir efetivamente para a sustentabilidade do planeta.

Diante deste contexto, as Bibliotecas, em especial a Biblioteca Universitária e os Profissionais da Informação são percebidos como condutores de informação para formação de uma consciência sustentável, em uma perspectiva social e uma dimensão educacional.

Para tanto, este trabalho tem como principal objetivo trazer algumas reflexões sobre a temática ressaltando algumas iniciativas existentes para o exercício de uma consciência sustentável possível na Biblioteca do Centro Universitário de João Pessoa – Unipê.

2 Revisão de Literatura

As organizações estão assumindo um compromisso voltado para a formação de uma consciência sustentável e educação ambiental, que envolve seus clientes (usuários) internos e externos. Desta forma, é importante disseminar atitudes e conceitos relativos às temáticas.

2.1 Sobre sustentabilidade e educação ambiental

Sustentabilidade é a palavra do momento na luta por um planeta melhor. O termo engloba uma série de práticas, tanto no cotidiano das pessoas quanto nas organizações, através de um esforço coletivo em prol da natureza e do meio ambiente no qual vivemos. Segundo Marques e Braga, (2011), a ideia de sustentabilidade se apóia em três pilares: ambiental, econômico e social. E toda ação sustentável deve ter três requisitos básicos: a preservação da biodiversidade dos ecossistemas naturais; a viabilidade econômica para sua implantação e

manutenção e a garantia de que as ações atinjam todos os grupos humanos, sem distinção social e sem agredir valores culturais.

A responsabilidade socioambiental nas organizações não deve ser encarada como filantropia, mas como uma ação voluntária da organização em prol do desenvolvimento social e preservação do meio ambiente, com ações que possam alcançar toda a sociedade (LIMA, 2010).

Assim, podemos considerar que sustentabilidade é uma qualidade das ações e empreendimentos humanos que busca a utilização, preservação e manutenção de todos os recursos disponíveis, possibilitando que tais recursos possam existir indefinidamente.

O desequilíbrio ecológico provocado pelo modelo econômico de crescimento, que um lado gera riquezas e de outro, produz a miséria e a degradação ambiental, fez com que surgisse a ideia do desenvolvimento sustentável, conciliando o desenvolvimento econômico à preservação ambiental e a busca pelo fim da pobreza no mundo. A educação ambiental é condição importante para que o desenvolvimento sustentável aconteça. Dessa forma:

A educação ambiental, um dos pilares do desenvolvimento sustentável, contribui para a compreensão fundamental da relação e interação da humanidade com todo o ambiente e fomenta uma ética ambiental pública a respeito do equilíbrio ecológico e da qualidade de vida, despertando nos indivíduos e nos grupos sociais organizados o desejo de participar da construção de sua cidadania. (ZITKE, 2002, p.47).

Segundo Mayor (1998), o surgimento de uma consciência ambiental vem ganhando espaço em diferentes setores da sociedade mundial, mas é na educação que está à chave do desenvolvimento sustentável. Uma educação fornecida a todos os membros da sociedade, segundo modalidades novas e com a ajuda de tecnologias novas, de tal maneira que cada um se beneficie de chances reais de se instruir ao longo da vida.

Devemos estar preparados, em todos os países, para remodelar o ensino, de forma a promover atitudes e comportamentos que sejam portadores de uma cultura da sustentabilidade. Essas atitudes serão percebidas em processos de educação ambiental voltados para valores, e competências que contribuem para a participação cidadã na construção de sociedades sustentáveis. Promovendo e apoiando a produção e a disseminação de materiais didático-pedagógicos e institucionais, que sistematizam e disponibilizam informações sobre experiências exitosas e apóiam novas iniciativas (PROGRAMA NACIONAL DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL, 2005).

Todavia, segundo Jacobi (2003, p.190):

A reflexão sobre as práticas sociais, em um contexto marcado pela degradação permanente do meio ambiente e do seu ecossistema, envolve uma necessária articulação com a produção de sentidos sobre a educação ambiental. A dimensão ambiental configura-se crescentemente como uma questão que envolve um conjunto de atores do universo educativo, potencializando o engajamento dos diversos sistemas de conhecimento, a capacitação de profissionais e a comunidade universitária numa perspectiva interdisciplinar. Nesse sentido, a produção de conhecimento, deve necessariamente contemplar as inter-relações do meio natural com o social, incluindo a análise dos determinantes do processo, o papel dos



diversos atores envolvidos e as formas de organização social que aumentam o poder das ações alternativas de um novo desenvolvimento, numa perspectiva que priorize novo perfil de desenvolvimento com ênfase na sustentabilidade sócio ambiental).

As Universidades, assim como todos os estabelecimentos de ensino superior entram como determinantes nesse processo, assumindo uma responsabilidade essencial na preparação dos jovens para um futuro viável, onde a busca da felicidade, do bem-estar e da qualidade de vida, possam se tornar realidade de fato, visto que desempenham

[...] um papel fundamental nesses processos de transformação do conhecimento vinculados à construção de uma racionalidade ambiental por sua responsabilidade social na formação de novos saberes e novos profissionais com uma consciência crítica e uma capacidade para contribuir com eficácia na resolução de problemas socioambientais cada vez mais complexos (LEFF, 1995, p.16).

Educar para uma consciência sustentável possível é necessário e engloba uma perspectiva ambiental, social e educacional. Essa consciência será construída a partir de um processo educativo que implica em um saber ambiental materializado nos valores éticos e nas ações de convívio social, vendo a educação ambiental para a sustentabilidade como um processo de transformação do meio, que minimize os excessos e potencialize por meio de uma proposta (re)educativa, conduzindo a uma contextualização de uma práxis educativa transformadora da realidade ambiental em que se encontra (SILVA, 2011).

2.2 Projeto Unipê sustentável e seu contexto organizacional

O Unipê sustentável reflete o compromisso que o possui em alavancar seus ativos e suas capacidades institucionais, objetivando auxiliar a comunidade paraibana naquilo que for necessário, de modo a se ajustar perante as ameaças e as oportunidades surgidas pelo fenômeno da mudança climática, realizando um processo de desenvolvimento sustentável.

O Unipê, começa a buscar esse caminho, promovendo na formação de seus alunos de graduação, pós-graduação e egressos, uma qualificação voltada para a prática profissional comprometida com as questões ambientais, implementando ações que despertem essa consciência. Entretanto, para que o seu papel seja cumprido, a Universidade deverá contribuir para a resolução da problemática ambiental, para isso, ela precisa contar com todos os seus órgãos de apoio, inclusive a Biblioteca.

No momento o processo passa pela transição da fase de organização para institucionalização, formalizando processos, parcerias junto a todos os órgãos da Instituição e lançamento oficial do projeto.



Assim sendo, a Biblioteca Universitária possui responsabilidade ambiental e, conseqüentemente, os profissionais da informação, que gerenciam, disseminam, recuperam e democratizam a informação ambiental para a comunidade acadêmica, pois,

Os profissionais da informação, neste início de milênio, devem assumir a sua parcela de responsabilidade no processo de formação do conhecimento para a tomada de decisões na área ambiental. Faz-se necessário, uma profunda reflexão sobre o método de transferência da informação, desde sua geração, organização, recuperação e uso, visando à superação das dificuldades existentes. (JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2001, [s.p.]).

O desenvolvimento sustentável incentiva a demanda por informações, tornando-se urgente a formação de uma aprendizagem em que o ser humano possa construir e aplicar estas informações atendendo as questões ambientais, sustentáveis (CENTRO UNIVERSITÁRIO DE JOÃO PESSOA [s.d.]). As ferramentas de recuperação e disseminação da informação vão favorecer a divulgação de informação sobre a temática sustentabilidade e direcionar esforços em incentivar atividades direcionadas a educação e consciência sustentável, como parte integrante das atividades da biblioteca, promovendo uma cultura voltada para a sustentabilidade.

A Biblioteca e os profissionais da informação que nela trabalham passam a ter uma responsabilidade social, tanto geradores do conhecimento, como facilitadores e disseminadores da informação para que dela possam se beneficiar, percebida pela organização como um instrumento que dispõe para exercer sua função de cidadania e desenvolvimento social.

3 Resultados Parciais/Finais

O Projeto educando para práticas sustentáveis da Biblioteca do Unipê tem como proposta viabilizar uma prática educativa que promova o crescimento da consciência ambiental para a promoção de práticas sustentáveis. O projeto tem como foco a criação de uma nova cultura no ambiente, voltada para a melhoria da qualidade de vida da comunidade acadêmica e do seu entorno. Contemplando este projeto algumas ações já são desenvolvidas:

Inserida neste contexto há mais de cinco anos, **a campanha de conservação e preservação de documentos**, com o *slogan* “Conservar para não restaurar” acontece de forma permanente no espaço interno da Biblioteca e fora dela, junto à comunidade acadêmica, conscientizando-os quanto ao uso dos mesmos, considerada uma prática sustentável.

Em 2010, iniciou-se uma **Campanha de Coleta Seletiva de Papel**, visando, além do efeito benéfico da reciclagem, gerar recursos através da venda desse material, para o Setor de Restauo, além de adquirir todos os materiais necessários ao seu funcionamento. **Os copos descartáveis deixaram de ser usados**, passando a ser substituídos por copos de vidro de uso individual. Em todos os

setores, a prática da **reutilização de papel para rascunho**, também já é uma realidade, reduzindo o consumo excessivo do mesmo.

A partir de 2011, a Biblioteca participa efetivamente da **construção do site Unipê sustentável**, inserindo informações na área ambiental sustentável, relacionadas às Bibliotecas, com a participação de uma Bibliotecária (*web master*), que pesquisa, seleciona, e divulga estas informações, inserindo-as no *site*.

Em 2012, outra iniciativa acontece, com a **criação da “Seção verde”**, composta de estantes e mural, voltada exclusivamente à disseminação de informações e de publicações pertinentes aos assuntos relacionados ao meio ambiente, ecologia e sustentabilidade, nos mais variados suportes. Além disso, a Biblioteca promove **palestras sobre sustentabilidade** e contribui efetivamente do projeto Unipê Sustentável, participando da feira Unipê sustentável com uma exposição de fotos, denominada **Flores no “Campus”**.

Paralelo a estas ações, em 2012 foi firmada **parceria entre a Biblioteca do Unipê e o Núcleo de Documentação e Arquivo (NDA)**. Colaboradores da Biblioteca e do NDA farão a confecção de produtos com matéria prima fornecida pelo NDA (que possui um espaço denominado Galpão Unipê sustentável, em que são coletados material para reciclagem: papel, vidro, plástico, etc.). Estes produtos serão expostos e/ou distribuídos à comunidade em oficinas, eventos, etc, promovidos pela Instituição.

4 Considerações Parciais/Finais

O caminho que a Biblioteca do vem trilhando em direção a estabelecer ações práticas sustentáveis, visando construir através das mesmas, uma educação e consciência ambiental, voltada para a sustentabilidade, vem ganhando contornos positivos no tocante aos resultados obtidos. Ao pensar no desenvolvimento de uma consciência sustentável é preciso desenvolver também um sentimento de solidariedade e sensibilização entre as pessoas.

Os profissionais da informação são agentes ativos na formação de uma consciência sustentável, utilizando a informação e o conhecimento como ferramentas para desenvolver ações práticas que contribuem para esta consciência, alinhada aos objetivos estratégicos institucionais, através de uma conscientização e responsabilidade compartilhadas que sensibiliza e motiva a mudança.

Consideramos aqui, que esta iniciativa é uma semente plantada para que novos projetos sejam implementados, novas parcerias firmadas e novas atitudes aconteçam para construção de uma consciência sustentável.

5 Referências

CARETO, H.; VENDEIRINHO, R. **Sistemas de gestão ambiental em universidades**: caso do Instituto Superior Técnico de Portugal. Relatório Final de Curso, 2003. Disponível em:



http://meteo.ist.utl.pt/~jjdd/LEAMB/LEAmb%20TFC%20site%20v1/20022003/HCareto_RVendeirinho%20artigo.pdf. Acesso em: 20 jan. 2012.

JACOBI, P. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Cadernos de pesquisa**, São Paulo, n.118, p.189-205, mar.2003.

JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 2001, Porto Alegre. Meio ambiente: a dimensão da informação – impresso. Porto Alegre: Associação Riograndense de Bibliotecários, 2001.

KRAEMER, MARIA E. P. **Gestão ambiental**: um enfoque no desenvolvimento sustentável, 2004. Disponível em: <http://www.gestaoambiental.com.br/kraemer.php>. Acesso em: 23 fev. 2012.

LEFF, Enrique. As universidades e a formação ambiental na América Latina. **Cadernos de desenvolvimento e meio ambiente**, Curitiba, n. 2, p. 11-20. 1995.

LIMA, A. M. de. **Responsabilidade socioambiental da Biblioteca do Superior Tribunal de Justiça**: realidade x perspectivas. Brasília, DF: BdJur, 2010.

MARQUES, Daniela; BRAGA, Daniel. **O que é sustentabilidade**. [s.d.]. Disponível em: <<http://despertarparahoje.blogspot.com/2011/02/sustentabilidade-conceito.html>>. Acesso em: 20 fev. 2012. 1 Vídeo.

MAYOR, F. Preparar um futuro viável: ensino superior e desenvolvimento sustentável. In: CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR. Tendências de educação superior para o século XXI, 3. **Anais ...** Paris: UNESCO/CRUB, 1998.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Programa nacional de educação ambiental**. 3. ed. Brasília, DF: MMA, 2005.

SILVA, Paulo Sérgio. Ações efetivas da educação ambiental na prática escolar. In: SEABRA, Giovanni. **Educação ambiental no mundo globalizado**: uma ecologia de riscos, desafios e resistência. João Pessoa: EU/UFPB, 2011. Cap. 8, p. 113-124.

ZITZKE, V. A. Educação ambiental e ecodesenvolvimento. **Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**. v.9, 2002. Disponível em: <<http://www.fisica.furg.br/remea/vol9/a13art16.pdf>> Acesso em: 19 mar. 2012.



POLITICAS PUBLICAS PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM OLHAR SOBRE OS RESULTADOS DO PNBu (1986)

Ana Carolina de Souza Caetano¹

¹ Mestranda em Biblioteconomia/Unirio, Esp. em Políticas Públicas e Gestão Social, Bibliotecária-documentalista, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Minas Gerais

Resumo

Identifica e analisa quais as principais ações presentes no Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBu) de 1986 que se concretizaram para o desenvolvimento de bibliotecas universitárias federais brasileiras. Esboça um breve histórico da educação superior pública brasileira destacando os fatos de maior impacto e sinaliza a partir disso as políticas do governo federal para as bibliotecas universitárias. Observa que poucas ações diretas para estas foram efetivadas ao longo de sua história. Conclui que mesmo assim o desenvolvimento das bibliotecas universitárias federais ocorre porque estas procuram aproveitar as oportunidades que, indiretamente, lhes surgem com as políticas educacionais.

Palavras-Chave:

Bibliotecas universitárias federais; Educação superior pública; Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias; Políticas públicas.

Abstract

Identifies and analyzes which present the main actions in the National University Libraries (PNBu) that materialized in the development of the Brazilian federal university libraries. Outlines a brief history of the Brazilian public higher education highlighting the facts and points of greatest impact from this policy the federal government to university libraries. Notes that few direct actions to effect these have been throughout its history. Nonetheless concludes that the development of federal university libraries is because they know the opportunities that indirectly come to them with the educational policies.

Keywords:

Federal university libraries; Public higher education; Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias; Public policy.

1 Introdução

O presente artigo tem por temática as políticas públicas para o desenvolvimento das bibliotecas universitárias federais brasileiras. Originalmente, o tema foi estudado para o trabalho conclusivo da especialização da autora e atualmente está sendo verticalizado no mestrado. Objetiva-se, neste recorte, expor e analisar as políticas públicas voltadas ao desenvolvimento de bibliotecas universitárias brasileiras previstas no Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBu) promulgado em 1986, observando sucintamente quais os resultados efetivos das propostas mencionadas neste projeto. Faz-se um levantamento contextual das políticas de educação superior no país, posteriormente mencionam-se quais as ações públicas para as bibliotecas universitárias e analisam-nas destacando sua pertinência e atualidade frente às inovações globais e tecnológicas de hoje.

2 Revisão de Literatura

Conceituar políticas públicas não é das tarefas mais simples. A temática envolve muitos outros fatores, dentre eles o cultural, social, econômico e o político propriamente.

Afirma Gomes (2011) que compreender essa natureza complexa é ter em mente que as políticas públicas não são lineares, sequenciais e monocausais, mas sim produtos histórico-sociais. Os atores envolvidos (Estado e sociedade) no processo de formulação, aplicação e gestão das políticas públicas não são isentos e imparciais: “Existe uma relação direta entre o poder e as políticas públicas, as quais tendem a buscar legitimar e privilegiar a ideologia que existe num determinado ambiente social.” (QUEIROZ, 2011, p.106) Por isso, a “vinculação existente entre poder social e políticas públicas nas sociedades capitalistas contemporâneas fundamenta o seu caráter disputado e conflituoso” (GOMES, 2011, p.20)

Há várias categorias de políticas públicas: estabilizadoras, reguladoras, alocativas, distributivas, compensatórias. Não importa de qual tipo, todas são passíveis de serem acompanhadas pela sociedade e não apenas serem consideradas como “o Estado fazendo algo que ele deveria fazer por obrigação ou função” (QUEIROZ, 2011, p.107). É nesse sentido que serão feitas as análises que seguem.

Observando a literatura pesquisada, percebeu-se que de 1986 data a primeira política pública especificamente para as bibliotecas universitárias. Tal iniciativa foi o Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBu) publicado pela Secretaria de Ensino Superior (SESu) do Ministério da Educação (MEC). Contudo, os ideais que deram origem ao PNBu não surgiram no âmbito do governo federal, mas sim na própria comunidade de bibliotecários universitários. Uma das prováveis explicações reside no fato de que essa foi a época da instauração do regime democrático brasileiro. O MEC havia sido criado em 1985. O contexto proporcionava as possibilidades adequadas para que os diversos setores e movimentos sociais se articulassem em torno de questões que lhe fossem pertinentes e assim reivindicar e propor ao Estado avanços e transformações.

Como salienta Chastinet (1990, p.38-43), nas décadas de 1950 a 1970, as

políticas de incentivo à pós-graduação e à ciência e tecnologia (C&T) construíram também um contexto de fortalecimento das IFES e por conseqüência suas bibliotecas. No período citado, destaca-se a criação dos seguintes órgãos de fomento a C&T: o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) em 1951, o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), em 1975 transformado em o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) em 1965, o Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT) em 1969, o Sistema Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (SNDCT) em 1972 e a partir deste o Plano Básico de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - PBDCT, os Planos Nacionais de Pós-graduação (1975 a 1989),

Neste contexto de atenções voltadas a C&T, surge na Biblioteconomia um importante evento de profissionais da área: o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). Sob promoção de uma das IFES, a cada dois anos este encontro é realizado e se torna um importante espaço de discussão e debates sobre o *status quo* da área e questões relacionadas ao universo das bibliotecas universitárias. Este, conforme Ohira (2008, p.138) teve seu primeiro encontro em 1978 na cidade de Niterói/RJ e foi promovido pela Universidade Federal Fluminense. No quarto encontro do SNBU, na cidade de Campinas/SP em 1985, o IBICT, representando a comunidade científica biblioteconômica e baseado nas reflexões feitas pelos profissionais nos SNBUs anteriores, apresentou um documento com propostas e diretrizes para o otimização do desenvolvimento das bibliotecas universitárias. Chastinet (1990, p.45) comenta que o texto passou por reformulações através das contribuições de profissionais de destaque da área, agências de financiamento de Ciência e Tecnologia, bibliotecas centrais¹ nas diversas regiões do país e órgãos correlatos, tais como a Biblioteca Nacional, o Conselho dos Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB), a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) e o próprio MEC. A versão final foi entregue a SESu/MEC e oficializou-se por meio da portaria n.287 de 24 de abril de 1986. (BRASIL, 1986a). Na mesma data, a portaria de n.288 aprovava a criação do Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias, um projeto que visava a coordenação, mediação e integração nos assuntos referentes às bibliotecas universitárias entre as IFES e a SESu/MEC (BRASIL, 1986b).

O PNBu foi estruturado em seis grandes áreas, com doze diretrizes e suas respectivas quarenta e seis ações, conforme o quadro abaixo:

EIXO TEMÁTICO	DIRETRIZES
<p>1. PLANEJAMENTO: Organizacional, Financeiro, de Recursos Humanos e Físicos</p>	<p>I. Estabelecer um sistema de bibliotecas em cada universidade; II. Definir padrões de desempenho (metas) para as bibliotecas; III. Prover recursos financeiros suficientes à sua</p>

¹ 80 IFES receberam o documento para fazer sugestões e alterações no texto.

	<p>prestação de serviços;</p> <p>IV. Formar e qualificar adequadamente os recursos humanos;</p> <p>V. Dotar a biblioteca de estrutura física adequada à sua coleção, público e funcionários;</p>
2. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES	<p>VI. Formular políticas de constituição, desenvolvimento e conservação de coleções;</p> <p>VII. Estimular programas de aquisição cooperativa e planejada;</p>
3. PROCESSAMENTO TÉCNICO DOS DOCUMENTOS	<p>VIII. Tratar os documentos de forma padronizada, racionalizando os procedimentos e favorecendo intercâmbio entre arquivos;</p>
4. AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS	<p>IX. Estimular a automação dos procedimentos técnicos e administrativos da biblioteca;</p>
5. USUÁRIOS E SERVIÇOS	<p>X. Assegurar métodos e técnicas que identifiquem as necessidades de informação dos usuários e das IFES.</p> <p>XI. Assegurar o planejamento e oferecimento dos serviços de informação de acordo com a diversidade acadêmica;</p>
6. ATIVIDADES COOPERATIVAS	<p>XII. Estimular a participação de bibliotecas universitárias em atividades cooperativas.</p>

Figura 1 – Áreas temáticas do PNBu

Fonte: Própria, adaptado de BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria n.287 de 24 de abril de 1986a.** Disponível em: <
<http://www.prolei.inep.gov.br/exibir.do?URI=http%3A%2F%2Fwww.ufsm.br%2Fcpd%2Finep%2Fprolei%2FDocumento%2F-2494772495139594551>>. Acesso em: 03 abr. 2010.

Em 1987, resultante também de um SNBU, é criada como órgão assessor da Diretoria Executiva da FEBAB a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU).

Atualmente, a CBBU ainda é operante e tem por missão o desenvolvimento das bibliotecas universitárias brasileiras com base nas propostas do PNBu:

[...] promover a formulação de políticas públicas em áreas de interesse, para incentivar a cooperação, o compartilhamento de serviços e produtos, a



realização de projetos e pesquisas, a elaboração e editoração de documentos técnico-científicos, a organização de eventos, visando à consolidação da educação continuada e à representação das Bibliotecas Universitárias junto a órgãos governamentais e a comunidade científica brasileira. (COMISSÃO ..., 2012)

Surgiu vinculado ao PNBu, em 1988, o Programa de Pesquisa, Estudos Técnicos e Desenvolvimento de Recursos Humanos para Bibliotecas Universitárias (PET) pela SESu/MEC criado através da Portaria nº 342, de 29 de julho. Há poucos registros do desenvolvimento e contribuições efetivas do PET.

3 Materiais e Métodos

A pesquisa caracterizou-se por bibliográfica e histórica, usando-se como fontes de pesquisa documentos jurídicos, artigos de periódicos, livros e textos eletrônicos (notícias de sites das bibliotecas universitárias, das próprias universidades e do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI).

4 Resultados Parciais

Comparando as diretrizes previstas no texto legislativo da PNBu com a realidade das bibliotecas brasileiras no cenário pós 1990, julgam-se necessárias breves considerações para identificar algumas ações concretas de implantação das propostas e a contrapartida da classe bibliotecária.

No primeiro eixo temático que diz respeito ao planejamento geral, a primeira diretriz de formação de um sistema de bibliotecas em cada universidade, de fato, foi alcançada. Conforme Miranda (1978), era preciso que as bibliotecas universitárias federais fossem estruturadas como um sistema integrado. Porém, como afirma o autor, a proposta de se ter um órgão do MEC para formular políticas e programas para as bibliotecas das IFES não teve sucesso², apesar de o assunto ter sido discutido no VII SNBU (OHIRA, 2008, p.139). Quanto à definição de metas a serem alcançadas, hoje algumas universidades contam com programas de avaliação internos que visam mensurar as atividades realizadas visando melhores desempenhos e as bibliotecas se incluem nessa avaliação³. O aprimoramento e formação dos recursos humanos tiveram uma iniciativa pública de desenvolvimento com o PET que realizou cursos de capacitação e especialização itinerantes para bibliotecários das IFES participantes do PNBu. Cunha (2000, p.5) ressalta que na Universidade Federal do Rio de Janeiro, Universidade de Brasília, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Universidade Federal do Pará, Universidade Federal

² Entre os anos de 1986-1991, funcionou o Programa Nacional de Bibliotecas (PROBIB) que por falta de investimentos não se consolidou.

³ A Universidade Federal de Juiz de Fora, por exemplo, possui o Programa de Avaliação de Desempenho (Proades) que visa estabelecer metas de desempenho laboral, conforme o contexto, aos diversos setores da universidade. (PROADES, 2008)

da Bahia e Universidade Federal de Minas Gerais ofereceram-se tais cursos. O PET foi bem sucedido, mas vigorou somente até 1991 e não se teve outra política pública sobre o assunto, afirma a autora. Hoje, a formação profissional cabe ao profissional bibliotecário que recebe incentivo indireto por promoções salariais, previstas em lei, e progressão por capacitação⁴.

A formação e o desenvolvimento de coleções é um tema primordial e quase não explorado pelos bibliotecários brasileiros, afirma Almeida (2005, p.2). O PET atuou nesse campo, mas por pouco tempo conforme mencionado acima. Por se tratar de uma atividade de planejamento e trabalhosa, muitos profissionais não se interessam por ela e acabam deixando que os acervos das bibliotecas cresçam sem outros parâmetros que não as doações recebidas e as compras solicitadas pelo corpo docente. Na literatura da área, pouco se produziu sobre o tema, com destaque para os autores Waldomiro Vergueiro e Nice Menezes de Figueiredo⁵. É necessário que as bibliotecas universitárias tenham uma política de desenvolvimento de coleções que, conforme Maciel e Mendonça (2006, p.16-17), norteie as diretrizes para formação e constituição de um acervo de biblioteca, respeitando os interesses de seu escopo e o tipo da biblioteca. Para as bibliotecas das IFES, o foco dessa política deve ser as atividades de avaliação e desbastamento. Os materiais precisam ter sua atualidade e pertinência constantemente verificados, afirma Weitzel (2006).

O terceiro ponto, descrição técnica dos documentos conquistou avanço com os incentivos à automação das bibliotecas e suas potencialidades tecnológicas, quarto eixo temático. Tema do VI SNBU de 1989 (OHIRA, 2008, p.138), os sistemas de automação de bibliotecas seguiram as regras da descrição dos materiais presente no Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2r) sendo incorporado a estes novos parâmetros de catalogação digital e intercâmbio de informações, o formato MARC21 e protocolo Z39.50⁶ (CUNHA, 2000b, p.80-81). Os principais softwares⁷ destinados a bibliotecas universitárias seguem estes padrões o que agiliza a inserção de dados nos sistemas e proporciona cooperação na troca dos mesmos. Contudo, em breve, seguindo as tendências de descrição técnica dos

⁴ Atualmente assegurados na lei 11.784/08. Para os servidores federais técnicos em educação, a progressão por capacitação é uma das modalidades de aumento de classe num mesmo nível. (BRASIL, 2008).

⁵ As obras mais conhecidas:

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. 2.ed. rev. e atual. Brasília: Tesaurus, 1998.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Editora Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1989.

⁶ "Z39.50 é um protocolo de comunicação entre computadores desenhado para permitir pesquisa e recuperação de informação – documentos com textos completos, dados bibliográficos, imagens, multimeios – em redes de computadores distribuídos." (ROSETTO, 1997)

⁷ Com base em Ramos (1999), que mesmo sendo um texto mais antigo ainda contém parâmetros muito atuais, os mais usados no mercado são o Ortodocs, VTLS, Thesaurus, Aleph, Informa Biblioteca Eletrônica, Caribe, Biblio, Arches Lib e Sysbibli.



documentos, os softwares terão de se adaptar a nova norma de catalogação substituta do AACR2r: o Resource Description and Access (RDA). Construída para ser aplicada em ambiente virtual, voltada à descrição temática dos itens, com foco no uso e no usuário, além de procurar atender outros setores que trabalhem com documentos e registro da informação (arquivos, centros de documentação) e museus, o RDA promete transformar o trabalho dos profissionais da informação. (OLIVER, 2011, p. 1-7)

A identificação das necessidades dos usuários e o planejamento dos serviços conforme o contexto acadêmico foram questões muito verticalizadas e estudadas pelos profissionais da informação, entretanto, não se têm registros oficiais de políticas públicas que a promovessem. A Biblioteconomia, com a contribuição da Ciência da Informação, passou por grandes transformações com o advento das tecnologias informacionais que fizeram com que seus profissionais repensassem o seu foco de trabalho: dos acervos para os usuários, dos documentos para a informação. Hoje o bibliotecário é chamado de profissional da informação e precisa acompanhar as tendências da área (AMARAL, 2007).

As atividades cooperativas tiveram grande sucesso na década de 1990. Têm por exemplo a catalogação cooperativa, destaque para a rede Bibliodata⁸ da Fundação Getúlio Vargas, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, o Catálogo Coletivo Nacional, o Serviço de Comutação Bibliográfica, o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas. Esses quatro últimos, produtos e serviços coordenados pelo IBICT⁹.

Com o exposto acima, percebe-se que poucas foram as políticas públicas direcionadas especificamente às bibliotecas das IFES. Transformações significativas na história destas ocorreram, entretanto, pela descontinuidade nos projetos e propostas iniciais hoje não se têm ações públicas exclusivas para o desenvolvimento das bibliotecas universitárias. Entretanto, políticas públicas da educação vêm interferindo no desenvolvimento destas. Essa é a temática de discussão do texto a seguir.

Analisando as políticas públicas específicas às bibliotecas universitárias federais, conclui-se que aquelas foram pontuais e esporádicas na história destas. Então, questiona-se como estas conseguem se desenvolver e alcançar seus objetivos e missão sem iniciativas e propostas diretas do Estado? Como as ações públicas para a educação interferem nesse processo, o que há de promoção indireta?

Dentre as atuais propostas de educação superior no país, o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI)¹⁰ é um dos grandes responsáveis hoje pelo desenvolvimento e promoção das bibliotecas das IFES. O REUNI tem a meta de aumentar o acesso e permanência nos cursos de graduação. Conforme o decreto que o regulamento, n.6.096 de 24 de abril de 2007 (BRASIL, 2007), as diretrizes para cumprir a proposta são a ampliação da mobilidade estudantil, a revisão da estrutura acadêmica, com

⁸ Mais informações: <http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/modelos/historico.htm>

⁹ Mais detalhes: <http://www.ibict.br/>

reorganização curricular e de metodologias de ensino, a diversificação das modalidades de graduação, o aumento de políticas de assistência estudantil e a articulação dos vários níveis da educação (formação básica com graduação e desta com a pós-graduação) O decreto garante que as IFES terão recursos financeiros para implementação dos projetos e o ingresso no programa deve ser solicitado pela própria universidade. Com a possibilidade de crescimento de acervos, contratação de novos profissionais e expansão das instalações físicas, uma nova e positiva etapa na história das bibliotecas das IFES se inicia (BRASIL, 2007).

As universidades participantes do Reuni já vem recebendo os resultados dos projetos de expansão. A Universidade Federal de São João Del Rey em Minas Gerais que ganhou nova biblioteca (FEDERAL..., 2010) e a Universidade Federal do Rio Grande do Norte teve sua biblioteca central ampliada (RELAÇÃO..., 2010). A Universidade Federal do Paraná adquiriu 15 mil novos exemplares de livros (QUINZE..., 2010) e a Universidade Federal da Paraíba 10 mil (BIBLIOTECA..., 2010). A Universidade Federal de Juiz de Fora vem recebendo grandes e dentre as propostas estão a criação de três novas bibliotecas¹¹ (UFJF..., 2009b) e a revitalização do acervo do Centro de Difusão do Conhecimento¹² com mais 3.104 novos títulos, sendo 9.715 novos exemplares (UFJF..., 2009a). Além disso, nessa mesma instituição, desde 2008 foram convocados, via concurso público mais de 150 técnicos administrativos, dentre esses 9 bibliotecários e 4 auxiliares de biblioteca¹³.

No que tange à formação dos recursos humanos, as bibliotecas das IFES podem investir nos seus bibliotecários através dos cursos de pós-graduação oferecidos nas mesmas. Somado a isso, têm-se os cursos de educação à distância que se mostram importantes aliados no desenvolvimento de pessoas com pouca disponibilidade de horários livres para a capacitação e também aquelas residentes em localidades distantes dos grandes centros urbanos onde há maior quantidade de instituições de ensino. Outra possibilidade são os cursos de capacitação disponibilizados pela própria instituição.

Hoje, o MEC estimula o crescimento das bibliotecas universitárias federais por ações indiretas na área da educação e estas devem aproveitar as oportunidades destinadas às IFES e construir seu desenvolvimento.

5 Considerações Parciais

Este texto teve por proposta identificar brevemente quais as diretrizes do PNBu que se efetivaram. Concluindo, percebe-se que as políticas públicas para bibliotecas universitárias iniciaram no período de instauração da democracia brasileira e foram muito pontuais. O que torna a questão curiosa, conforme mencionado antes, é que as ações públicas para as bibliotecas das IFES surgiram

¹¹ Os contemplados foram a Faculdade de Medicina, o Instituto de Artes e Design e o Mestrado em Saúde Coletiva.

¹² O Centro de Difusão do Conhecimento é o órgão da UFJF responsável pelo gerenciamento da Biblioteca Central e das 12 bibliotecas setoriais (CENTRO DE DIFUSÃO DO CONHECIMENTO, 2010).

¹³ Informação retirada do site www.concurso.ufjf.br.

não do cumprimento efetivo do governo em relação às suas obrigações enquanto gestor público, mas sim das reivindicações dos profissionais da informação sobre o contexto universitário e o seu ambiente de trabalho.

Quiçá essa seja a saída para a questão: retomar as iniciativas de propostas ao governo de modo que o estimule a criar novas ações públicas para as bibliotecas universitárias. Encerra-se com o pensamento de que o bibliotecário deve saber aproveitar as oportunidades, mesmo que indiretas, para crescimento da unidade de informação e, constantemente, lutar por melhores condições de trabalho e visibilidade da profissão.

6 Referências

BIBLIOTECA Central recebe 10 mil exemplares adquiridos através do Reuni. Sexta-feira, 23 de abril de 2010. Disponível em: < http://www.ufpb.br/reuni/index.php?option=com_content&view=article&id=71:bibliotec-a-central-recebe-10-mil-exemplares-adquiridos-atraves-do-reuni&catid=1:latest-news&Itemid=28 >. Acesso em: 23 maio 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto nº 6.096 de 24 de abril de 2007**. Brasília, 2007. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Lei 10.172 de 09 de janeiro de 2001**. Brasília, 2001a. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10172.htm >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Lei 10.861 de 14 de abril de 2004**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Lei 11.096 de 13 de janeiro de 2005**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/LEI/L11096.htm >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf> >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Plano nacional de educação**. Brasília: INEP, 2001b. Disponível em: < http://www.inep.gov.br/download/cibec/2001/titulos_avulsos/miolo_PNE.pdf >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Portaria n.287 de 24 de abril de 1986a**. Disponível em: < <http://www.prolei.inep.gov.br/exibir.do?URI=http%3A%2F%2Fwww.ufsm.br%2Fcpd%2FInep%2Fprolei%2FDocumento%2F-2494772495139594551> >. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. _____. **Portaria n.288 de 24 de abril de 1986b**. Disponível em: < <http://www.prolei.inep.gov.br/exibir.do?URI=http%3A%2F%2Fwww.ufsm.br%2Fcpd%2FInep%2Fprolei%2FDocumento%2F-2494772495139594551> >. Acesso em: 25 abr. 2012.



[2Finep%2Fprolei%2FDocumento%2F-1630081750154280098](#) >. Acesso em: 25 abr. 2012.

CENTRO DE DIFUSÃO DO CONHECIMENTO. Apresentação. Disponível em: < <http://www.ufjf.br/biblioteca/apresentacao/> >. Acesso em: 25 abr. 2012.

COMISSÃO Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU). Missão. Disponível em: < http://www.febab.org.br/cbbu/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=11 >. Acesso em: 10 maio 2012.

CONSTITUIÇÃO Federal do Brasil. Art. 205 a 214. Disponível em: < <http://www.senado.gov.br/sf/legislacao/const/> >. Acesso em: 25 abr. 2012.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Os Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias e a temática centrada na formação profissional**. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Florianópolis, 2000a. Disponível em: < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html> >. Acesso em: 10 abr. 2012

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000b. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf> >. Acesso em 18 fev. 2012.

FAVERO, Maria de Lourdes de A. **Universidade do Brasil**: das origens à construção. Rio de Janeiro: UFRJ/Inep, 2000. v.1.

FEDERAL de São João Del-Rey inaugura Biblioteca no campus de Araras. Quarta-feira, 24 de março de 2010. Disponível em: < http://reuni.mec.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=130 >. Acesso em: 13 maio 2010.

FUNDAÇÃO COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **História e missão**. Disponível em: < <http://www.capes.gov.br/sobre-a-capes/historia-e-missao> >. Acesso em: 11 abr. 2012.

FUNDO DE FINANCIAMENTO AO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (FIES). Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=198&Itemid=303 >. Acesso em: 11 abr. 2010.

GOMES, Alfredo Macedo. Políticas públicas, discurso e educação. In: _____ (Organizador). **Políticas públicas e gestão da educação**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011. p.19-33 (Série Estudos em Políticas Públicas e Educação).

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária**: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro.



2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004. Disponível em: < http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192 >. Acesso em: 08 mar. 2012.

OLIVER, Chris. **Introdução à RDA: um guia básico**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2011. p.1-7.

OTRANTO, Célia. A Globalização e a Educação Superior Brasileira. In: SOUZA, Donald B. ; FERREIRA, Rodolfo (Orgs.). **Bacharel ou professor? O processo de reestruturação dos cursos de formação de professores no Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Quartet, 2000. p.41-53. Disponível em: < <http://www.celia.na-web.net/pasta1/trabalho2.htm> >. Acesso em: 20 abr. 2012.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; OHIRA, Masanao. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU (2000-2004): análise das citações. Enc. Bibli: **R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 25, 1º sem., 2008. Disponível em: < www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1158/886 >. Acesso em: 19 mar. 2012.

QUINZE mil novos livros chegam à UFPR. Quinta-feira, 01 de abril de 2010. Disponível em: < http://reuni.mec.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=162 >. Acesso em: 13 maio 2010.

RAMOS, Adelaide Côrtes e et. al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: processo de avaliação e seleção de software. Brasília: **Ci. Inf.**, v.28, n.3, p. 241-256, set./dez. 1999. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S01009651999000300002&script=sci_arttext&tlnq=en >. Acesso em: 07 mar. 2012.

RELAÇÃO das obras de 2007 a 2010. Reuni. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: < <http://www.reuni.ufrn.br/obras/index> >. Acesso em: 18 maio 2010.

ROSETTO, Márcia. Uso do Protocolo Z39.50 para recuperação de informação em redes eletrônicas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200004&script=sci_arttext >. Acesso em: 07 abr. 2012.

UFJF investe mais de R\$1 milhão na aquisição de livros para as bibliotecas da instituição. Quarta-feira, 7 de outubro de 2009a. Disponível em: < www.ufjf.br >. Acesso em: 16 maio 2010.

UFJF lança maior programa de investimentos dos últimos dez anos. Sexta-feira, 16 de janeiro de 2009b. Disponível em: < www.ufjf.br >. Acesso em: 16 maio de 2010.



MAPEAMENTO DE PROCESSOS EM BIBLIOTECAS: ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Greissi Gomes Oliveira¹, Roniberto Morato do Amaral²

¹Mestranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade, UFSCar, São Carlos, SP

²Doutor, UFSCar, São Carlos, SP

Resumo

A principal função das bibliotecas é possibilitar o acesso ao conhecimento por intermédio de produtos e serviços de qualidade. Inseridas em instituições de ensino, as bibliotecas são agentes fundamentais do processo educacional. Conhecer os seus processos de trabalho é fundamental para a melhoria da qualidade. O presente trabalho tem o objetivo de mapear os processos de trabalho desenvolvidos em Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP). O método utilizado foi a pesquisa-ação e o objeto de estudo foi a unidade da Biblioteca do Campus Sertãozinho do IFSP. Como resultados foram alcançados: a) mapeamento dos processos de trabalho; b) detalhamento dos processos de trabalho; c) análise dos processos e propostas de melhorias, com base na ferramenta da qualidade diagrama de causa e efeito. Concluí-se que o trabalho pode contribuir para as áreas de Gestão Pública e Ciência da Informação ao apresentar os principais processos de trabalho de uma organização tão importante como é a Biblioteca do IFSP para as atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição. Com base nos resultados, recomenda-se que o estudo seja expandido para demais Bibliotecas do IFSP, buscando a implantação de melhorias e padronização de serviços chaves.

Palavras-Chave:

Bibliotecas; Gestão; Processos de trabalho; Mapeamento de processos; IFSP.

Abstract

The primary function of libraries is to enable access to knowledge through quality products and services. Inserted in educational institutions, libraries are key players in the educational process, know their work processes is critical to improving quality. The study aims to map work processes developed in Libraries of the Federal Institute of Education, Science and Technology of São Paulo. The method used was action research and study object was the unity of the Campus Library Sertãozinho IFSP. As results were achieved: a) mapping of work processes, b) detailing the work processes, c) analysis of processes and proposals for improvements, based on the quality tool of cause and effect diagram. Based on the results and discussions it is

recommended that the study be expanded to other libraries of the IFSP, seeking the implementation of improvements and standardization of key services. We concluded that the work contributes to the areas of Public Administration and Information Science to present the main work processes of an organization as important as the Library of the IFSP for teaching, research and extension of the institution. Based on the results, it is recommended that the study be expanded to other libraries of the IFSP, seeking the implementation of improvements and standardization of key services.

Keywords:

Libraries, Management, Work processes; Process Mapping; IFSP.

1 Introdução

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, conhecidos como Institutos Federais (IF), são autarquias federais vinculadas ao Ministério da Educação e fazem parte da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica (BRASIL, 2008). Os IF estão distribuídos por todo o território brasileiro, funcionam em estrutura multicampi e oferecem cursos de educação básica, profissional e de educação superior (BRASIL, 2008b), tendo basicamente 50% de suas vagas destinadas a cursos técnicos e 20% destinadas a cursos superiores (de tecnologia, licenciatura, bacharelado, pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*). Os cursos oferecidos pelos campi procuram adaptar-se às necessidades profissionais, sociais e culturais das regiões onde estão inseridos

Assim, os IF surgem como parte de políticas públicas para as regiões em que estão inseridos e nesse sentido, as Bibliotecas dos campi dos IF atuam como agentes fundamentais na concretização da missão dos IF, fomentando ensino, pesquisa e extensão, necessitando adequar-se a essa realidade, oferecendo produtos e serviços de qualidade que contemplem como usuários os alunos, docentes e servidores técnico-administrativos. A importância das Bibliotecas para os IF está no seu papel de disseminadora de conhecimento e facilitadora do acesso ao conhecimento. As Bibliotecas dos IF são responsáveis por dotar cada campus com recursos informacionais (produtos e serviços) necessários a sua atuação. Para que cumpram seu objetivo, atendendo aos diversos públicos, as Bibliotecas dos IF devem preocupar-se com uma administração que permita oferecer serviços e produtos, baseados em informação, de qualidade.

Nesse sentido, a principal função de unidades de informação, que no âmbito deste trabalho serão denominadas bibliotecas, é a prestação de produtos e serviços que possibilitem o acesso ao conhecimento demandado por sua comunidade. Esses serviços, para atenderem com satisfação aos usuários da unidade, devem estar pautados em princípios de eficiência, eficácia e efetividade e serem constantemente avaliados e readequados. Para Ramos (1996, p. 1) “saber gerenciar uma unidade de informação” garante melhor utilização dos recursos observando-se maior qualidade e produtividade.

O gerenciamento de unidades de informação exige que bibliotecários tenham conhecimento não apenas técnico, mas também em diversas áreas, em especial da área de gestão, exigindo destes profissionais um conjunto de atributos de

competência - conhecimentos, habilidades e atitudes (AMARAL et al, 2008).

De acordo com Dziekaniak (2008, p. 2) as bibliotecas são agentes fundamentais no processo educacional, seja em nível básico, fundamental, médio, técnico ou superior. Uma estrutura adequada para as bibliotecas é indispensável para desempenho de sua função. A autora aponta ainda que essa estrutura envolve recursos de ordem material, humana, financeira e tecnológica adequadas e “uma administração capacitada”, exercida por profissional bibliotecário.

Muitas organizações públicas ainda utilizam o modelo de gestão tradicional, baseado em tarefas e hierarquias pouco flexíveis e não adotam o planejamento. O mesmo ocorre em muitas bibliotecas e conforme aponta Almeida (2005, p. 1), o planejamento não é utilizado ou é feito de maneira parcial.

Dessa forma, definiu-se como problema para esta pesquisa a necessidade da implantação de atividades de planejamento em Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP). Acreditando-se que para um bom planejamento é necessário compreender quais são os processos desenvolvidos (SANTOS, 2007, p. 98), o objetivo deste trabalho foi mapear os processos desenvolvidos em Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, em especial na Biblioteca do Campus Sertãozinho, objeto de estudo deste trabalho.

A motivação para este trabalho surgiu do fato de que, atualmente os profissionais bibliotecários lotados nos campi do IFSP buscam estruturar uma rede de Bibliotecas e a identificação e o mapeamento das atividades desenvolvidas na Biblioteca do Campus Sertãozinho pode servir de base para novos estudos da futura rede.

O trabalho justifica-se por não haver nenhum estudo deste tipo na Biblioteca em questão e pelo fato de não terem sido encontrados estudos sobre o mapeamento ou modelagem de processos em Bibliotecas do IFSP, conforme buscas efetuadas junto às seguintes fontes de informação: Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI, 2011) - <http://www.brapci.ufpr.br>, Scientific Electronic Library Online (SciELO, 2011) - <http://www.scielo.org>, Banco de Teses da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES, 2011) - <http://capesdw.capes.gov.br/capesdw/> e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT, 2011) - <http://bdt.d.ibict.br/>, o que permite concluir, nesse sentido, que os resultados alcançados no presente trabalho podem contribuir para áreas de Gestão Pública e Ciência da Informação.

2 GESTÃO POR PROCESSOS EM BIBLIOTECAS

Devido ao atual contexto mundial, as organizações buscam novas tecnologias visando à melhoria dos seus processos, produtos e serviços. A gestão por processos é uma forma de organização proativa, voltada para a previsão, focada no melhoramento das atividades de uma organização e perfeitamente aplicável às unidades de informação (MOLINA MOLINA et. al, 1999, p. 13; COELHO, 2011).

O objetivo da gestão por processos é “maximizar os resultados dos processos”, aumentando a satisfação dos clientes, otimizando recursos e reduzindo custos (SANTOS, 2007, p. 4). Para tanto, pode-se definir processo como o conjunto de atividades realizadas em uma sequência, tempo e espaço com o intuito de atingir

um objetivo. Para Davenport (1994, p. 6), esse objetivo seria um produto para um cliente ou mercado.

Assim, o processo necessita de entradas (*inputs*), que podem ser materiais, serviços e informações, que sofrem transformação (são processados) gerando um resultado (saída - *outputs*), que também pode ser materiais, serviços e informações. No momento do processamento/transformação são necessários recursos e orientações (guias/regras) que possibilitem e norteiem o processo (Figura 1) (SANTOS, 2007).

Para identificar as variáveis de um processo, existem ferramentas originadas de diversas áreas e assimiladas pela Engenharia de Processo. Essas ferramentas são utilizadas no mapeamento e modelagem de processos.

O mapeamento de processos, segundo Santos (2007, p. 98), tem a finalidade de ajudar a melhorar os processos existentes ou de permitir a implantação de uma estrutura voltada para processos. O objetivo do mapeamento é permitir visualizar os processos atuais e futuros de uma organização. Dessa forma, o mapeamento de processos é o levantamento dos dados necessários à compreensão e modelagem daqueles. Para o mapeamento podem ser utilizadas várias técnicas de levantamento de dados como a observação, entrevista, análise de documentação e de softwares no apoio das atividades de mapeamento.



Figura 1 - Modelo genérico de processo.

Fonte: Santos (2007, p. 23).

A modelagem de processos é a descrição gráfica de cada processo e faz parte da atividade de mapeamento de processos. Para apoiá-la, várias ferramentas ou técnicas podem ser utilizadas, possibilitando elaborar a notação/descrição gráfica dos processos. Alguns exemplos de ferramentas/técnicas são apontados a seguir, sintetizados por Pinho (et. al, 2007, p. 3): Fluxograma (SLACK et al, 1997); mapa de processo (BARNES, 1982); mapofluxograma (BARNES, 1982); blueprint (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000); IDEF3 (TSENG; QUINHAI; SU, 1999); UML (BOOCH; RUMBAUGH; JACOBSONI, 2000); DFD (ALTER, 1999). Além de mapear os processos, algumas ferramentas permitem a análise dos mesmos do ponto de vista da abordagem da qualidade. Dentre as ferramentas de análise da qualidade dos processos, citam-se o diagrama de Pareto, diagrama de causa e efeito, histograma e diagrama de dispersão (WERKEMA, 1995):

- a) diagrama de Pareto: também chamado de gráfico de Pareto, é a representação através de barras verticais das freqüências de diversas ocorrências, em ordem decrescente, permitindo a visualização mais

- evidente dos problemas de um processo, por exemplo (WERKEMA, 1995);
- b) diagrama de causa e efeito (diagrama de Ishikawa): possibilita representar relação entre um resultado do processo e suas causas (WERKEMA, 1995, p. 43);
 - c) histograma: também representado através de um gráfico de barras, permite a visualização de como um conjunto de dados distribui-se de acordo com as ocorrências (WERKEMA, 1995, p. 44);
 - d) diagrama de dispersão: é a representação gráfica que permite visualizar o relacionamento entre duas variáveis (Figura 4), que podem ser duas causas, uma causa e um efeito ou dois efeitos de um processo (WERKEMA, 1995, p. 44).

Molina Molina (et. al, 1999), em um estudo sobre gestão por processos em unidades de informação identificou que as mesmas são compostas basicamente dos seguintes processos: desenvolvimento de coleções, organização de informação e documentação, serviços de informação e documentação, mercado de produtos e serviços, gestão administrativa, gestão do talento humano, gestão tecnológica, gestão financeira, gestão de serviços gerais, conforme pode ser visualizado na Figura 2. O objetivo do trabalho de Molina Molina (et al, 1999) foi analisar o funcionamento padrão das unidades de informação a partir do mapeamento de processos, visando implantar a gestão por processos como precursora de outras gestões que poderiam ser perfeitamente aplicadas às unidades de informação, como a Gestão de Pessoas por Competências e a Gestão do Conhecimento.

Outros estudos aplicados foram desenvolvidos no Brasil, demonstrando que as bibliotecas são locais onde a gestão por processo pode ser utilizada para gerenciar seus trabalhos internos e serviços aos usuários, visando a uma melhoria de seus processos, produtos e serviços.

A seguir são apresentados brevemente três casos de aplicação do mapeamento de processos como parte do modelo de gestão de unidades de informação. Um estudo foi aplicado na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003), outro estudo foi aplicado no Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (Di FRANCISCO et. al, 2010) e, por fim, um estudo aplicado na Rede de Bibliotecas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Estado de Santa Catarina (COELHO, 2011).

2.1 Gerenciando processos de serviços em bibliotecas (SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003)

O trabalho de Santos, Fachin e Varkis (2003) apresenta uma forma de gestão de processos em bibliotecas, buscando a melhoria da qualidade, utilizando a técnica de mapeamento de processos denominada IDEF3. A técnica sofreu algumas adaptações e foi aplicada na Biblioteca Universitária Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

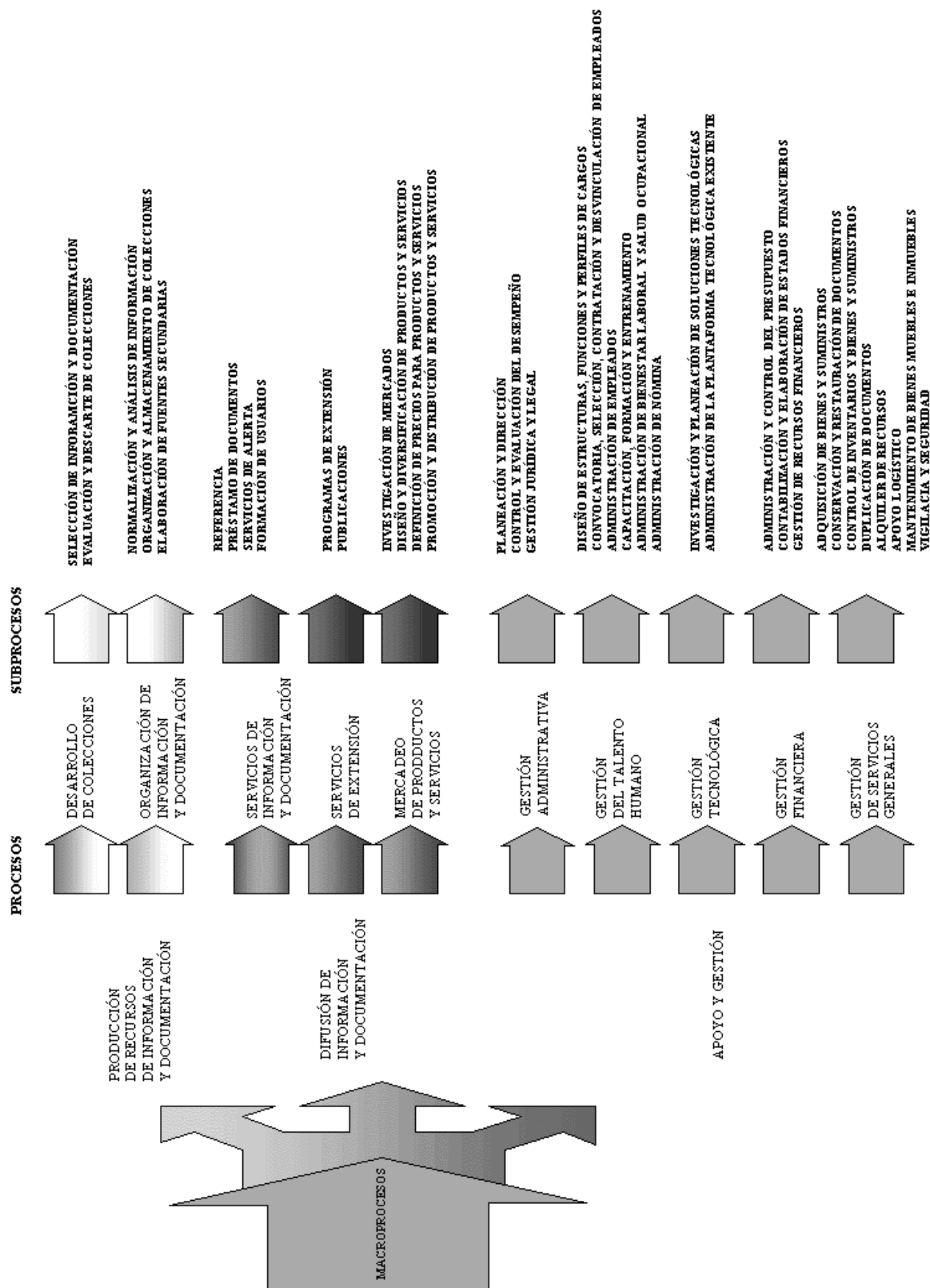


Figura 2 - Macroprocessos, processos e subprocessos em unidades de informação

Fonte: Molina Molina (et. al, 2004)

A técnica IDEF3 busca mapear os processos a partir do ponto de vista dos usuários dos serviços, ou seja, a técnica é aplicada a partir da vivência do usuário. Segundo os autores (SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003, p. 87), a técnica permite tanto planejar novos serviços quanto analisar processos existentes. A adaptação da técnica IDEF3 para mapeamento de processos de serviços recebeu o nome de Servpro (SANTOS, VARVAKIS, 2002). O Servpro é composto de diagrama e documento de elaboração. Cada processo mapeado é avaliado do ponto de vista da qualidade, o que Santos (2000, p. 19) chamou de “determinantes da qualidade” para os quais existem diversas “medidas de desempenho” que permitem avaliar a satisfação do usuário com o processo (serviço) em análise.

O Servpro apresentou os seguintes resultados e vantagens com sua aplicação na Biblioteca Universitária da UFSC:

- a) adequação tanto para o planejamento quanto para a análise de processos de serviços;
- b) descrição da experiência de serviço do ponto de vista do usuário;
- c) representação gráfica baseada em diagramas;
- d) facilidade de uso;
- e) suporte para avaliação de desempenho do processo.

No caso da Biblioteca da UFSC, o Servpro mostrou-se aplicável e adequado, porém os autores (SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003, p. 93) recomendam testes desta técnica em outros tipos de bibliotecas.

2.2 Serviços e produtos do SIBi/USP: descrição dos processos essenciais, gerenciais e de apoio (Di FRANCISCO et. al, 2010)

O objetivo do trabalho de Di Francisco (et al, 2010) foi o mapeamento dos processos das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) da Universidade de São Paulo (USP) como modo de identificar e registrar as atividades das bibliotecas, buscando a padronização dos serviços.

A metodologia aplicada foi a modelagem de processo de negócio (MPN), para descrever graficamente os processos. Para embasar o trabalho, a modelagem de processo de negócio seguiu as instruções do método EKD – Enterprise Knowledge Development, que utiliza uma descrição gráfica parecida com o diagrama de fluxo de dados (DFD) e permite visualizar os fluxos de informação entre os processos.

Com a aplicação do MPN, buscou-se identificar os processos essenciais, gerenciais e de apoio que tiveram com indicadores os definidos pela IFLA (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 1996) e pelo SIBindica (GRANDI et. al, 2008). O resultado do mapeamento dos processos foi a identificação de dois processos essenciais, cinco gerenciais e quatro processos de apoio. Nesse conjunto de processos foram identificadas ainda cento e quinze atividades e alguns novos indicadores de desempenho.

2.3 O mapeamento dos processos operacionais na Rede de Bibliotecas SENAC/SC (COELHO, 2011)

O trabalho de Coelho (2011) descreveu a atividade de mapeamento de processos operacionais da Rede de Bibliotecas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) do Estado de Santa Catarina. O mapeamento

dos processos da Rede de Bibliotecas faz parte de um projeto maior intitulado Projeto de Mapeamento de Processos instituído pela alta administração do SENAC/SC. O objetivo do mapeamento foi otimizar os processos e padronizar as atividades. A Rede de Bibliotecas do SENAC/SC é composta por 20 bibliotecas.

A metodologia utilizada compreendeu a aplicação do formulário SIPOC – abreviação de *Supply, Inputs, Process, Output and Consumers* – que permite identificar entradas, fornecedores, atividades, saídas e clientes para cada processo. Após levantamento de dados, foi elaborado o fluxograma de cada processo. O mapeamento das bibliotecas utilizou uma biblioteca como amostra. Como resultado, foram identificados 8 processos gerais e suas atividades:

- a) composição do acervo (aquisição, doação e permuta de obras);
- b) processamento técnico;
- c) cadastro de usuário e afastamento de usuário;
- d) empréstimo (domiciliar, especial, entre bibliotecas) de obras;
- e) reserva e renovação de obras e regularização de débito;
- f) restauro do material bibliográfico;
- g) orientação sobre fontes de informação e normalização de trabalhos acadêmicos e elaboração do Sumário Corrente;
- h) oficinas de Capacitação e Ações e Campanhas de Incentivo à Leitura.

Com o mapeamento, resultado do trabalho de Coelho (2011), melhorias e padronizações de processos foram implantadas em várias bibliotecas e ainda estão em curso para atingir a rede toda.

Os três casos estudados mostraram que o mapeamento de processos nas bibliotecas permitiu a implantação de melhorias por intermédio da identificação das variáveis envolvidas em cada processo.

3 Materiais e Métodos

O objeto de estudo deste trabalho foi a Biblioteca do Campus Sertãozinho do IFSP. De acordo com Thiollent (1994, p.14), utilizou-se o método da pesquisa-ação já que um dos autores do presente trabalho é profissional da unidade em estudo e está envolvido nos processos estudados. A pesquisa tem caráter exploratório (GIL, 1996) e qualitativo (MARTINS, 1998, p. 128), pois se buscou explicitar os processos da Biblioteca em estudo. Para tanto, cabe esclarecer que o IFSP é uma autarquia de ensino, pertencente ao governo federal do Brasil. Sua fundação ocorreu em 1909 como Escola de Aprendizes Artífices (IFSP, 2011). O IFSP é organizado em estrutura multicampi e oferece cursos de nível técnico, tecnológico, licenciatura e bacharelado.

Atualmente o IFSP conta com 28 campi distribuídos na capital (onde também está localizada a Reitoria) além de diversas cidades do interior do Estado de São Paulo e há previsão de implantação de mais 9 campi até o ano de 2014 (IFSP, 2011). O campus localizado na cidade de Sertãozinho teve o início de suas atividades no ano de 1996 e atualmente oferece os seguintes cursos em nível médio técnico e superior, constante no Quadro 1:

Cursos Superiores	Cursos Técnicos
<ul style="list-style-type: none"> - Licenciatura em Química, - Tecnologia em Automação Industrial, - Tecnologia em Fabricação Mecânica, - Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Integrado em Automação Industrial - Técnico Integrado em Química - Técnico em Administração – PROEJA - Técnico em Mecânica – PROEJA

Quadro 1 - Cursos superiores e técnicos - Campus Sertãozinho do IFSP

Fonte: Adaptado de IFSP (2011b)

A Biblioteca do Campus Sertãozinho conta com um acervo em torno de cinco mil itens, entre multimeios, periódicos, livros, obras de referência, teses e dissertações. Os usuários da unidade são alunos dos cursos técnicos e superiores, docentes e servidores técnico-administrativos do Campus. A comunidade externa pode utilizar os materiais disponíveis no acervo apenas para consulta local. Atualmente a Biblioteca do Campus Sertãozinho possui em torno de 900 usuários cadastrados, entre alunos, docentes e servidores técnico-administrativos. A unidade encontra-se hierarquicamente vinculada à Coordenadoria de Apoio ao Ensino.

O acervo da Biblioteca do Campus Sertãozinho está organizado no sistema de gerenciamento de acervo PHL, na versão monousuário, por este motivo a divulgação do acervo na internet ocorre através de um arquivo *Portable document File* (pdf) disponível na página da unidade (www.ifsp.edu.br/sertaozinho).

A Biblioteca do Campus Sertãozinho não é dividida em setores. As atividades são executadas por duas bibliotecárias e três servidores técnico-administrativos. O horário de atendimento é das 8:10 às 21:45, ininterruptamente. Além dos serviços de empréstimos, renovações e devoluções entre outros, a unidade disponibiliza acesso a internet através do Telecentro instalado em suas dependências.

Atualmente a Biblioteca do Campus Sertãozinho possui algumas atividades pontuais de planejamento. Com base no método de pesquisa-ação (THIOLLENT, 1994, p.14) o mapeamento dos processos atuais objetivou obter uma visão das atividades e serviços da unidade, possibilitando identificar pontos críticos e a implantação de melhorias. Assim, os procedimentos para o desenvolvimento do trabalho, que compreendeu o período de janeiro a agosto de 2011, foram:

- a) revisão bibliográfica sobre mapeamento de processos e sobre aplicação em unidades de informação.
- b) identificação dos processos e subprocessos que fazem parte da Biblioteca do Campus Sertãozinho.
- c) após a identificação dos processos, foram elaborados fluxogramas para detalhar o processo de aquisição por compra, já que este é um processo crítico que demanda grande necessidade de tempo e é composto de várias atividades.
- d) depois da modelagem, o processo passou por uma análise, buscando identificar as causas dos problemas percebidos, através da metodologia proposta pelo diagrama de causa e efeito.
- e) após a identificação dos problemas e suas causas, foram propostas melhorias que poderão ser implantadas.

4 RESULTADOS

Na Biblioteca do IFSP localizada no Campus Sertãozinho, foram identificados 9 processos de trabalho:

- a) aquisição de obras por compras;
- b) aquisição de obras por doação;
- c) aquisição de obras enviadas pelo Ministério da Educação;
- d) processamento técnico;
- e) referência;
- f) circulação;
- g) difusão da informação;
- h) gerenciamento de livros didáticos do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) do Ministério da Educação/Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (MEC/FNDE);
- i) gerenciamento administrativo.

A análise dos processos permitiu identificar o total de 54 subprocessos. No processo de aquisição de obras por compra foram identificados 9 subprocessos no que tange a Biblioteca, a saber: solicitar lista de prioridades aos coordenadores; elaborar orçamento; cadastrar requisição; cadastrar orçamento; receber materiais comprados; conferir páginas; solicitar troca de materiais; solicitar envio de materiais faltantes; encerrar empenho. Uma visão geral deste processo é apresentada na Figura 3.

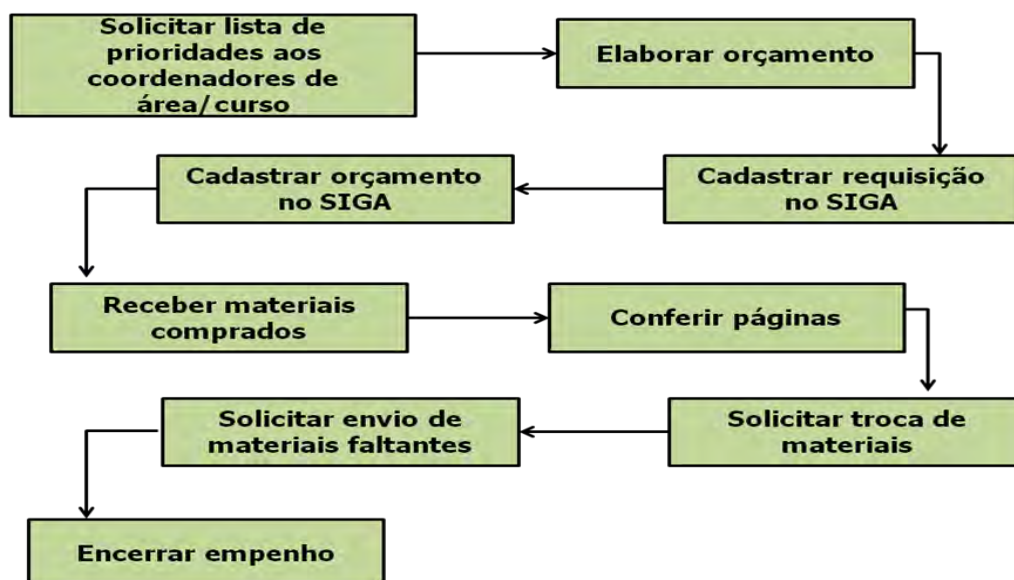


Figura 3 - Processo aquisição de obras por compras

Fonte: Autores.

Cada subprocesso foi detalhado em um respectivo fluxograma, buscando-se identificar possíveis gargalos e problemas. Alguns dos problemas identificados foram os seguintes:

- a) compra efetuada apenas uma vez ao ano;

- b) retrabalho;
- c) dificuldade para elaborar orçamentos;
- d) falta de espaço físico para armazenagem e processamento técnico.

Para análise de cada um dos problemas identificados na organização (objeto de estudo deste trabalho), utilizou-se a ferramenta de análise diagrama de causa e efeito. A aplicação da ferramenta pode ser visualizada de forma sintetizada por intermédio da Figura 4, que compreendeu a análise do problema do retrabalho na organização estudada e de suas variáveis de causa e efeito:

- a) matéria-prima/insumos: o problema de retrabalho ocorre em diversas etapas do processo de aquisição de itens para o acervo. A solução no que tange a variável matéria-prima/insumos seria a implantação de um sistema integrado que contemple desde a etapa de indicação por parte dos coordenadores de cursos e área até o processo de encerramento de empenho;
- b) método: a metodologia adotada hoje pelo IFSP para aquisição de acervo demanda muito tempo por precisar de diversas autorizações e passar por diversos setores. A revisão do processo por parte dos setores responsáveis poderá diminuir as etapas e proporcionar a descentralização do processo. Por exemplo: incorporando a etapa de cadastro das requisições e lançamento dos orçamentos em uma única ocasião, seria uma solução imediata enquanto não se tem um sistema integrado e diminuiria substancialmente a chance de erros de digitação de preços cotados para cada item;
- c) medida: O processo de compra foi dividido em nove subprocessos. São muitas etapas que poderiam ser diminuídas caso as autorizações e checagens passassem por menos setores;

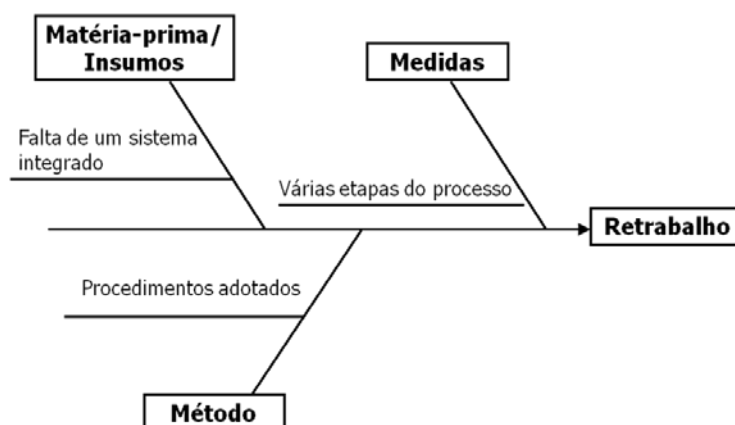


Figura 4 – Retrabalho

Fonte: Autores.

A análise dos problemas permitiu perceber que as causas relacionadas à matéria-prima/insumos são mais complexas e não dependem de ações apenas no âmbito da Biblioteca do Campus Sertãozinho. Com relação à variável método, no que compete aos procedimentos adotados, sugerir-se-á aos setores responsáveis

algumas mudanças como, por exemplo, indicar nos editais de licitações prazos e percentuais para que a entrega de materiais não fique acumulada. Sugerir-se-á ainda a incorporação de algumas etapas em apenas uma.

Do ponto de vista da Biblioteca do Campus Sertãozinho, algumas atividades já poderão ser adotadas para o próximo processo de compra. Para as demais atividades sugerir-se-á aos setores responsáveis possíveis melhorias. O detalhamento dispensado ao processo de compra deverá ser estendido aos demais processos do objeto de estudo, tendo em vista a implantação de práticas e indicadores de qualidade, em especial no processo de referência.

5 Considerações Finais

Inseridas em instituições de ensino as bibliotecas são agentes fundamentais do processo educacional, sua principal função é possibilitar o acesso ao conhecimento por intermédio de produtos e serviços. Para a melhoria dos seus produtos e serviços visando à satisfação no atendimento às demandas da comunidade, se faz necessário conhecer os seus processos de trabalho. O mapeamento e a modelagem dos processos fazem parte de métodos para a implantação de novas tecnologias de gestão, como por exemplo: Gestão por Processos, Gestão de Pessoas por Competências e Gestão do Conhecimento, além de amparar as atividades de planejamento das organizações.

Considera-se que este estudo permitiu mapear os processos de trabalho do objeto de estudo deste trabalho, a Biblioteca do Campus Sertãozinho, e propor melhorias. Considera-se ainda, que o trabalho poderá motivar outras Bibliotecas do IFSP a ter uma visão dos processos que podem ser mapeados e utilizados nas suas ações de melhoria.

O detalhamento dispensado ao processo de aquisição será estendido aos demais processos do objeto de estudo, tendo em vista a implantação de práticas e indicadores de qualidade, em especial no processo de referência.

Apesar de o método utilizado neste trabalho não permitir que se façam generalizações de seus resultados, é possível considerar que ele atendeu as expectativas ao providenciar uma solução para o mapeamento dos processos da Biblioteca do IFSP localizada no Campus Sertãozinho, objeto de estudo. Com base nos resultados e nas discussões recomenda-se que o trabalho seja expandido para as demais Bibliotecas do IFSP, buscando a implantação de melhorias e padronização de processos e serviços-chave para as Bibliotecas e para a sua comunidade.

Concluí-se que o trabalho poderá contribuir para as áreas de Gestão Pública e Ciência da Informação ao apresentar e analisar, com foco na melhoria da qualidade, os principais processos de trabalho de uma organização tão importante como é a Biblioteca do IFSP, em especial para as atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2005.



ALTER, S. *Information system: a management perspective*. 3. ed. Addison Wesley Longman, 1999.

AMARAL, R. M et. al. Modelo para o mapeamento de competências em equipes de inteligência competitiva. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n. 2, p. 7-19, maio/ago. 2008.

BARNES, R. M. *Estudo de movimentos e de tempos*. 6. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 1982.

BASE DE DADOS REFERENCIAIS DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br>>. Acesso em: 20 jan. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. *Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia: Concepção e Diretrizes*. Brasília, DF: Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, 2008. Disponível em: <<http://redefederal.mec.gov.br/>>. Acesso em: 10 dez. 2011.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 dez. 2008b. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=30/12/2008>>. Acesso em: 10 dez. 2011.

COELHO, J. P. O mapeamento dos processos operacionais na rede bibliotecas SENAC/SC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 24., 2011, Maceió. *Anais...* Maceió: FEBAB, 2011.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. *Banco de Teses*. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/capesdw/>>. Acesso em: 21 jan. 2011.

Di Francisco, M. H. et al. Serviços e produtos do SIBi/USP: descrição dos processos essenciais, gerenciais e de apoio. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 16., 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_200.pdf>. Acesso em: 10 out. 2011.

DAVENPORT, T. H. *Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação*. Trad. De Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DZIEKANIAK, C. V. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU): teoria e aplicação. *Biblios*, n. 31, p. 1-16, abr./jun. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302008000200004&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 10 out. 2011.



GRANDI, M.E.G. et al. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: projeto desenvolvido no SIBi/USP. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: CRUESP, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3081.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações*. Disponível em: <<http://bdt.ibict.br/>>. Acesso em: 21 jan. 2011.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (Brasil). 2011. Disponível em: <www.ifsp.edu.br>. Acesso em: 21 nov. 2011.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (Brasil). *Campus Sertãozinho*. 2011b. Disponível em: <www.ifsp.edu.br/sertaozinho>. Acesso em: 21 nov. 2011.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München: K.G. Saur, 1996. 172 p. (IFLA Publications, 76).

MOLINA MOLINA et al. Gestión por procesos en las unidades de información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Medellín, v. 22, n. 2, p. 11-31, jul./dic. 1999.

MOLINA MOLINA et al. *Investigación procesos y costos en las unidades de información*. Medellín: Universidad de Antioquia, 2004. Disponível em: <<http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/procesosycostos/index.html>>. Acesso em: 09 abr. 2012.

MÜLLER, C. J. *Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistemas de avaliação de desempenho e gerenciamento de processos* (MEIO – Modelo de estratégia, indicadores e operações). 2003. 291 f. Tese (Doutorado em Engenharia)- Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003. Disponível em: <http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/claudio_muller_tese.pdf>. Acesso em: 12 out. 2011.

PINHO, A. F. et al. Combinação entre as técnicas de fluxograma e mapa de processo no mapeamento de um processo produtivo. In: Encontro nacional de engenharia de produção, 17., 2007, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu: Abepro, 2007. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR570434_9458.pdf>. Acesso em 10. Out. 2011.

RAMOS, P. B. A gestão na organização de unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 1, 1996. Disponível em: <revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/483/438>. Acesso em: 10 out. 2011.



SANTOS, L. C.; VARVAKIS, G. Servpro: uma técnica para a gestão de operações de serviços. *Revista Produção*, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 34-45, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v12n1/v12n1a03.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2011.

SANTOS, L. C. *Projeto e análise de processos de serviços: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca*. 2000. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.lgti.ufsc.br/public/luciano.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2011.

SANTOS, L. C.; FACHIN, E. R.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. *Ciência da informação*, v. 32, n. 2, p. 85-94, 2003. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>. Acesso em: 12 out. 2011.

SANTOS, R. F. A. *Gestão por processos: as melhores práticas para Gestão por Processos*. Versão 2.1. Companyweb, 2007.

SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY ONLINE. Disponível em: <<http://www.scielo.org>>. Acesso em: 20 jan. 2011.

SLACK, N; CHAMBERS, S; HARLAND, C; HARRISON, A; JOHNSTON, R. *Administração da Produção*. São Paulo: Editora Atlas, 1997.

TSENG, M. M.; QUINHAI, M.; SU, C. Mapping Customers' Service Experience for Operations Improvement. *Business Process Management Journal*, vol. 5, 1999.

WERKEMA, M. C. C. *As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos*. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial. 1995

MACROPROCESSOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA CONTRIBUIÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Milene Miguel do Vale¹, Célia Regina Simonetti Barbalho²

¹ Mestranda em Engenharia da Produção, Universidade Federal do Amazonas – UFAM, Manaus, Amazonas

² Doutora, Universidade Federal do Amazonas - UFAM, Manaus, Amazonas

Resumo

Apresenta a Biblioteca Universitária (BU) como um sistema organizacional, descrevendo seus processos de maneira detalhada com o objetivo de dar suporte na composição de indicadores de desempenho. A pesquisa, do tipo exploratória, foi executada por meio de fontes secundárias, em especial, a revisão bibliográfica. Dessa forma, o detalhamento dos processos proporcionou conhecimento que irá contribuir na construção de um instrumento de avaliação que possibilite a Biblioteca avaliar seu desempenho através do uso de indicadores.

Palavras-Chave:

Biblioteca Universitária; Processos em Biblioteca Universitária; Indicadores de desempenho.

Abstract

Presents the University Library (BU) as an organizational system, describing in detail their processes in order to support the composition of performance indicators. The research, exploratory, was performed by means of secondary sources, in particular, the literature review. Thus, the detailed processes provided knowledge that will contribute to building an assessment tool that will to enable the library evaluate its performance through the use of indicators.

Keywords:

University Library; Processes in University Library; Performance indicators.

1 Introdução

Em face às mudanças ocorridas no cenário mundial as organizações em geral e as bibliotecas universitárias em particular, têm buscado instrumentos de gestão para se adequarem a realidade do ambiente externo e interno aos quais estão inseridas.

Nesse cenário, o bibliotecário enquanto gestor deverá ser inovador. Maciel (1997, p.18) aponta esta necessidade quando afirma que “o bibliotecário que não inova, não cria alternativas para as suas rotinas de trabalho, já se esclerosou, e o produto do seu trabalho, obviamente, estará também esclerosado”

Dessa forma, introduzir mudanças organizacionais e reordenar a gestão também é uma necessidade das bibliotecas universitárias.

Em virtude do exposto, o gestor de bibliotecas universitárias precisa definir critérios que lhe permitam identificar o que realmente é importante para obtenção dos resultados planejados. Elaborar um grupo de indicadores para avaliar desempenho, pode se constituir em um desses critérios. A adoção de um grupo de indicadores que permitam avaliar o desempenho da organização, auxiliará o gestor na tomada de decisões.

Sendo que, para isto é necessário que o gestor, de fato entenda a biblioteca como uma organização viva e dinâmica. Portanto, através da revisão bibliográfica este estudo tem como objetivo descrever a Biblioteca Universitária (BU) como organização, bem como seus processos de forma detalhada, a fim de dar suporte à composição de indicadores para avaliação de desempenho.

2 Bibliotecas universitárias como organização

Maximiano (2011) define organização como um sistema composto de elementos ou componentes interdependentes, revelando-se como um conjunto de pelo menos dois sistemas ou subsistemas que se influenciam mutuamente: o sistema técnico e o social, onde segundo o autor:

a) sistema técnico é formado por recursos e componentes físicos e abstratos, e que até certo ponto, independe das pessoas: objetivos, divisão do trabalho, tecnologia, instalação, duração das tarefas, procedimentos;

b) sistema social formado por todas as manifestações do comportamento dos indivíduos e dos grupos: relações sociais, grupos informais, cultura, atitudes e motivação.

Com base no exposto pode-se afirmar que a biblioteca universitária é um sistema, pois está constituída de diversos subsistemas, tanto técnico quanto social.

A biblioteca é uma organização formal, tendo como instrumento regulador de suas ações, documentos oficiais, como: regimento, estatuto, manuais, estrutura administrativa, organogramas, dentre outros, os quais estão amparados nas normas que regem as universidades (NEVES, 1999).

Do ponto de vista sistêmico, “[...] a biblioteca universitária é um subsistema da universidade a qual está vinculada sendo influenciada e interagindo com ela.” (FLECK, 2004, p. 21). Sua existência e funcionamento devem estar em acordo com normas, objetivos e finalidades, do sistema ao qual está inserida a universidade, pois não existe de forma isolada.

Segundo Pinto (1993), as bibliotecas universitárias têm suas estruturas organizacionais formadas por departamentos denominados de divisões e seções que, em muitos casos, podem ser designados com outros nomes. Segundo Neves (1999) essas divisões e seções são agrupadas por áreas, tais como: administração, desenvolvimento de coleções, serviço de referência, atendimento ao usuário e controle bibliográfico (catalogação, classificação e planejamento de sistemas de organização de informação), cabendo a cada departamento a responsabilidade pelo

desenvolvimento de algum produto e/ou serviço, formando uma cadeia até a sua execução final.

Segundo Blattiman (2001) as bibliotecas receberam muitas influências da teoria geral da administração, tais como:

- a) a administração científica do trabalho como chave para a produtividade;
- b) a descentralização como um princípio básico de organização;
- c) a administração dos recursos humanos como a maneira ordenada de inserir pessoas nas estruturas organizacionais;
- d) preparação das necessidades administrativas de amanhã;
- e) contabilidade administrativa como fundamento do processo decisório;
- f) marketing; e,
- g) planejamento a longo prazo.

Essas influências têm contribuído na gestão das bibliotecas universitárias, pois permitem a compreensão do ambiente em que estão inseridas dando-lhes instrumentos para utilizar os recursos que dispõe na execução de seus produtos e serviços.

Portanto, conforme expõem Tachizawa e Scaico (1997, p. 36)

[...] enfoque sistêmico possibilita uma visão macroscópica da organização, que é o ponto de partida para a criação e gestão de empresas que respondam eficientemente à nova realidade de concorrência acirrada e de expectativas em mutação dos clientes. Esta macrovisão permite visualizar a organização como um macrosistema que converte diversas entradas de recursos em saídas de produtos e serviços, que ela fornece para sistemas receptores, ou mercados.

Ao olhar para a biblioteca como um sistema percebe-se com clareza como ocorre o fluxo dos seus diversos processos. Para um melhor entendimento deste enfoque, é necessário conceituar e caracterizar os diferentes processos existentes para que se possa utilizar como metodologia na elaboração do modelo de gestão em bibliotecas.

2.1 Processos

Para Gonçalves (2000, p. 7), processo "[...] é qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, adiciona valor a ele e fornece um *output* a um cliente específico". Portanto, o que define um processo é o conjunto de tarefas e atividades que estão interligadas.

Quando utilizadas na entrada são chamadas de *input* e quando utilizadas na saída são *output*.

A Figura 1 ilustra como ocorre o processo em qualquer sistema organizacional.

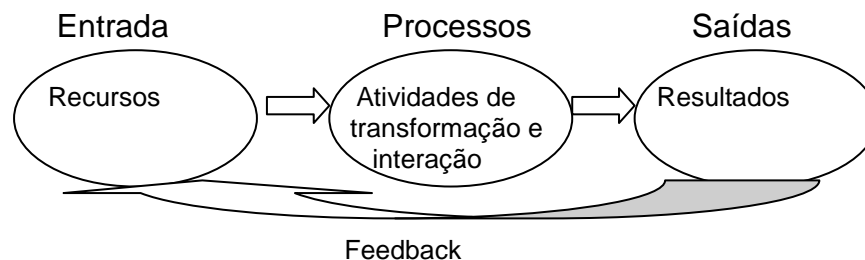


Figura 1 – Processo organizacional

Segundo Blatman (2001) tais entradas (*inputs*) podem ser bens tangíveis, por meio de materiais, equipamentos entre outros, ou intangíveis, tais como informações e conhecimento, por exemplo. Além disso, todos os processos precisam de um retorno de informações para que a viabilização de mudanças seja significativa e promova resultados efetivos (*feedback*). Várias atividades agregadas formam um macroprocesso, que pode ser dividido em subprocessos, os quais que por sua vez são Formados por um grupo de atividades.

Reis e Blattman (2004) sintetizam tal questão ao expor:

a) macroprocessos: é um processo que geralmente envolve mais de uma função da organização, cuja operação tem impactos significativos nas demais funções. Dependendo da complexidade o processo é dividido em subprocessos;

b) subprocessos: divisões do macroprocesso com objetivos específicos, organizadas segundo linhas funcionais. Os subprocessos recebem entradas e geram suas saídas em um único departamento;

c) atividades: os subprocessos podem ser divididos nas diversas atividades que os compõem, e em um nível mais detalhados de tarefas;

d) tarefa: é a parte específica do trabalho, ou melhor, o menor microenfoque do processo, podendo ser um único elemento e/ou subconjunto de uma atividade. Geralmente, está relacionada a como um item e desempenha uma incumbência específica.

Para Blattman (2001) o termo processo é empregado em diferentes áreas do conhecimento, sendo que essa ampla abrangência de uso reporta-se à sucessão sistemática de mudanças em uma direção definida, ou seja, envolve uma série de ações sistemáticas visando obtenção de resultados positivos.

Segundo Rados *et al.* (1999, p. 11), os "[...] processos podem ser classificados de acordo com o grau de abrangência na organização, trata-se da hierarquia do processo." A Figura 2 aponta a representação dessa estrutura.

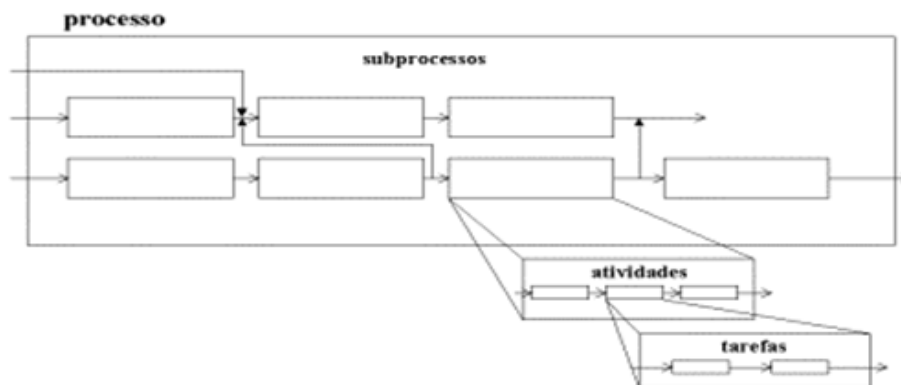


Figura 2: Hierarquia do processo.

Fonte: Rados *et al.* (1999)

Ao analisar a Figura 2 percebe-se que um processo é constituído de vários subprocessos, atividades e tarefas. Iniciando do processo chega-se ao nível de tarefas consideradas unidades mínimas da organização horizontal. Esta estrutura possibilita obter uma visão gerencial de todo processo.

2.2 Tipos de processos

Algumas organizações buscam melhorar seu desempenho mudando sua forma de funcionamento e não suas atividades, ou seja, mudam seus processos.

Segundo Gonçalves (2000) existem três categorias de processos:

a) processos de negócio (ou de cliente) são aqueles que caracterizam a atuação da empresa e que são suportados por outros processos internos, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente externo, são típicos da empresa em que operam e são muito diferentes de uma organização para outra.

b) processos organizacionais ou de integração organizacional - são centralizados na organização e viabilizam o funcionamento coordenado dos vários subsistemas da organização em busca de seu desempenho geral, garantindo o suporte adequado aos processos de negócio. Geralmente produzem resultados imperceptíveis para os clientes externos, mas são essenciais para a gestão efetiva do negócio; e,

c) processos gerenciais - que são focalizados nos gerentes e nas suas relações e incluem as ações de medição e ajuste do desempenho da organização, incluem as ações que os gerentes devem realizar para dar suporte aos demais processos.

Ainda segundo Gonçalves (2000) eles podem ser verticais e horizontais. Os processos verticais usualmente se referem ao planejamento e ao orçamento empresarial e se relacionam com a alocação de recursos escassos (fundos e talentos). Os processos horizontais são desenhados tendo como base o fluxo do trabalho.

A estruturação de processos é essencial para a qualquer sistema de gestão, pois qualquer organização que possuir seus processos bem delineados utilizará seus recursos com o máximo índice de acertos melhorando seu desempenho.

3 Materiais e Métodos

Considerando-se o critério de classificação de pesquisa proposto por Vergara (2009), este estudo enquadra-se como exploratório ou pesquisa bibliográfica. Segundo a autora (2009, p.43), “[...] pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”.

Visando compor um quadro teórico sobre os processos existentes em bibliotecas universitárias, a pesquisa para atingir o objetivo apresentado foi executada por meio de fontes secundárias, em especial, a revisão bibliográfica.

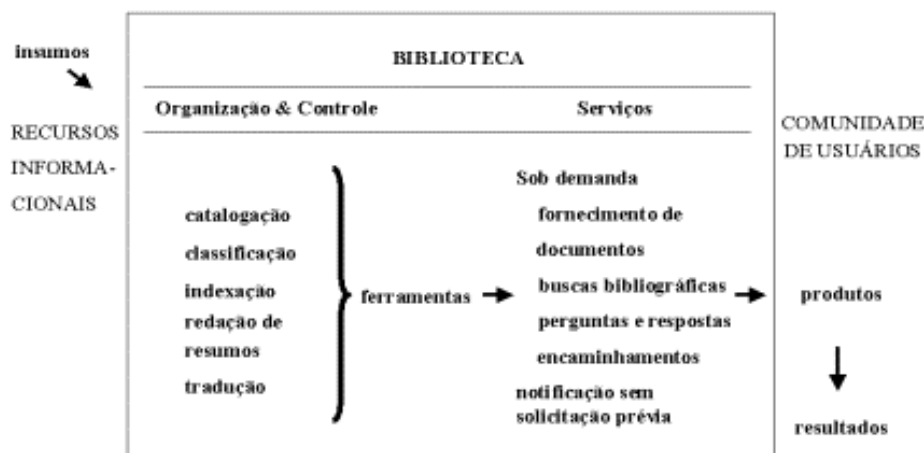
4 Resultados Finais

4.1 Processos em bibliotecas

Como em qualquer sistema, na biblioteca existe uma dependência entre seus processos, se um falhar afetará o sistema como um todo. Segundo Maximiano (2011, p. 218) “[...] qualquer sistema é representado como conjunto de elementos ou componentes que se organizam em três partes: entradas, processos e saídas”.

Na biblioteca universitária, como em qualquer organização, estão presentes tais elementos. Ainda segundo o autor, as entradas (*inputs*) compreendem os elementos ou recursos físicos e abstratos de que o sistema é feito, os processos que interligam os componentes e transformam os elementos de entrada em resultados e as saídas (*outputs*) que são os resultados do sistema, os objetivos que o sistema pretende atingir ou efetivamente atinge.

Lancaster (1996) identifica dois grupos de atividades dentro da biblioteca: a organização e controle dos recursos informacionais, normalmente denominados serviços técnicos e os serviços ao público que envolve busca, recuperação e disseminação da informação. A Figura 3 ilustra estas atividades.



Fonte: Reproduzido de Lancaster (1996, p. 2)

Figura 3 – As atividades de uma biblioteca.

Fonte: Lancaster, 1996

Pode-se perceber, na figura 3, que a biblioteca é um sistema dinâmico e seus processos são agrupados em conformidade com seus objetivos.

Dentro de uma perspectiva dinâmica e sistêmica as funções da biblioteca universitária, são agrupadas, segundo Maciel e Mendonça (2000) a partir de três focos:

- a) formação, desenvolvimento e organização das coleções - envolvem as funções operacionais ou serviços meios da biblioteca. Este grupo de funções, oferece a base necessária e o suporte informacional para o desenvolvimento dos serviços fim da pela biblioteca;
- b) dinamização do uso das coleções – envolve todas as atividades relacionadas ao propósito final da biblioteca, ou seja, o atendimento aos usuários;
- c) funções gerenciais – responsáveis pela ativação de todas as funções meio e fim.

Para maior clareza da dinâmica existente em um sistema de bibliotecas faz-se necessário discorrer sobre cada grupo de funções visando permitir a compreensão dos elementos que amparam as necessidades de avaliação e, portanto de constituição de indicadores de desempenho.

4.2 Funções de formação, desenvolvimento e organização de coleções

Segundo Maciel e Mendonça (2000) é nesta esta função que se desenvolvem as operações relacionadas com a formação, desenvolvimento e organização das coleções para fins de acesso e utilização. Para serem utilizadas as coleções existentes em uma biblioteca passam vários processos até que sejam disponibilizadas aos seus usuários.

4.2.1 Processo de formação e desenvolvimento de coleções

Este processo é composto pelos seguintes subprocessos, planejamento e elaboração de políticas; seleção; aquisição; avaliação de coleções e debastamento e descarte de coleções, que envolvem:

- a) planejamento e elaboração de políticas – sua tarefa é realizar estudo da comunidade com o objetivo de elaborar um documento administrativo, que deverá delinear os princípios que regerão a seleção, aquisição avaliação e debastamento da coleção;
- b) seleção – consiste na escolha dos materiais (bibliográficos e audiovisuais) que deverão ser adquiridos para fazer parte da coleção. Implementa o que está formalizado na política de seleção. É a etapa que precede a aquisição, pois, não é possível adquirir materiais informacionais sem saber primeiramente para que comunidade será direcionado o acervo e o que será compatível com as necessidades e interesse deste público (PEGADO, 2004);
- c) aquisição – consiste no processo de adquirir todo material bibliográfico e audiovisuais selecionados, por meio de compra, doação ou permuta para integrar o acervo da unidade de informação procurando atender às necessidades de seus usuários. (ROMANI; BORSZCZ, 2006);
- d) avaliação de coleções - processo utilizado para se determinar a adequação da coleção da biblioteca e tem como objetivo “[...] melhorar as políticas de

desenvolvimento de coleções” (LANCASTER, 1996, p. 20). Envolve a atividade de debastamento que avalia os materiais que não mais interessam à unidade, separando-os da coleção para serem remanejados para um local menos acessível, ficando organizados e à disposição dos usuários ou descartados, retirados definitivamente da coleção. ((ROMANI; BORSZCZ, 2006)

4.2.2 Processo de organização de coleções para disponibilização

Consiste no processamento técnico das coleções por meio da análise temática e descritiva de todo material bibliográfico adquirido tendo por finalidade facilitar sua recuperação através de fichas, listagens ou processo *on-line*. Segundo Romani e Borszcz (2006, p. 35) este processo "envolve as tarefas de registro, classificação, catalogação, indexação, preparo físico para circulação, armazenamento, exposição, conservação, preservação e atualização das bases de dados", de modo a facilitar seu acesso.

Romani e Borszcz (2006) descrevem cada etapa deste processo:

a) registro – é a designação de um número de registro ou tombamento para cada novo exemplar adquirido, seguido da descrição dos dados sobre sua modalidade de aquisição e de seus elementos de referência;

b) classificação – determinar os assuntos e os códigos alfanuméricos que representam o conteúdo expresso em cada obra por meio da utilização de códigos de classificação e outros mecanismos da área. Tem por finalidade a identificação da localização física dos documentos, em vista da recuperação por assunto ou tipo.

Os sistemas mais utilizados, são a Classificação Decimal Universal (CDU), sistema baseado no princípio da divisão dos números em classe de dez algarismos; a Classificação Decimal de Dewey (CDD), baseada na classificação das ciências de Francis Bacon e a Tabela de Cutter a qual define para cada autor um número tendo por objetivo diferenciar os livros do mesmo assunto por autor.

c) catalogação – representação descritiva de cada material incorporado ao acervo. Registra os dados resultantes do processo de registro, classificação e indexação, visando a recuperação de informações relacionadas ao conteúdo e identificação de obras nas estantes. Os principais instrumentos utilizados para realização desta atividade são: tesouros e/ou vocabulário controlado, catálogo de autoridades, Norma de Referência Bibliográfica (NBR 6023), Código de catalogação *Anglo American Cataloging Rules (AACR2)* e cabeçalho de assuntos.

d) indexação – é a representação do conteúdo dos documentos por meio de resumos e/ou termos (palavras-chaves/descriptores). Tem por finalidade identificar o conteúdo dos mesmos a fim de gerar índices, compilar bibliografias, auxiliar na recuperação e disseminação da informação.

e) preparo físico - consiste na preparação do material para armazenamento e empréstimo o que envolve a colocação da etiqueta com o número de chamada, código de barra ou colocação de bolso de livro contendo cartão de empréstimo.

f) armazenagem – “[...] é a função responsável pela localização física das coleções no ambiente da biblioteca”. (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p.31)

4.3 Funções de dinamização das coleções

Segundo Maciel e Mendonça (2000) é nesta fase que se desenvolvem todas as atividades relacionadas ao propósito final da biblioteca, ou seja, o atendimento aos usuários. Romani e Borszcz (2006, p. 67) classificam essas atividades em três grupos de tarefas, a saber:

a) referência e informação – são todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário, ou seja, consiste no fornecimento de informação identificada no formato impresso ou eletrônico.

b) disseminação da informação – consiste na forma de divulgação contínua e regular das informações ou materiais recebidos e disponíveis na biblioteca, bem como a divulgação dos serviços e produtos oferecidos a sua clientela, seja por meio de serviços de alerta, elaboração de boletins informativos e sumários correntes. Tem a finalidade de dar conhecimento aos usuários sobre as informações de seu interesse que se encontram disponíveis na biblioteca.

c) circulação – consiste nas atividades relacionadas ao controle da movimentação das coleções dentro (consulta) e fora da biblioteca (empréstimos domiciliares).

4.4 Funções gerenciais

Para Maciel e Mendonça (2000, p.40) “[...] as funções gerenciais serão aquelas responsáveis pela ativação de todas as atividades meio ou fim e pelo seu direcionamento e ajuste às metas e objetivos do sistema”, ou seja são as atividades relacionadas à gestão da biblioteca.

Segundo a visão clássica da Administração as autoras apresentam as seguintes fases do processo gerencial: o planejamento, a organização, a direção e o controle, descritos a seguir:

a) planejamento – preparar bem cada ação, ou organizar adequadamente um conjunto de ações interdependentes e também acompanhar cada ação. Estão inseridos nesta fase quatro níveis nesta fase três níveis, análise e reflexão (reconhecimento da realidade), decisão e montagem (objetivos), ação (acompanhamento) e revisão ou crítica (avaliação) (MACIEL; MENDONÇA, 2000)

b) organização- estabelece a necessária estrutura organizacional para o funcionamento de uma empresa, é baseada na função planejar e anterior a de dirigir e planejar.

c) direção – é a função responsável pelo gerenciamento da organização à medida que se executam os planos, programas e projetos, procurando convertê-los em resultados. Esta função envolve grandes decisões, ou seja, as resoluções que irão nortear a organização ao em direção a seus objetivos e alcance de suas metas. (MACIEL; MENDONÇA, 2000)

d) controle – verifica se os resultados planejados estão sendo alcançados permitindo ações corretivas dos desvios detectados durante o processo de avaliação. (MACIEL; MENDONÇA, 2000)

Para Barbalho e Beraquet (1995) as funções gerenciais são aquelas que se relacionam às atividades que mantêm as unidades funcionando de forma satisfatória. As funções de organização, desempenho, controle e revisão estão estreitamente relacionadas à função planejamento, tendo em vista ser este processo

o qual permite a constituição organizada dos demais.

Maciel (2000) em concordância, afirma que planejar consiste em preparar e organizar bem a ação necessária ao alcance dos objetivos fixados, somado ao seu acompanhamento a revisão para confirmar ou corrigir o que foi planejado.

Como em qualquer sistema organizacional, os processos relacionados às funções gerenciais da biblioteca universitária são dinâmicos, o que muitas vezes obriga seu gestor a tomar decisões apressadas.

Baseado no que foi exposto, o Quadro 1 apresenta as atividades básicas desenvolvidas em uma biblioteca agrupadas nos três grupos de funções adotadas por Maciel e Mendonça (2000) bem como os processos e subprocessos inseridos em cada função.

MACROPROCESSOS	PROCESSOS	SUBPROCESSOS
Formação, desenvolvimento e organização das coleções	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação de desenvolvimento de coleções ✓ Organização de coleções 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planejamento e elaboração de políticas ✓ Seleção ✓ Aquisição ✓ Avaliação ✓ Debastamento ✓ Descarte ✓ Registro ✓ Classificação ✓ Catalogação ✓ Indexação ✓ Preparo físico ✓ Armazenamento ✓ Exposição ✓ Conservação ✓ Preservação ✓ Atualização das bases de dados
Dinamização do uso das coleções	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Referência e informação ✓ Disseminação da informação ✓ Circulação 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendimento ao usuário ✓ Levantamento bibliográfico ✓ Normalização técnica ✓ Treinamento de usuários ✓ Desenvolvimento de estratégias de marketing ✓ Disseminação da informação ✓ Serviços de alerta ✓ Inscrição de usuários ✓ Empréstimo ✓ Consulta

		✓ Comutação
Função gerencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planejamento ✓ Organização ✓ Direção ✓ Controle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análise e reflexão ✓ Decisão e montagem ✓ Ação ✓ Revisão ou crítica ✓ Estrutura ✓ Decisão ✓ Coordenação ✓ Supervisão ✓ Avaliação

Quadro 1 – Processos da biblioteca de acordo com suas funções

5 Considerações Finais

Em decorrência do aumento do material informacional e as constantes inovações na tecnologia de informação e comunicação (TIC), o processo de gestão de uma BU exige do bibliotecário conhecimento e habilidades diversas, sendo necessário ao gestor buscar instrumentos que lhe permitam ter amplo conhecimento do ambiente onde a biblioteca está inserida, de modo que as decisões sejam tomadas de forma a promover melhorias em todo sistema.

Dessa forma, conhecer processos e rotinas da BU de forma detalhada é vital para que o gestor seja capaz de construir instrumentos que possibilitem buscar qualidade e o bom desempenho de suas atuações.

6 Referências

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento estratégico**: para unidades de informação. São Paulo: Polis / APB, 1995. 69p. (Coleção Palavra-Chave; 5.)

BLATTMANN, Ursula. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação a distância: biblioteca virtual**. 2001. 181 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

BLATMANN, Úrsula; RADOS, Gregório J. V. Bibliotecas acadêmicas na educação a distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. **Anais...** Florianópolis: Ed. da Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. CD-ROM.

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

GONÇALVES, José Ernesto L. As empresas são grandes coleções de processos. **RAE** Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.40. n.1. p.6-19, jan./mar/ 2000.

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



MACIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico**. 2. ed. Niterói: EDUFF, 1997.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2006. 491 p.

NEVES, Lilia Maria Bitar. **Planejamento para modernização das estruturas administrativas das bibliotecas universitárias**. 1999. 130 f. (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 1999.

PEGADO, Francisca Mércia Lucas; Borba, Maria Do Socorro de Azevedo; CARVALHO Mônica Marques. Desenvolvimento de coleções: análise em instituição privada. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13.,2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004.

PINTO, Virgínia Bentes. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.133 137, maio/ago., 1993.

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

RADOS, Gregório J. Varvakis; VALERIM, Patrícia; BLATTMANN, Ursula. Valor agregado a serviços e produtos de informação. **Informativo CRB 14 / ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999. Disponível em: <<http://www.geocities.com/ublattmann/papers/valor.html>> Acesso em 05/03/2012.

TACHIZAWA, Takeshy; SCAICO, Oswaldo. **Organização flexível: qualidade na gestão por processos**. São Paulo : Atlas, 1997.

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



ENTENDENDO E ATENDENDO O CLIENTE

Valéria Martin Valls¹, Adriana Maria de Souza²

¹ Doutora em Ciências da Comunicação ECA/USP, FESPSP, São Paulo, SP

² Mestranda no programa de Pós-graduação em Ciências da Informação ECA/USP, FESPSP, São Paulo, SP

Resumo

Apresenta uma proposta reflexiva sobre a prática dos princípios da gestão da qualidade no atendimento ao cliente de bibliotecas universitárias, aliando o ato de atender em sinergia com a compreensão do sentido de entender o cliente a quem se destina a prestação de serviços, resultando na construção eficaz do relacionamento profícuo com este.

Palavras-Chave:

Gestão da Qualidade em Serviços de Informação; Atendimento ao Cliente; Serviços de Informação; Excelência em Atendimento ao Cliente.

Abstract

Presents a proposal on the reflective practice of the principles of quality management in customer service university libraries, combining the act in synergy to meet with understanding the sense of understanding the customer for whom it is intended to provide services, resulting in building effective fruitful relationship with this.

Keywords:

Quality Management in Information Services; Customer Services; Information Services; Customer Services Excellence.

1 Introdução

Com a expansão das Tecnologias da Informação e de Comunicação – (TIC's) observa-se um crescimento exponencial da informação, ampliando-se de forma significativa a necessidade de mediação, para que a informação seja de fato acessada e utilizada. Diante desse ambiente, o bibliotecário universitário deve repensar sua forma de atuação, para que seja atuante e para que suas atividades agreguem valor aos alunos e professores, realizando além de suas atividades técnicas tradicionais, o atendimento aos usuários com altos padrões de qualidade, cada vez mais alinhado às suas reais necessidades.

Nesse contexto, a *Special Libraries Association - SLA* (2003), organização americana dinâmica e orientada para a mudança, interessada em saber as necessidades dos novos profissionais da informação para o mercado de trabalho, salienta que vivemos uma substancial ruptura de paradigmas quanto às competências desse profissional, elencando as principais delas: transição do papel às mídias eletrônicas; crescente demanda por prestação de serviços e; novas formas de organização do trabalho. Com base nesses novos paradigmas, pode-se atentar a necessidade de adaptação desses profissionais aos novos ambientes de trabalho. Assim sendo, no atual cenário mercadológico e social, a busca por um ambiente com altos padrões de qualidade em serviços de informação tem sido uma preocupação cada vez mais frequente dos gestores bibliotecários, uma vez que as oportunidades de acesso irrestrito a todo tipo de informação transformaram o usuário, antes passivo e dependente, em um cliente exigente e autônomo em suas necessidades e desejos de pesquisa. Ele não só acessa a informação, mas também produz informação, tornando-se agente ativo desse processo.

Os serviços de informação, como instituições sem fins lucrativos, precisam viabilizar a partir da prestação de serviços informacionais um atendimento ao cliente que propicie não somente satisfação, mas a excelência no tocante aos recursos humanos e materiais disponíveis, sejam estes presenciais, remotos ou virtuais. Para tanto, há que se atentar para as novas formas de gerenciamento e cultura organizacionais orientadas para o benefício das pessoas e não apenas pelas necessidades do mercado. Pode-se inferir como afirma Vergueiro (2000, p. 4), que um dos fatores fundamentais para a gestão da qualidade em serviços de informação é o foco no cliente.

Dessa forma, o objetivo deste trabalho é apresentar uma proposta reflexiva sobre a prática dos princípios da gestão da qualidade no atendimento ao cliente de bibliotecas universitárias, aliando o ato de atender em sinergia com a compreensão do sentido de entender o cliente a quem se destina a prestação de serviços, resultando na construção eficaz do relacionamento profícuo com este.

2 Revisão de Literatura

O primeiro princípio da gestão da qualidade, segundo a NBR ISO 9000 é o foco no cliente, que define: “Organizações dependem de seus clientes e, portanto, convém que entendam as necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2000, p. 2).

Um panorama da aplicação desse princípio em serviços de informação foi apresentado por Valls (2006, p. 72), a partir de uma pesquisa realizada em diversas comunicações sobre o tema, em literatura nacional e internacional. A autora cita os seguintes elementos para efetivar a implantação desse princípio, que são:

- a) conversão das necessidades subjetivas dos usuários em processos documentados;
- b) estabelecimento de processos para recepção e tratamento das manifestações dos usuários (elogios, críticas e sugestões);
- c) implantação de comitês de usuários e outras formas de aproximação com os fornecedores de serviços de informação;

- d) introdução do conceito de cliente interno, gerando mais sinergia e integração entre as equipes;
- e) maior aproximação e interação com os usuários, identificando suas reais necessidades de informação e expectativas em relação aos serviços prestados.

O ponto fundamental do foco no cliente, portanto, está alicerçado no real entendimento das necessidades do cliente. Entendimento que tem como ponto primário conhecer seu cliente (tipologia e necessidades básicas) para em um segundo momento buscar uma aproximação efetiva com os vários tipos de clientes atendidos, visando que o processo de entendimento seja de fato implantado.

Em contrapartida, a qualidade em serviços é bastante singular, principalmente porque o referencial de qualidade é baseado na percepção do cliente, depende diretamente de sua expectativa e tem um caráter altamente subjetivo (VALLS, 2005, p. 47). Esse entendimento deve levar em consideração que a percepção do cliente é bastante singular, dois clientes podem ter percepção completamente diferente em relação ao mesmo tipo de experiência (e até mesmo a mesma pessoa em situações diversas) e depende da sua expectativa, pois o atendimento pode ser bom ou ruim (segundo o seu ponto de vista), dependendo do que ele espera dele, e isso pode se traduzir em uma impressão favorável ou não do serviço prestado.

Um serviço de qualidade e de excelência se caracteriza pelo compromisso com o cliente, ou seja, colocar suas necessidades no centro dos serviços/produtos oferecidos.

Entender, captar e transformar essa percepção em requisitos não é tarefa fácil, especialmente porque muitas vezes os bibliotecários “imaginam” o que os usuários necessitam e desenvolvem seus processos sobre premissas equivocadas. Identificar o que de fato os clientes esperam é premissa básica para que esses processos atendam a suas expectativas (VALLS, 2004, p. 178). Reforçando essa afirmação, como descrevem Behr, Moro e Estabel (2010), o bibliotecário deve também estar aberto para entender o usuário e não somente despejar materiais sobre o mesmo. Esta é uma oportunidade muito importante para que o usuário conheça a biblioteca como sendo um local onde seus problemas são minimizados e não agravados.

A partir do entendimento, portanto, o atendimento poderá ser implantado de maneira adequada, visando atingir os objetivos estabelecidos e, em última análise, de fato encantar o cliente.

3 Entendendo e atendendo o cliente

Para que se possa entender efetivamente o cliente em suas solicitações informacionais, a instituição mantenedora precisa acompanhar a transformação tecnológica, cognitiva e social ocorrida nas últimas décadas, uma vez que interfere substancialmente nas novas práticas gerenciais em serviços de informação. Como cita Souto (2010, p. 18), a partir de levantamento histórico sobre a evolução dos elementos do serviço de disseminação seletiva de informações, identificou três gerações de serviços: a) serviço manual com ênfase na relação entre o profissional bibliotecário e o usuário; b) serviço automatizado, ênfase na recuperação da informação, a partir de sistemas automatizados e; c) serviços online, ou seja, na Internet, com foco na autonomia do usuário.

Dessa forma, as bibliotecas universitárias (BUs) precisam se reinventar e propor soluções eficazes e efetivas na condução de suas funcionalidades, uma vez que o cliente/usuário está mais intuitivo e independente em suas formas de apropriação do conhecimento e busca de informações, não sendo mais necessário se dirigir fisicamente às bibliotecas para se ter acesso aos recursos informacionais disponíveis, bastando para isso, na maioria das vezes, apenas um clique. Nessa perspectiva, como aponta Vergueiro (2011, p. 72) é crucial à adaptação das BUs aos novos recursos eletrônicos e do ambiente virtual, sendo a informatização necessária à gestão bibliotecária, visando atingir um atendimento de qualidade e excelência tanto aos usuários presenciais quanto aos remotos.

Um ponto importante a ser destacado é o gerenciamento das manifestações dos usuários. Lembrando que manifestação não é sinônimo de reclamação, é um conceito mais amplo, com é apresentado abaixo:

- a) Reclamações: quando o usuário está descontente;
- b) Elogios: quando o usuário quer expressar sua satisfação;
- c) Sugestões: quando o usuário quer sugerir pontos de melhoria ou
- d) Dúvida: quando o usuário precisa de esclarecimentos.

Muitas vezes o bibliotecário relata que organiza seus processos com foco no cliente, mas não é possível evidenciar canais formais para que as manifestações sejam de fato recebidas, gerenciadas e que ações efetivas sejam implantadas a partir delas. Quando citamos canais, é importante ter em mente vias para que o usuário possa acionar o serviço de informação de forma isenta e tendo confiança que sua manifestação será recebida e encaminhada para análise e ação. O quadro 1 apresenta alguns exemplos:

Tabela 1 – Canais tradicionais de comunicação com o usuário

Canal	Descrição
Caixa de sugestões	Espaço para o usuário entregar sua manifestação por escrito
E-mail da biblioteca	Esse e-mail deve ser geral (e não pessoal) e deve ser acessado pelo gestor ou profissional por ele designado
Contato pessoal	O gestor ou profissional por ele designado deve informar horário para atendimento pessoal, de preferência em local reservado para que o usuário se sinta à vontade para se manifestar
Telefone	A Biblioteca deve dispor de um canal direto entre os usuários e o gestor da Biblioteca
Endereço postal	O usuário pode preferir se manifestar por escrito, via carta. A biblioteca deve informar seu endereço postal completo, inclusive o nome do gestor

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A partir do entendimento do usuário, outro processo relacionado e interligado é o atendimento (que como pode ser observado tem ligação direta, de retroalimentação). O bibliotecário pode, por exemplo, adotar em seu planejamento estratégico uma abordagem gerencial focada em princípios, processos e pessoas, como instituído pelo *British Council*¹ e relatado em sua publicação bimestral, *British Council Life* (CHOONG, 2010, p. 33), na qual há especificações sobre a adoção de uma política de atendimento ao cliente baseada nos 3Ps, adaptado por Souza (2011, p. 3), como apresentado abaixo:

a) Princípios: relacionam-se às metas, comportamentos, filosofia, cultura, valores, missão e visão organizacionais concebidos pela instituição objetivando benefícios mútuos tanto ao seu negócio quanto à clientela atendida. Uma vez empregados tais princípios, a instituição está apta a atingir, manter e aprimorar seus produtos e serviços de informação.

b) Pessoas: relacionam-se ao conhecimento, comunicação, relacionamento e compromisso com a clientela do ponto de vista das atividades desenvolvidas nos serviços de informação com foco em suas necessidades e desejos na valorização dos clientes, bem como no incentivo e motivação das equipes de “linha de frente” para a promoção de padrões e políticas de atendimento.

c) Processos: relacionam-se a padronização de normas, procedimentos e diretrizes em serviços de atendimento. Pode-se exemplificar citando um ambiente universitário, no qual a instituição irá projetar os diferentes cursos e projetos pedagógicos para ofertar ao mercado e obter alunos, bem como contratando professores. Posteriormente, oferecerá seus cursos aos estudantes que, quando

¹Órgão oficial do Governo Britânico para educação e cultura. Atua desde 1945 no Brasil, com representações em Brasília, Recife, Rio de Janeiro e São Paulo, sendo este último responsável pelo atendimento ao cliente no país e o único que dispõe de uma Biblioteca e Centro de Informação.

matriculados, iniciarão a etapa da prestação de serviços interna, passando a recebê-los e a interagir com todos os demais serviços periféricos disponíveis na instituição, ocorrendo assim, a entrega dos serviços. Em relação às bibliotecas universitárias, como aborda Finger (2007, p. 56), esses espaços visam à prestação de serviços, voltados ao atendimento, à formatação dos serviços e a busca de soluções em informação através do contato e do conhecimento dos alunos que usam e interagem nesses espaços.

A partir das considerações apresentadas neste trabalho, nota-se que mesmo que os serviços de informação pratiquem diversas técnicas de marketing e que tenham os melhores produtos e serviços, o contato com o cliente sempre será determinante para o sucesso das estratégias e táticas utilizadas. Trata-se do "momento da verdade" (MV) conforme termo popularizado por Jan Carlzon em 1987 que trata sobre o assunto e narra as suas experiências bem-sucedidas como executiva da SAS, empresa aérea da Escandinávia (LAS CASAS, 2012, p. 20). É uma ocasião em que todo o esforço empregado pela empresa na interação com o cliente se materializa e se concretiza constituindo-se num "momento da verdade", no qual uma intervenção, muitas vezes pequena e personalizada, faz a diferença real para o cliente. Um exemplo disso é um cliente fazendo uma consulta e como este se sente sobre o serviço que recebe.

Ao pretender alcançar uma melhoria mensurável na qualidade da prestação de serviços ao cliente, deve-se considerar como o relacionamento com este pode ser desenvolvido e que seja mutuamente benéfico para aumentar os níveis de satisfação, refletindo assim, sobre o percurso que deve ser trilhado para a excelência no serviço de atendimento ao cliente. Ao concentrar-se em construir relacionamentos com os clientes, cada vez que estes optarem por entrarem em contato com a instituição começará também a ter impacto sobre a satisfação do cliente.

Há muitos fatores que podem influenciar este momento da verdade:

- a) O tempo de espera por uma resposta;
- b) Saudação;
- c) Estrutura da interação;
- d) Empatia;
- e) Conhecimento/Informação;
- f) Reconhecimento individualizado das necessidades dos clientes;
- g) Fator humano;
- h) Resolução de uma questão e/ou pesquisa de busca;
- i) Valor agregado (informações extras/serviços/produtos);
- j) Fechamento/Finalização do serviço entregue;
- k) Avaliação e construção de relacionamento.

Hoje os clientes têm pouco tempo, energia ou confiança para depositar nas formas tradicionais de comunicação (como foi apresentado no Quadro 1). É preciso pensar, trabalhar e se comunicar de maneiras novas: *emails* e mensagens de texto, *blogs* e *videoblogs*, *reviews* e comentários dos clientes. A comunicação, nesse sentido, é conduzida pela experiência de um cliente e suas recomendações a outras pessoas. Como observa Fisk (2010), embora não possa controlá-lo, a instituição ainda pode influenciar esse processo: pode facilitar a interação com o cliente e

encorajar a propaganda boca a boca com fóruns de discussão e eventos especiais, com estruturas online e comunidades virtuais.

As redes de clientes, como o *YouTube*, o *Facebook*, a *Wikipédia* são muitas vezes descritos como *websites* de segunda geração (ou Web 2.0): eles possibilitam a colaboração e seu conteúdo é, em grande parte, gerado e compartilhado pelos usuários. Esses *sites* representam comunidades *online* que alguns consideram como redes sociais, mas também formam a base da produção colaborativa.

Ainda como aborda Fisk (2010), os clientes têm diversas razões para se conectarem; suas motivações direcionam as redes que usam e os aplicativos mais atraentes para eles. Dessa forma, antes de adotar uma rede como parte dos programas de comunicação ou de relacionamentos dos serviços de informação, o bibliotecário precisa considerar por que e como seu público-alvo se interessaria em participar dela, quais ativos são necessários para efetivar essa interação e como deverem ser avaliados e aprimorados esses serviços.

Entretanto, outros canais de integração com o cliente podem ser também acessados, e não devem ser negligenciados, tendo em vista as três gerações citadas neste trabalho, há como se conjugar esses espaços em um único, equilibrando seus elementos e práticas em prol das necessidades dos clientes. Assim, a fidelização está vinculada à capacidade de desenvolver, manter e gerenciar boas relações com o cliente, utilizando-se multicanais de atendimento.

4 Considerações Parciais/Finais

Os serviços de informação sejam estes públicos ou privados, especializados ou gerais, precisam ser considerados ambientes de aprendizagem e aprimoramento contínuos, no qual haja um interesse real e profícuo em se estabelecer iniciativas de capacitação, treinamentos, padronização, políticas de atendimento ao cliente por parte de seus gestores, buscando na própria equipe de funcionários e na clientela a manutenção, o compartilhamento e a transferência das informações e conhecimentos já existentes, bem como propiciar um ambiente fértil para novas ideias e inovações, construindo dessa maneira, equipes vencedoras e clientes altamente satisfeitos.

E todo esse processo só se realiza efetivamente com gestores bem preparados e funcionários motivados. Esse deve ser o foco da gestão de serviços de informação, para que de fato esses serviços possam entender, atender e... fidelizar seus clientes.



5 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade - requisitos. Rio de Janeiro, 2000.

BEHR, A.; MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do *benchmarking* e do *sensemaking*. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37-54, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009081&dd1=4b1bd>>. Acesso em 28 abr. 2012.

CHOONG, E. *Customer culture shock*. British Council life. London, p. 33-35, apr./jun., 2010.

FINGER, A. B.; CASTRO, G. de; COSTA, M. D. Gestão de bibliotecas universitárias com a implementação do Customer Relationship Management (CRM). In: AMARAL, S. A. do (Org.). *Marketing na ciência da informação*. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2007, p. 47-63.

FISK, P. *O gênio dos clientes*. Porto Alegre: Bookman, 2010.

LAS CASAS, A. L. *Excelência em atendimento ao cliente: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo*. São Paulo: M. Books do Brasil, 2012.

SOUZA, Adriana Maria de; MATTOS, Ana Luiza. Capacitação de pessoas em serviços de informação especializados: relato de experiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 14., 2011, Maceió. *Anais eletrônicos...* Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/531/408>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

SOUTO, L. F. *Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação*. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. *Competences for information professionals of the 21st century*, Virginia, jun., rev. ed. 2003. Disponível em: <http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2012.

VALLS, V. M. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 172-178, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a18v33n2.pdf>>. Acesso em 28 abr. 2012.

VALLS, V. M. A gestão da qualidade em Serviços de Informação com base na ISO 9000. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 3, n.



2, p. 64-83, 2006. Disponível em:

<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/333/21>.

Acesso em: 28 abr. 2012.

VALLS, V. M.; SOUZA, A. M.; BERETTA, R. M. A. G. Fidelização dos clientes de serviços de informação: o uso do CRM como estratégia gerencial. In: VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. (Org.). *Tendências contemporâneas na gestão da informação*. São Paulo: Editora Sociologia e Política, 2011, p. 11-27.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre: ARB, 2000.

VERGUEIRO, W.; CASTRO FILHO, C. M. de; SILVA, M. R. da. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: novo cenário e novas competências. In: VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. (Org.). *Tendências contemporâneas na gestão da informação*. São Paulo: Editora Sociologia e Política, 2011, p. 65-77.

AS BIBLIOTECAS DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFs: de escolares à também universitárias: a necessidade da reestruturação.

Caroline da Rosa Ferreira Becker¹, Magda Chagas²

¹Mestre em Ciência da Informação, UFSC, Florianópolis – SC e Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense, Campus Rio do Sul – SC.

²Professora Doutora do Departamento de Ciência da Informação, UFSC, Florianópolis, SC.

Resumo: Este estudo apresenta uma reflexão sobre as bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs), criados no Brasil em 2008. O estudo foi feito por meio de uma fundamentação teórica sobre os Institutos Federais e o histórico das suas bibliotecas, que antes eram bibliotecas de Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs), de Unidades Descentralizadas de Ensino (UNEDs), e de Escolas Agrotécnicas e Técnicas Federais. Tem o objetivo de analisar a reestruturação necessária no ambiente destas bibliotecas, que agora passam a atender usuários da educação básica, profissional e superior, concomitantemente. Acredita-se que as investigações que tem como foco de análise as bibliotecas dos IFs podem contribuir no sentido de melhorar a compreensão da função desse novo modelo de ensino na sociedade.

Palavras-Chave: Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia; Biblioteca escolar; Biblioteca Universitária; Gestão de bibliotecas.

Abstract: This study presents a reflection on the libraries of the Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs), created in Brazil in 2008. The study was done by means of a theoretical foundation of the Institutos Federais and of history and their libraries, libraries that were once the Federal Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs), of Unidades Descentralizadas de Ensino (UNEDs), and of the Escolas Afrotécnicas e Técnicas Federais. It aims to analyze the necessary restructuring in the environment of these libraries, who now serve users of basic education, vocational and higher concomitantly. It is believed that the investigations that focus on analysis of IFs libraries can contribute to improve the understanding of the function of this new model of education in society.

Keywords: Federal Institute of Education, Science and Technology; School library; University library; Library management.

1 Introdução

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs), criados no Brasil, têm como característica e proposta a oferta de educação que forma e qualifica cidadãos com vistas à atuação profissional nos diversos setores da economia, que desenvolve o espírito crítico e que estimula a pesquisa. Esses Institutos foram criados pela Lei n.11.892, de 29 de dezembro de 2008, e, na ocasião, 31 Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs), 75 Unidades



Descentralizadas de Ensino (UNEDs), 39 Escolas Agrotécnicas, 7 Escolas Técnicas Federais e 8 Escolas vinculadas à universidades deixaram de existir para formar os IFs.

Atualmente são 38 IFs presentes em todos os Estados brasileiros, compostos por 354 câmpus, com outros 208 novos câmpus para serem entregues até o final de 2014. Os IFs fazem parte da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. A rede não se originou com a criação dos IFs, bem pelo contrário, completou no ano de 2009 seu centenário.

Na cronologia desde a sua criação, esta rede foi composta por instituições que possuíam outra designação, tais como: Escolas de Aprendizes e Artífices, no ano de 1909; Liceus Industriais, no ano de 1937; Escolas Industriais e Técnicas, no ano de 1942; Escolas Técnicas Federais, no ano de 1959; incorpora-se à esta rede de ensino as Escolas Agrícolas, em 1967; criam-se os primeiros Centros Federais de Educação Tecnológica, em 1978; e por fim, em 2008, recebem a atual designação com a criação dos IFs.

Os IFs são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e *multicampi*, especializadas na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas (BRASIL, 2008).

Diante deste contexto, observa-se que a reestruturação desta rede federal de ensino exigiu mudanças em todo ambiente organizacional dessas antigas Escolas Técnicas, Agrotécnicas, UNEDs e CEFETs, que possuíam suas particularidades e, deixando de existir, passaram a integrar uma nova concepção de ensino.

Toda mudança requer um tempo de adaptação, um tempo de reestruturação, um tempo de entendimento do novo ambiente organizacional, e, passados três anos da criação dos IFs, este estudo tem o objetivo de analisar a reestruturação necessária no ambiente de onde partem todas as pesquisas, desde as mais simples até as científicas, o local aonde se procura, se localiza, se trabalha, se dissemina e se ensina a usar a informação, as bibliotecas.

Antes da criação dos IFs, cada biblioteca pertencia a uma unidade isolada e ali atendia seu público, que na maioria era formado por alunos do ensino médio-técnico, ou seja, atendia ao público escolar. Hoje, além do público escolar, as bibliotecas também possuem como usuário alunos do ensino superior, pois no desenvolvimento da sua ação acadêmica, o IF deverá garantir o mínimo de 50% de suas vagas para atender à educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos, e o mínimo de 20% (vinte por cento) de suas vagas para atender cursos superiores de licenciatura (BRASIL, 2008).

Em virtude dos IFs oferecerem educação superior, básica e profissional, o ambiente de suas bibliotecas deve estar adequado tanto para estimular novas descobertas informacionais nos usuários de biblioteca escolar, como também nos usuários de biblioteca universitária. Pacheco (2009) defende que a infraestrutura existente na rede federal, com instalações físicas já constituídas dos ambientes de aprendizagem, como as bibliotecas, são fatores que facilitam um trabalho educativo de qualidade. Nesse sentido, pergunta-se: será que as bibliotecas dos IFs estão planejadas e organizadas para atender a um novo público de usuários e, além disso,

a manterem a qualidade no atendimento ao público antes atendido? Este ensaio justifica-se em virtude desta reestruturação estar promovendo uma oferta de 400.000 vagas na educação profissional e tecnológica da rede federal de ensino em todo o país, e estes 400.000 alunos necessitam de bibliotecas que ofereçam um ambiente de estudo adequado para atender suas necessidades informacionais de pesquisa, ensino, extensão e lazer.

Fato preocupante que corrobora com o re-pensar sobre as bibliotecas é que 75% dos brasileiros não costumam usar a biblioteca (Instituto Pró-livro, 2011, p.101). Como os IFs estão localizados das regiões norte a sul, leste a oeste do Brasil, estando presentes também em cidades do interior (nas quais inexistia oferta de cursos gratuitos), suas bibliotecas, se bem gerenciadas e integradas ao planejamento institucional, podem ser um caminho para se melhorar esta estatística. Além de estatísticas, sabe-se que a leitura oportuniza autonomia, emancipação e por que não afirmar, a humanização dos indivíduos. E é na biblioteca que estes indivíduos podem efetivamente descobrir ou re-descobrir os prazeres que a leitura oportuniza.

2 Revisão de Literatura

A preocupação com a organização das bibliotecas das Instituições que foram incorporadas aos IFs foi apresentada na literatura brasileira, a partir dos estudos de José Maria de Araújo Souza, que escreveu, em 1965, o livro “Instalação de bibliotecas em escolas técnicas industriais”. E também de Dóris de Queiroz Carvalho, que escreveu, em 1966, o livro “Manual de serviços para bibliotecas de escolas técnicas industriais” e, em 1970, como atualização desta última obra citada, o livro “Bibliotecas de escolas técnicas industriais: manual de organização e funcionamento”.

Segundo Carvalho (1970), existiam 23 bibliotecas instaladas nas Escolas Técnicas Federais. Os objetivos dessas bibliotecas também foram apresentados por Carvalho (1970) que afirmava possuírem elas um ambiente facilitador do ensino, que fornecesse acervo adequado para uso de professores e alunos; como um ambiente que desenvolvesse em professores e alunos o gosto pela boa leitura, e o hábito de utilizar os livros; como um ambiente que desenvolvesse em professores e alunos a capacidade de pesquisa, enriquecendo suas experiências pessoais e tornando-os mais preparados para progredirem nas suas profissões. Como competências dessas bibliotecas, a autora aborda a aquisição de material bibliográfico adequado e a organização desse material para uso dos alunos e professores; o fornecimento do acervo para ilustrar e enriquecer os programas escolares; a orientação aos alunos sobre como usar o acervo; o desenvolvimento nos alunos do prazer de ler e da capacidade da pesquisa. Ainda segundo Carvalho (1970), a biblioteca também deve oferecer as seguintes facilidades: acervo atualizado sobre as matérias do currículo; sala de estudos e pesquisa; livre acesso à biblioteca, onde o acervo encontra-se organizado de acordo com o assunto a que se refere; empréstimo do acervo; cursos de leitura, com sala e projetos de leitura em grupo; orientação de leitura e sala de vídeo para exibições de filmes educativos.

Há 42 anos já se pensava no que deveriam ser as bibliotecas das Escolas Técnicas Federais: ambiente aconchegante e organizado, composto por acervo

qualificado e em diferentes suportes; com profissionais comprometidos com a formação do leitor dos alunos; o livre acesso à informação; a liberdade de uso; o incentivo e orientação à leitura e à pesquisa; os serviços oferecidos. As bibliotecas que possuem estas características têm condições de atender com qualidade usuários da educação básica, profissional e universitária.

Sobre a formação de leitor dos alunos nos IFs, Becker (2007) analisou uma biblioteca de escola Agrotécnica e pesquisou o quanto esta biblioteca influenciava na formação de leitor dos alunos. Constatou que inexistiam evidências significativas de que a leitura feita ou mediada por meio das atividades e serviços oferecidos pela biblioteca favorecesse a formação de leitor dos alunos. Concluiu ainda, por meio desta análise, que os interesses de leitura dos alunos na biblioteca eram para realizar suas pesquisas escolares.

Esta pesquisa demonstra a realidade da maioria das bibliotecas escolares brasileiras: ambientes que não favorecem a formação do leitor dos alunos e que, somente são procuradas pelos alunos para se “responder” as pesquisas “cobradas” pelos professores. Mesmo assim, na biblioteca que possui um acervo que oportuniza aos alunos conseguirem estas respostas, até está havendo uma motivação em utilizar este local. Ao contrário, ou seja, se o aluno não encontra estas respostas, ele raramente retornará a esta biblioteca.

Buscou-se por meio da internet localizar outras pesquisas ou informações a respeito das bibliotecas dos antigos CEFETs, Agrotécnicas e UNEDs para se entender o histórico desses ambientes, entretanto, não se recuperou informações.

Com a criação dos IFs, várias bibliotecas unem-se para fazerem parte de um mesmo Instituto, o que faz com que se inicie um diálogo entre os bibliotecários atuantes nestas bibliotecas e um convergir das ações destes profissionais e dos encaminhamentos destas bibliotecas. No ano de 2011, foi criada a Comissão Brasileira das Bibliotecas dos IFs - CBBI (Fórum Nacional..., 2011), com representantes de todas as regiões do país, fato que demonstra a necessidade de se pensar e articular ações em prol destas bibliotecas.

Pacheco (2009, p.8) enfatiza que os IFs “são caracterizados pela ousadia e inovação, necessárias a uma política e um conceito que buscam antecipar aqui e agora as bases de uma escola contemporânea do futuro e comprometida com uma sociedade radicalmente democrática e socialmente justa”. Essa ousadia e inovação também reflete no ambiente das bibliotecas, pois uma Instituição educacional contemporânea do futuro e comprometida com a sociedade, no mínimo, deve oferecer por meio das bibliotecas um ambiente informacional atualizado, organizado e planejado, que oportunize acesso à informação em diferentes suportes, que ensine os usuários a entender, encontrar, avaliar, usar e disseminar a informação, em desenvolverem a competência informacional.

A necessidade do re-pensar sobre as bibliotecas dos IFs fica externalizada nas vozes dos bibliotecários participantes do VI Fórum Nacional dos Bibliotecários dos IFs, ocorrido na cidade de Petrolina, Estado de Pernambuco, quando sugerem como tema para o VII Fórum “A identidade das bibliotecas dos IFs” e também “As habilidades e o perfil dos bibliotecários dos IFs” (Fórum Nacional..., 2011). Torna-se importante salientar que houve quatro fóruns nacionais dos bibliotecários dos CEFETs, e dois fóruns nacionais dos bibliotecários dos IFs, porém, utilizou-se para a numeração do Fórum dos bibliotecários dos IFs a continuidade dos fóruns já realizados pelos bibliotecários dos CEFETs. Em pesquisa na Internet sobre estes

Fóruns, tanto de IFs, como de CEFETs, não se encontra os relatórios finais e encaminhamentos dos eventos, apenas informações sobre as inscrições e programação.

Para que se possa analisar as bibliotecas dos IFs, é necessário primeiramente que se defina o tipo desta biblioteca. Geralmente, as bibliotecas são classificadas de acordo com algumas características específicas que possuem em relação aos usuários/acervo, e, em virtude disso, existem vários tipos de bibliotecas: infantis, universitárias, escolares, especializadas, públicas, mistas, comunitárias, digitais, entre outras.

Santos, Hoffmann, Boccato (2011, p.1) enfatizam que as bibliotecas dos IFs “caminham na busca de sua construção identitária, abarcando uma junção de tipologias e olhares a serem refinados e construídos. Além disso, as autoras sugerem que as bibliotecas dos IFs devem ser estudadas a partir da tipologia de bibliotecas escolares, especializadas e universitárias.

Becker (2010) salienta que estas bibliotecas enquadram-se em quatro classificações: são públicas, por servirem à coletividade a título gratuito; especializadas, por atenderem uma necessidade concreta de informação em área específica do conhecimento, a Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica; escolares, pois atendem à comunidade escolar do campus onde a biblioteca está situada; e mistas, já que possuem características destes três tipos de biblioteca citados anteriormente. Como a coleta de dados da pesquisa de Becker foi realizada em meados do ano de 2009, a autora tratou as bibliotecas dos IFs como escolares, pois não teria características de biblioteca universitária para avaliar, em virtude da implantação dos IFs ter acontecido naquele ano.

Uma nova classificação é apresentada por Moutinho e Lustosa (2011), quando classificam as bibliotecas dos IFs como tecnológicas. Estas autoras também enfatizam que as bibliotecas devem estar preparadas para receber os usuários para cada modalidade de ensino dos IFs, ou seja, educação básica, superior e profissional.

Diante destes conceitos que prenunciam um início de discussão a respeito da tipologia das bibliotecas dos IFs, verifica-se que não há uma única designação para estas bibliotecas. O público de usuários, neste caso, não é específico, e a biblioteca tem que ser gerenciada de forma que atenda a diferentes públicos, estes com diferentes necessidades informacionais. Sendo assim, as bibliotecas dos IFs possuem como usuários alunos do ensino básico (Educação de Jovens e Adultos), do ensino médio, do ensino técnico, e do ensino superior.

Mesmo não possuindo uma tipologia definida, ou, inserindo-se num conjunto de tipologias, observa-se que estas bibliotecas devem ser planejadas institucionalmente. Em um nível macro devem ter representatividade formada por bibliotecários na Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (órgão vinculado ao Ministério da Educação responsável pela criação, implantação e desenvolvimento dos IFs). Ainda no nível macro, deve-se também ter representatividade de bibliotecários atuando nas reitorias. Já no nível micro, deve-se nos câmpus ter essa representatividade formada pelos profissionais bibliotecários.

Luz (2007) enfatiza que normalmente as bibliotecas não são incluídas no planejamento, no orçamento e nem nas decisões político-institucionais. O bibliotecário precisa ser capaz de fazer com que a biblioteca e os interesses da política da informação estejam no mesmo nível do planejamento institucional e das

atividades político-administrativas. A autora relata ainda, que o bibliotecário deve ser competente em fazer com que a biblioteca seja um instrumento usado para forçar a política e os objetivos institucionais.

As bibliotecas dos IFs que já possuem curso superior serão avaliadas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Infelizmente, de acordo com este documento, as bibliotecas são avaliadas apenas em relação ao seu acervo, contemplando ou não certa quantidade de bibliografias básicas e complementares dos cursos, conforme o número de vagas anuais pretendidas/autorizadas (Ministério da Educação, 2012).

O documento de avaliação deveria investigar mais especificidades em relação às bibliotecas dos IFs, tais como: espaço físico, acervo, recursos financeiros, equipe, equipamentos e tecnologia, serviços, acessibilidade, presença no planejamento institucional (Plano de Desenvolvimento Institucional; Projeto Político-Pedagógico Institucional; Organograma).

Becker (2010) pesquisou a gestão das bibliotecas de um IF a partir das quatro funções gerenciais, a saber: planejamento, organização, direção e controle, e constatou que não há como se dinamizar o ambiente e a ação das bibliotecas sem a realização destas quatro funções gerenciais, ou seja, as bibliotecas precisam ser planejadas, organizadas, dirigidas/lideradas e controladas. A autora enfatiza também o investimento em dois segmentos: recursos financeiros e equipe formada por bibliotecários e auxiliares de biblioteca. Nos resultados desta pesquisa, indicou-se algumas ações para as bibliotecas do IF analisado, e que também serve para os demais IFs: a) criação da política de desenvolvimento de coleção das bibliotecas do IF; b) inserção das bibliotecas nos organogramas dos *campi*; c) maior envolvimento do bibliotecário no planejamento e implementação dos programas institucionais; d) informatização dos acervos das bibliotecas; e) adequação dos ambientes das bibliotecas (acessibilidade, tamanho, temperatura, equipamentos); g) oferta de mais serviços e promoção de atividades de educação de usuários nas bibliotecas; h) destinação regular de uma porcentagem do valor do orçamento do campus para a biblioteca; i) contratação de auxiliares de biblioteca e de, pelo menos, mais um bibliotecário para cada campus; j) realização de treinamentos periódicos com a equipe de funcionários; k) análise formal dos dados do relatório de atividades, a fim de avaliar o desempenho da biblioteca.

Como as bibliotecas dos IFs são também escolares, deve-se guiá-las pelas “Diretrizes da IFLA/UNESCO para a biblioteca escolar”, documento que também pode ser pensado para o melhor desenvolvimento da biblioteca universitária. Neste documento, defende-se que a biblioteca escolar deve ser administrada e que existem sete elementos que contribuem para a eficiência e satisfação dessa administração: a) financiamento e orçamento (apresenta alguns meios para garantir que a biblioteca receba sua justa parte dos recursos financeiros da escola); b) instalações físicas (relata os espaços, a localização, as instalações, o mobiliário e os equipamentos necessários para incorporar a função e o uso da biblioteca); c) recursos (estabelece uma ampla faixa de recursos para atender às necessidades dos usuários, no que se refere à educação, à informação e ao desenvolvimento pessoal); d) organização (apresenta como a biblioteca escolar deve estar organizada para atender à comunidade de usuários); e) equipe (aborda a importância de uma equipe capacitada nesse ambiente e da presença do profissional bibliotecário para dirigir todas as atividades e serviços oferecidos); f) uso da biblioteca (relata

programas e atividades que devem ser desenvolvidos na biblioteca); g) promoção (informa que a biblioteca deva ter uma política de *marketing* e promoção, para que seus usuários estejam sempre conscientes do papel essencial da biblioteca escolar na aprendizagem e como porta de acesso a todo tipo de recursos informativos)(FEDERAÇÃO, 2005).

Estes sete elementos servem de subsídios para um melhor desenvolvimento das bibliotecas e, se pelo menos três deles fossem potencializados nas bibliotecas brasileiras, com certeza haveria um salto qualitativo na educação do país.

3 Procedimentos metodológicos

O estudo foi feito por meio de uma pesquisa bibliográfica sobre os Institutos Federais e o histórico das suas bibliotecas, considerando aspectos do período anterior e posterior à formação destes Institutos. Segundo Gil (2008), as pesquisas bibliográficas permitem ao investigador cobrir uma quantidade de fenômenos muito mais ampla do que poderia pesquisar diretamente. Ainda segundo o autor, a pesquisa bibliográfica é indispensável nos estudos históricos.

Como os IFs originaram-se da junção de outros tipos de Instituições, buscaram-se também por meio da internet pesquisas e informações a respeito das bibliotecas de CEFETs, de UNEDs e de Escolas Agrotécnicas e Técnicas Federais. Os principais sites pesquisados foram o Portal de Periódicos da CAPES e o Scientific Electronic Library Online – Scielo.

Tentou-se recuperar também páginas da web que se referissem à CEFETs, UNEDs e Escolas Agrotécnicas e Técnicas Federais. Entretanto, os antigos sites dessas instituições já não existem mais e remetem para a página dos IFs.

Na pesquisa realizada na Internet, constatou-se a pouca e quase inexistente informação ou pesquisas que abordassem as bibliotecas dos IFs. O que se encontrou foi a palavra *biblioteca* em dois organogramas de Institutos Federais.

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a análise documental e o método empregado foi o descritivo quali-quantitativo.

4 Considerações Finais e Recomendações

Apesar de terem sido criados há três anos, os IFs ainda estão em fase de implantação e consolidação de suas ações. Não diferente desta situação estão as suas bibliotecas, que começam a serem estudadas e pesquisadas para que se consiga atender ao que está proposto nos objetivos, propostas e características dos IFs.

Também são muito incipientes os estudos a respeito destas bibliotecas, que apresentam características bem distintas umas das outras, porque se originaram de instituições de ensino diferentes. Apesar de incipientes, estes estudos realizados podem servir de ponto de partida para a realização de ações e discussões que contribuam para o melhor desenvolvimento das bibliotecas dos IFs. Na literatura já há alguns ensaios sobre a tipologia das bibliotecas dos IFs, que assumem características de bibliotecas escolares e universitárias.

Não há evidências de como deveriam ser as bibliotecas dos IFs, até porque



não estão pensadas no nível político-institucional de SETEC, reitoria e câmpus. Supõe-se que essas bibliotecas sejam isoladamente pensadas e organizadas pelos câmpus.

Embora haja uma movimentação dos bibliotecários com a criação da CBBI, ainda há muito que se dialogar e se efetivar nos câmpus, reitorias e na SETEC para que as bibliotecas dos IFs possam planejadas, organizadas, lideradas e controladas, visando atender as necessidades informacionais dos usuários.

Os bibliotecários tem grande responsabilidade na realização de ações que sensibilizem os gestores dos IFs sobre o verdadeiro papel da biblioteca neste novo modelo de ensino e na sociedade em que vivemos, baseada na informação e no conhecimento. Também os gestores dos IFs devem deixar esclarecido para a sociedade quais seus entendimentos sobre a biblioteca nesse novo cenário institucional, e que políticas serão implantadas e desenvolvidas para estas bibliotecas. Esse pensar coletivamente sobre as bibliotecas entre bibliotecários e gestores dos IFs só tem a contribuir para o desenvolvimento destas bibliotecas.

Há que se re-pensar e planejar o que se pretende com as bibliotecas dos IFs: continuarem isoladas em seus campi e com características bem diferentes, sem identidade, sem registros. Ou, serem planejadas institucionalmente, nos níveis micro e macro, serem organizadas para atender as diferentes demandas de usuários, serem lideradas por bibliotecários e se realizar o controle destas ações, transformando estas bibliotecas no centro do saber dos IFs.

Na literatura observa-se o caráter inovador de educação proposto pelos IFs, e não há como se promover educação de qualidade, sem bibliotecas de qualidade, que atendam as necessidades informacionais de ensino, pesquisa, extensão e lazer dos usuários. Esse estudo apresenta algumas possibilidades.

O dia em que as pessoas e governos se conscientizarem da importância das bibliotecas, aí sim teremos o tão comentado salto qualitativo no que tange à educação.

5 Referências

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira. **Gestão de bibliotecas escolares com foco nas quatro funções gerenciais: estudo de caso nas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense**. Florianópolis, 2010. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2010.

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira; GROSCH, Maria Selma. A biblioteca escolar e sua influência na formação de leitores na representação dos alunos da Escola Agrotécnica Federal de Rio do Sul – EAFRS. In: CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 16., julho, 2007, Campinas. **Anais...** Campinas: Associação de Leitura do Brasil, 2007.

BRASIL. Lei n. 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**,



Brasília, 30 dez. 2008. Disponível em: <<http://www.in.gov.br>> Acesso em: 15 jan. 2009.

CARVALHO, Dóris de Queiroz. **Biblioteca de escolas técnicas industriais**: manual de organização e funcionamento. Brasília: Fundação IBGE, 1970.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E INSTITUIÇÕES (IFLA). **Diretrizes da IFLA/UNESCO para a biblioteca escolar**. Tradução Neusa Dias de Macedo. 2005. Disponível em: http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/SchoolLibraryGuidelines-pt_BR.pdf. Acesso em: 29 jun. 2009.

FÓRUM NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DOS INSTITUTOS FEDERAIS, VI. **Relatório do VI Fórum Nacional de Bibliotecários dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia**. Petrolina, Instituto Federal do Sertão Pernambucano, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da Leitura no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Insituto Pró-livro, 2011.

LUZ, Cláudia. Bibliotecas na agenda: uma questão importante para a sociedade contemporânea. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.3, n.2, p.14-33, jul. – dez. 2007.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância. Brasília, 2012.

MOUTINHO, Sonia Oliveira Matos; LUSTOSA, Ianna Torres. As bibliotecas dos Institutos Federais frente às novas demandas gerenciais e informacionais causadas pela Lei 11.892/2008. In: FÓRUM NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DOS INSTITUTOS FEDERAIS, 6., outubro, 2011, Petrolina. **Anais...** Petrolina: Instituto Federal do Sertão Pernambucano, 2011.

PACHECO, Eliezer. **Os Institutos Federais**: uma revolução na educação profissional e tecnológica. Brasília: Ministério da Educação, 2009.

SANTOS, Cíntia Almeida da Silva; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; BOCCATO, Vera Regina Casari. Os múltiplos olhares para as bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. In: FÓRUM NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DOS INSTITUTOS FEDERAIS, 6., outubro, 2011, Petrolina. **Anais...** Petrolina: Instituto Federal do Sertão Pernambucano, 2011.

FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: O USO DO CRM COMO ESTRATÉGIA GERENCIAL

Valéria Martin Valls¹, Adriana Maria de Souza², Rosa Maria Andrade Grillo Beretta Souza³

¹ Doutora em Ciências da Comunicação ECA/USP, FESPSP, São Paulo, SP

² Mestranda no programa de Pós-graduação em Ciência da Informação ECA/USP, FESPSP, São Paulo, SP

² Especialista em Gerência de Sistemas e Serviços de Informação FESPSP, FESPSP, São Paulo, SP

Resumo

Apresenta e discute alguns conceitos amplamente utilizados na gestão de empresas com o objetivo de aproximá-los da realidade dos serviços de informação, possibilitando aos seus gestores melhor entendimento desses conceitos, para que seja possível sua adaptação e incorporação às suas práticas gerenciais. A estratégia a ser apresentada é a Gestão de Relacionamento com o Cliente (do inglês *Customer Relationship Management* - CRM) traçando um panorama conceitual e prático para entender e adaptar os fundamentos dessa estratégia empresarial à realidade dos serviços de informação. Esse trabalho é baseado no artigo publicado por Valls, Souza e Beretta (2010).

Palavras-Chave:

Gestão de Relacionamento com o Cliente; Fidelização de Clientes; Serviços de Informação.

Abstract

It presents and discusses some concepts widely used in business management with the aim of bringing them closer to the reality of information services, enabling its managers to understand these concepts, so that you can adapt and incorporate their management practices. The strategy is to be presented to Management Customer Relationship - CRM outlining a conceptual and practical overview to understand and adapt the fundamentals of business strategy to the reality of information services. This work is based on article published by Valls, Souza and Beretta (2010).

Keywords:

Customer Relationship Management; Customer Loyalty; Information Services.

1 Introdução

Os gestores de serviços de informação, especialmente de bibliotecas, convivem atualmente com um panorama bem inusitado: a grande quantidade de informação disponível na internet pode ser considerada como uma forte concorrente para os produtos e serviços oferecidos pelos serviços tradicionais. Os usuários-clientes têm acesso direto, por exemplo, a revistas, livros e jornais eletrônicos - uma infinidade de fontes de informação que há poucas décadas era acessível basicamente com a consulta a acervos físicos hoje está a apenas alguns cliques. Essa fácil disponibilidade alterou significativamente a relação cliente-serviço e têm exigido dos gestores novas estratégias para atrair e manter os seus clientes.

Neste cenário de farto acesso à informação, vários setores e profissionais estão revendo suas formas de atuação para dar conta das mudanças aceleradas que a sociedade vem vivenciando. O mercado editorial e a indústria fonográfica estão se reinventando para manter os produtos tradicionais e se adequar aos novos suportes; os jornalistas hoje têm como concorrente a própria fonte de notícias, que pode divulgar nas redes sociais a notícia diretamente, não precisando mais do jornalista como exclusivo meio para divulgação.

Diante dessas questões, os gestores de serviços de informação também não podem mais negligenciar esse cenário. Devem planejar e implementar produtos e serviços cada vez mais adequados às necessidades dos seus clientes, atraindo-os e mantendo-os para que eles continuem a acioná-los quando tiverem demandas de informação. Eles o farão apenas quando entenderem que, por meio dos serviços de informação, terão acesso a informações fidedignas e mais adequadas à sua necessidade, ao invés de investir um tempo enorme navegando na infinidade de dados e informações disponíveis na rede. Expressões usuais no mundo corporativo como fidelização do cliente, valor agregado, customização de produtos e serviços podem e devem ser contemplados à gestão de serviços de informação, até mesmo para a sobrevivência desses serviços, em alguns casos.

O objetivo deste trabalho é apresentar e discutir alguns conceitos amplamente utilizados na gestão de empresas e aproximá-los da realidade dos serviços de informação, possibilitando aos seus gestores melhor entendimento desses conceitos, para que seja possível sua adaptação e incorporação às suas práticas gerenciais. A estratégia a ser apresentada é a Gestão de Relacionamento com o Cliente (do inglês *Customer Relationship Management - CRM*) traçando um panorama conceitual e prático para entender e adaptar os fundamentos dessa estratégia empresarial à realidade dos serviços de informação. Esse trabalho é baseado no artigo publicado por Valls, Souza e Beretta (2010).

2 Revisão de Literatura

A Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) é uma estratégia empresarial que coloca o cliente como elemento central dos processos do negócio, entendendo e antecipando suas necessidades com o objetivo de atendê-las da melhor forma. A implantação do CRM embora esteja ligada à utilização de soluções tecnológicas, é muito mais ampla do que isso, pois envolve toda a filosofia e práticas gerenciais de produtos e serviços voltados ao cliente, objetivando processos e

padrões bem definidos e mensuráveis.

Como reforçam Anderson e Kerr (2002, p. 2, tradução nossa), CRM é um enfoque abrangente para criar, manter e expandir as relações com os clientes, não pertencendo apenas às áreas de vendas e marketing. Tampouco é uma idéia da equipe de Tecnologia da Informação. Embora, em qualquer uma destas áreas, possa ser o campeão interno do modelo na organização, na verdade, ele deve ser uma forma de se fazer negócios integrando todas as áreas dentro desta. Quando é delegado a apenas uma área específica, tais como Tecnologia da Informação, o relacionamento com o cliente será prejudicado. Da mesma forma, quando uma área é deixada de fora do planejamento do modelo, a organização coloca em risco o relacionamento com o cliente que ela tanto procura manter e fidelizar.

Os fundamentos do CRM são apresentados na TABELA 1, de forma panorâmica visando contextualizar essa estratégia e detalhar seus principais aspectos:

Tabela 1 – Fundamentos do CRM

Fundamento	Descrição
Dimensão organizacional	Planejamento estratégico e monitoramento, recursos humanos, mudança na filosofia empresarial.
Dimensão tecnológica	Identificação das ferramentas tecnológicas apropriadas à implementação do CRM e o gerenciamento de dados dos clientes para captura de informações
Acordo de Níveis de Serviço (do inglês <i>Service Level Agreements</i>)	Descrição contratual formalizada entre os serviços prestados e o cliente.
Metodologia proposta das estratégias: os 4 pilares	Identificação, diferenciação, interação e personalização.

Fonte: Adaptado pelas autoras de Anderson e Kerr (2002), Peppers e Rogers (2004) e Brambilla, Sampaio e Perin (2008).

Para a implementação bem sucedida dessa estratégia é necessário atentar para todas as etapas reunidas no quadro descritivo acima, não negligenciando nenhuma delas. A aplicação do modelo deve ser fruto de uma visão estratégia definida de fora para dentro da organização, ou seja, com base em uma nova cultura focada no cliente que se quer obter a longo prazo em concordância com as suas necessidades e expectativas, visando a lucratividade de seu negócio e não centrada no produto ou serviço que se tem para oferecer, devendo ser concebida e estimulada primeiramente pela alta cúpula da organização.

Como observa Fisk (2010, p. 84), citando o exemplo da *Amazon* que procura ser “a empresa mais centrada no cliente em todo o mundo”. O objetivo da maior livraria do planeta e varejista de muitos outros produtos acredita que, em um mundo em constante mudança, as estratégias mais eficientes são aquelas centradas no cliente, não na concorrência. A *Amazon* queria ser um líder no setor para redefinir o mercado como nenhuma outra empresa fizera antes, então escolheu o cliente como guia.

Retomando o contexto dos serviços de informação, como afirmam Finger,

Castro e Costa (2007, p. 50), de forma alguma se pretende afirmar que os gestores de bibliotecas não pensam em seus usuários, mas apenas salientar que, na prática, dificilmente a biblioteca é gerida com foco no cliente. Entende-se que a gestão dos serviços de informação deve dar ênfase à ótica do cliente, ou seja, deve considerar, entender e captar as suas reais expectativas, buscando atendê-las e, antes de tudo, entendê-las (VALLS, 2005, p. 77). Um grande equívoco dos gestores é considerar que sabem o que o cliente precisa, sem estabelecer canais efetivos para que ele – o próprio cliente – expresse seus anseios e necessidades.

Como definido até agora, o CRM deve ser planejado de forma sistêmica, envolvendo processos, pessoas e tecnologia em sua estratégia de desenvolvimento, pelo qual o foco central esteja na experiência do cliente e em suas percepções quanto aos serviços prestados.

Nos serviços de informação, o caminho a ser percorrido para a tão sonhada excelência não pode ser diferente e, os gestores deverão estruturar processos, identificar ferramentas apropriadas à coleta de dados de seus clientes e qualificar sua equipe, comunicando-se com esta, além de ser fundamental a identificação do grau de satisfação da equipe, seu comprometimento, motivação e entusiasmo, uma vez que o CRM cobre uma ampla variedade de atividades a serem desenvolvidas em benefício do sucesso de sua implementação, no qual uma equipe bem capacitada, devidamente treinada e satisfeita opera milagres na interação com o cliente, sendo vital que os seus integrantes estejam engajados em todo o processo dessa empreitada e, sendo esta, uma iniciativa contínua e incorporada à prática regular em benefício do cliente.

Como abordam Silva e Rados (2002, p. 202), “a qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes através dos seus componentes tangíveis e intangíveis”, no tocante aos produtos e serviços oferecidos. Os componentes tangíveis dizem respeito aos recursos materiais e palpáveis, já os intangíveis estão diretamente ligados as emoções e percepções sentidas pelas pessoas, como cordialidade, cooperação que podem ser traduzidas com a disposição de servir, de cooperar em benefício de alguém ou de algo. Portanto, estão equiparados com o relacionamento da equipe com os clientes. Assim, antes de implementar o CRM nos serviços de informação, primeiramente, os gestores precisam se comunicar com seus clientes (internos e externos), para saber sobre suas necessidades e obter *feedback* espontâneo e apropriado para promover mudanças significativas, até mesmo continuar desenvolvendo ações que estão dando certo e excluindo aquelas que estão obsoletas e não trazem retorno satisfatório.

No tocante à prática dos serviços, o Acordo de Níveis de Serviço (SLA) – que foi apresentado na Tabela 1 - deve ser introduzido visando o acordo definido e formalizado dos limites entre o que se pode ou não ofertar aos clientes efetivamente, evitando o comprometimento de um serviço que não se pode entregar e/ou oferecer. Como ressalta Vergueiro (1996, p. 14), pode-se começar o processo de valorização do cliente firmando-se compromissos reais e viáveis de atendimento. Em outras palavras, informando à clientela sobre o serviço oferecido, deixando claro o que pode esperar obter e como deve agir quando não conseguir fazê-lo. Garantindo que serão consideradas suas eventuais queixas e reclamações como possibilidades de melhoria a ser apreciadas e valorizadas, evitando assim a expectativa frustrada do cliente e conseqüentemente à perda na credibilidade e fidelização.

Após ter sido aceita a implementação estratégica do CRM pela organização,

bem como, a escolha da ferramenta tecnológica mais apropriada à sua aplicabilidade, inicia-se então a **identificação** do cliente, baseando-se em seu perfil como citam Neves, Souza e Lucas (2006, p. 122), o cadastramento deve incluir não apenas dados básicos sobre este, mas toda e qualquer informação pormenorizada que complemente as características que o tornam uma pessoa única quanto às suas necessidades de informação, estando integrado com outros cadastros dentro da organização, criando assim a base sólida para o relacionamento, mesmo que estas características estejam relacionadas ao material pendente com este cliente, tal informação propiciará a familiaridade com os tipos de recursos informacionais de maior interesse, passando-se assim para o pilar da **diferenciação** (NEVES, SOUZA e LUCAS, 2006, p. 123), sendo traçados direitos e políticas destinadas a cada grupo de clientes identificados com características e necessidades informacionais específicas na organização, tais clientes podem ser internos, ou seja, diz respeito a todos os funcionários de dentro da organização, como: Recursos Humanos, Diretoria, Tecnologia da Informação; ou externos diretamente relacionados com os clientes de fora da organização: público-alvo dos serviços de informação, fornecedores, parceiros, entre outros.

É função do gestor **identificar** quais desses são responsáveis por agregar valor ao setor de informação, sendo considerados seus “advogados”, recomendando os serviços prestados à sua rede de contatos pelo simples fato de se sentirem únicos e especiais, diferenciados da grande maioria. Esses clientes, ao utilizar os serviços, sugerem bibliografias, solicitam informação, fazem pesquisas e usufruem do espaço. Desta forma, como lembram Finger, Castro e Costa (2007, p. 57), poderia ser objeto de serviços e atendimentos diferenciados, tais como: treinamentos ministrados pela equipe para uma melhor utilização dos recursos e serviços informacionais disponíveis e sobre o seu funcionamento, disseminação seletiva de informação, *workshops*, palestras e eventos sobre temas de interesse do cliente e capacitação dos funcionários (clientes internos), sendo diferenciado por tipo de necessidade, interesse e expectativas.

Para obter a **interação**, o gestor pode implementar ações simples e concretas para capturar informações sobre o cliente e exceder suas expectativas, através de entrevistas informais com aqueles que já utilizam os serviços e com aqueles que estão adentrando pela primeira vez; o propósito é entender suas expectativas, necessidades e desejos, bem como, relatos de suas experiências quanto aos serviços oferecidos, deixando-o expressar suas opiniões e reações. Tais evidências propiciarão ao gestor a oportunidade de aprimorar e customizar seu atendimento em prol da fidelização do cliente. Baseando-se na participação em treinamentos realizados sobre “Excelência em Serviços ao Cliente” (do inglês *Customer Services Excellence*) ministrados pela *CalcomGroup*¹ em 2007 no escritório do British Council em Bogotá, algumas ações podem ser implementadas:

a) Capacitação da equipe de informação: propiciar um ambiente de autodesenvolvimento e aprendizagem contínua, oferecendo treinamentos para aprimoramento de competências e habilidades necessárias ao sucesso do atendimento eficiente e diferenciado, clientes satisfeitos são o reflexo de funcionários satisfeitos e motivados, devendo ser envolvidos em toda a estratégia

¹ Empresa britânica, fundada em 1992 por Natalie Calvert, dedicada ao gerenciamento de equipes, clientes e vendas para aumentar o desempenho, a participação e os resultados dentro de um organismo empresarial. Disponível em: <http://www.calcomgroup.com>.

organizacional, uma vez que representam a imagem da organização, seus produtos e serviços;

b) Mapeamento de processos: identificação de todo o serviço oferecido e também solicitado, ou seja, cada questão, dúvida e pedido de informação, baseado na experiência do cliente (do inglês *Customer Experience Management*) suas características e detalhamento (consulta local, empréstimo, reserva, pendências, reclamações, etc) sendo de fácil entendimento tanto pela equipe de funcionários quanto pelo cliente. Na definição dos procedimentos adotados para o mapeamento, eliminam-se potenciais duplicações de esforços humanos e materiais, gerando uniformidade nos processos e estrutura definidos, entretanto, é uma tarefa em constante avaliação, pois um cliente é único em sua necessidade informacional;

c) Padronização dos processos: a partir do mapeamento, desenvolvem-se processos padronizados de interação com o cliente que englobam todos os canais de comunicação existentes com este, ou seja, todas as formas de acesso que ele utiliza para interagir com os serviços de informação disponíveis, referindo-se assim a interação desde o momento em que o cliente procura o serviço (na solicitação de uma determinada informação) até o momento em que ele o conclui, satisfazendo ou não a sua necessidade, seja ao telefone, presencialmente, por *e-mail* ou *online*, este momento é crucial na avaliação da qualidade do serviço oferecido e é conhecido como o “momento da verdade”, a oportunidade de exceder as expectativas;

d) Reclamações, sugestões e comentários: objetiva instituir uma política de recebimento de *feedback*, com o desenvolvimento de ações concretas na resolução do descontentamento, sugestão ou comentário do cliente. Além disso, cabe-lhe também divulgar a política em todos os canais de comunicação com o cliente, apresentando a questão como oportunidade de corrigir lacunas e aprimorar o serviço e atendimento prestados, informando o tempo de duração do resultado e as ações que foram ou serão tomadas. É de grande importância identificar na equipe e na própria organização, pessoas que serão responsáveis por lidar com cada nível de solicitação recebida.

De posse dos dados coletados durante a **interação** com os clientes, o gestor poderá **personalizar** diferentes serviços, desenvolvendo estratégias considerando o valor da oferta do serviço e o canal para o seu fornecimento; escolher qual a tecnologia para o armazenamento e análise dos dados e informações; implantar ou adequar processos para atender as necessidades do cliente, garantindo a qualidade do serviço.

É uma etapa complementar e muito relevante é o estabelecimento das ferramentas de **avaliação e medição** destes serviços, com foco na melhoria contínua dos processos e, quando aplicável, na correção dos desvios e falhas cometidas. Desta forma, o ciclo se completa, desde o planejamento, passando pela implantação propriamente dita e culminando no estabelecimento de melhorias, que podem gerar novos produtos e serviços, retroalimentando o processo.

E, para finalizar, **personalizar** serviços de informação significa desenvolver ações com foco às necessidades de um cliente ou um “grupo de clientes” com características específicas. Como exemplo: Não basta que o serviço de informação desenvolva ações genéricas e padronizadas de orientação ao cliente na busca de

informação: um estudante da área da saúde possui características e até mesmo uma dinâmica diferente de um estudante da área da administração ou negócios. Outro exemplo está ligado aos tradicionais serviços de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que muitas vezes são implantados de forma automática, através da coleta de dados do cadastro dos clientes do sistema. Este passa a receber informativos de atualização de acervo ou até mesmo informações sobre a sua área de interesse de forma massificada ou generalizada. Ou seja, o planejamento dos produtos e serviços tende a apresentar o foco interno, do próprio serviço de informação e não externo, ou seja, de seus clientes!

3 Do CRM para o CRM social 2.0

Contextualizando esta questão, no início deste trabalho foram abordadas as mudanças no perfil dos clientes dos serviços de informação decorrentes da facilidade e rapidez na localização de informação via web. As estratégias de gestão também estão se adaptando à nova lógica social e já se fala em CRM social, com o qual é possível também desenvolver ações que promovam habilidades e competências dos clientes com o objetivo de oferecer autonomia na busca e localização de informações confiáveis. Segundo Greenberg (2010, p. 474, tradução nossa) em seu sentido mais amplo, o CRM social 2.0 é uma estratégia que está centrada em torno de um compromisso com o cliente, o que o difere da estratégia do CRM tradicional, pois a principal preocupação não é a gestão de relações que se baseiam apenas na compreensão dos comportamentos e transações de um cliente com a empresa, mas sim, em tratá-lo como um parceiro que, em troca de benefícios de qualquer espécie, fornecem valor para esta. Para tanto é necessário que a equipe esteja consciente que seu serviço de informação, além de todas as outras atividades, também é um ambiente de aprendizagem, seja de forma presencial ou à distância com foco no desenvolvimento de programas “customizados” sobre competências informacionais de clientes. Conforme apresenta Belluzzo (2007), alguns objetivos devem capacitar o cliente para poder determinar a natureza e a extensão da necessidade de informação, saber acessar a informação necessária com efetividade; saber avaliar criticamente a informação e suas fontes; saber usar a informação apropriadamente para alcançar um objetivo ou obter um resultado; saber compreender as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação, acessando-a de forma ética e legal. Os clientes devem aprender a utilizar a informação e esse pode e deve ser um objetivo do serviço de informação, propiciando um ambiente para que essa aprendizagem aconteça.

O recurso a ser considerado sob o ponto de vista do CRM social, portanto, são as ferramentas web e web 2.0 que praticamente são ilimitadas e estão à disposição, onde o cliente interage com o serviço em tempo real, contribuindo nos conteúdos, sendo ao mesmo tempo consumidor e produtor de informações. Os serviços de informação podem e devem utilizar destes recursos proporcionando serviços e produtos, atendendo às necessidades de seus clientes e principalmente coletando informações adicionais para compor os grupos de clientes.

Comprometer-se com clientes por meio de mídia social é algo crítico. O que precisa acontecer primeiro é uma experiência de cliente “encantadora” e depois um maior comprometimento com os clientes por meio de novos canais (ARUSSY, 2010, p. 44). Como contribuição para contextualizar essas possibilidades serão

apresentados alguns exemplos de ações, produtos e serviços possíveis para serem desenvolvidos nos serviços de informação com foco no perfil baseados nos pilares do CRM social através dos recursos web 2.0:

Tabela 2 – Ações via web e web 2.0

CRM	Ações via web e web 2.0
Identificar	<p><u>Análise de dados estatísticos</u> identificando frequência de uso de serviços e produtos (incluindo dados coletados nos produtos web 2.0);</p> <p><u>Blog de discussão temática</u>: lista de discussão mediada pelo bibliotecário;</p> <p><u>Enquetes via site ou portal do serviço de informação</u> como coleta de dados sobre o perfil de clientes ou avaliação de qualidade de serviços e produtos.</p>
Identificar Interagir Diferenciar Personalizar	<p><u>Blogs temáticos</u>: serviço de levantamento bibliográfico colaborativo onde o bibliotecário controla a qualidade e pertinência das colaborações. Com links para conteúdos na íntegra;</p> <p><u>Wiki temático</u> utilizando o conhecimento coletivo e mediado pelo serviço de informação;</p> <p><u>Twitters</u>: como meio de comunicação rápida, mantendo o cliente informado sobre novas publicações inseridas no acervo e coletando dados para compor o perfil do cliente;</p> <p><u>Facebook</u>: para divulgação de fotos, vídeos, mural de recados, eventos e interação dos clientes;</p> <p><u>Serviço de referência via chat / Atendimento virtual via chats</u> para esclarecimentos de dúvidas e informações rápidas;</p> <p><u>Twitter de Evento</u>: informar um grupo em tempo real durante um evento.</p>
Personalizar	<p><u>Ambiente de Aprendizagem</u>: através de ferramentas de EaD disponibilizar tutoriais e cursos sobre o uso de bases de dados específicas e desenvolvimento de competência informacional;</p> <p><u>Formulário de pedido/sugestão de Aquisição on-line</u>: disponível no site da biblioteca com serviços de acompanhamento e retorno da solicitação;</p> <p><u>Alertas e comunicados via e-mails</u> informando situação sobre empréstimos, confirmação de devoluções e atrasos quando a circulação de materiais;</p> <p><u>Repositórios temáticos de imagens</u> utilizando ferramentas como YouTube, Picasa e SlideShare;</p> <p><u>Repositórios de Produção Técnica Científica</u> armazenando e disponibilizando o acervo gerado pela própria instituição</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras

Esses exemplos demonstram que o planejamento de ações concretas por parte dos gestores podem aproximar os clientes desses serviços, otimizando recursos e garantindo a eficácia dos produtos e serviços prestados.

4 Considerações Parciais/Finais

A pretensão ao apresentar este capítulo foi convidar os gestores de serviços de informação a repensar seu ambiente e sua prática profissional e considerar a possibilidade de introduzir o CRM como uma proposta de gestão organizacional tendo como parceiro fundamental: o cliente. Para tanto, todos os setores envolvidos na organização deverão integrar essa estratégia, uma vez que o modelo proposto é uma iniciativa corporativa, visando uma mudança cultural de forma holística e integrada.

O desenvolvimento de uma empresa centrada no cliente requer uma sistematização bem administrada, ou seja, é uma jornada gradativa que requer etapas previamente definidas e projetadas para o sucesso de sua implementação, com base nos benefícios que serão conquistados a longo prazo, sendo utópico objetivar que esta se torne diferente do dia para noite. Dentro desse contexto, a iniciativa de introduzir o CRM deve ser conduzida primeiramente pela Diretoria da organização, embora a ideia e a sua concepção possa advir do gestor dos Serviços de Informação e essa é a intenção também deste trabalho: apresentá-lo como precursor da mudança e convidá-lo a ousar e se destacar como líder na tomada de decisão estratégica da organização. O ponto de partida deve envolver suas necessidades e seus interesses de negócio, a partir do planejamento estratégico desta, para então, iniciar o projeto envolvendo todos os pilares aqui apresentados. Entretanto, para que esta proposta seja concretizada a contendo, há de se observar e não se esquecer que o ambiente informacional tradicionalmente utilizado pelo cliente mudou, transformou-se e o fez interagir de forma mais independente e mais exigente também, essa realidade está presente na revolução das interações, no uso das redes sociais e meio de comunicação atualmente existentes: *Facebook, Twitter, Orkut, Blogs, Podcasts*, entre outros, sendo também apresentadas como características integrantes das estratégias de CRM, novos desafios ao gestor dos Serviços de Informação.

Nesse atual e emergente ambiente tecnológico e informacional, o que esse cliente espera de uma organização é ser surpreendido, encantado e que os funcionários e a organização estejam preparados e empenhados a propiciar o melhor dos serviços que dispõem, ou seja, ele espera que aquilo que vê e lê no ambiente da web esteja também disponível no serviço de informação, por telefone ou por *e-mail*, além de poder ser escutado e recompensado caso algo dê errado no momento dessa interação. É nessa premissa que foi utilizada a palavra 'fidelizar' e que deve estar diretamente relacionada a expressão 'comprometer-se'. Ou seja, para se obter um cliente fiel é preciso antes de tudo comprometer-se com ele e colocá-lo em primeiro lugar dentro das iniciativas corporativas, deixando para trás ações obsoletas que tem apresentado, ao longo dos serviços prestados, os mesmos resultados.



A proposta é ir além do conhecido, é explorar e vencer os próprios melindres e inseguranças, é desafiar-se e ter a coragem de surpreender a si mesmo, dando o primeiro passo para a transformação, entretanto, é notório que para o desenvolvimento de uma organização centrada no cliente se requer um processo de mudança estruturado que é muito mais do que uma intenção. Esse processo exige, antes de qualquer coisa, ação. E - por que não? Emoção.

5 Referências

ANDERSON, K.; KERR, C. *Customer relationship management*. New York: McGraw-Hill, 2002.

ARUSSY, E. CRM social e experiência do cliente: você está preparado? *Consumidor Moderno*, São Paulo, ano 15, p. 44-45, jul., 2010.

BARRETO, A. de A. *A questão da informação*. São Paulo, 23 jan. 1999. Disponível em: <http://www.e-iasi.org/cinfor/quest/quest.htm>. Acesso em: 09. set. 2010.

BELLUZO, R. C. B. *Construção de Mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação*. 2. ed. Bauru: Cá entre nós, 2007.

BRAMBILLA, F. R.; SAMPAIO, C. H.; PERIN, M. G. Indicadores tecnológicos e organizacionais do Customer Relationship Management (CRM): relação entre firma desenvolvedora, firma usuária e preceitos teóricos. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, mai./ago. 2008.

COULSON-THOMAS, C. *Transforming the company*. 2th ed. London: Kogan Page, 2004.

FINGER, A. B.; CASTRO, G. de; COSTA, M. D. *Gestão de bibliotecas universitárias com a implementação do Customer Relationship Management (CRM)*. In: AMARAL, S. A. do (Org.). *Marketing na ciência da informação*. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2007, p. 47-63.

FISK, P. *O gênio dos clientes*. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GREENBERG, P. *CRM at the speed of light: social CRM strategies, tools, and techniques for engaging your customers*. 4th ed. New York: McGraw Hill, 2010.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2003.

LUCAS, E. R. de O.; SOUZA, N. A. de. Disseminação seletiva da informação em bibliotecas universitárias sob o prisma do Customer Relationship Management. *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. 1, jan./jun. 2007.

NEVES, G. L. C.; SOUZA, N. A. de; LUCAS, E. R. de O. Aplicativos de gestão de



bibliotecas e a utilização do Customer Relationship Management. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 111-127, jan./jul., 2006.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM series: marketing 1 to 1*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Carlson Marketing Group, 2004.

SILVA, C. M. da; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 198-217, jan./jul., 2002.

VALLS, V. M. Gestão da qualidade em Serviços de Informação no Brasil: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001. 2005, 247 f. *Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação)* - Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/>>. Acesso em: 03. out. 2010.

VALLS, V.M.; SOUZA, A. M.; BERETTA, R. M. A. G. *Fidelização dos clientes de serviços de informação: o uso do CRM como estratégia gerencial*. In: VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. (Org.). *Tendências contemporâneas na gestão da informação*. São Paulo: Editora Sociologia e Política, 2011, p. 11-27.

VERGUEIRO, W. O fortalecimento do cliente: alternativa para a valorização das bibliotecas públicas em um ambiente de informação eletrônica. *Informação & Informação*, Londrina, v. 1, n. 2, p. 7-18, jul./dez., 1996.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ACESSO À INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Marivaldina Bulcão dos Santos

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia,
Bibliotecária da Universidade do Estado da Bahia, Lauro de Freitas, Bahia
mbreis@uneb.br

Resumo

A biblioteca universitária implanta-se como gestora do conhecimento e disseminadora da informação que visa realizar atendimentos específicos apoiando às atividades de ensino, pesquisa e extensão, dando ênfase ao desenvolvimento da ciência, educação e cultura. É nesse sentido, que a informação apresenta o seu papel social relevante ao conhecimento e a comunicação que são determinantes no processo de disseminação e uso da informação, influenciando o ciclo informacional e operando mudanças. O eixo norteador desse estudo é desvelar a biblioteca universitária pela excelência de seus serviços prestados à comunidade acadêmica e reafirmando a sua função social. O objetivo é refletir sobre a biblioteca universitária como o local adequado para acompanhar os mecanismos estratégicos que ajudam a capacitar as nações, a suscitar conhecimento e a transformá-lo em vantagem competitiva, fomentando a riqueza e crescimento. A fundamentação teórica contempla os conceitos de universidade e biblioteca universitária. A pesquisa demonstra a visão ampla da biblioteca universitária do ponto de vista dos bibliotecários e do espaço, além da disseminação da informação. Os resultados obtidos indicam que para atingir o papel da biblioteca universitária ela tem que estar preparada administrativamente e tecnicamente, ter uma missão, propósito e objetivos bem definidos, dispor de acervo bibliográfico de qualidade, ampliando as possibilidades de acesso remoto na obtenção de informação e poder contar com profissionais capacitados, ter disponibilidade de equipamento e materiais técnicos necessários para poder oferecer serviços e produtos de qualidade.

Palavras-Chave:

Biblioteca Universitária; Universidade; Conhecimento; Sociedade da Informação.

Abstract

The university library management deploys as disseminator of knowledge and information that aims at supporting specific care to teaching, research and extension, emphasizing the development of science, education and culture. In this sense, it presents the information relevant to their social knowledge and communication are crucial in the process of dissemination and use of information, influencing the information cycle and operating changes. The guiding principle of this study is to unveil the university library for the excellence of his service to the academic community and reaffirming their social function. The aim is to reflect on the university library as the place to follow the strategic mechanisms that help to empower nations to raise awareness and turn it into competitive advantage by promoting the wealth and growth. The theoretical framework includes the concepts of college and university library. The survey demonstrates the broad vision of the university library's point of view of librarians and space, beyond the dissemination of information. The results indicate that to achieve the role of the university library it has to be prepared administratively and technically, have a mission, purpose and clear goals, have bibliographic quality, expanding the possibilities for remote access to obtain information and power rely on trained professionals have the availability of technical equipment and materials needed to offer quality products and services.

Keywords:

University Library; University; Knowledge; Information Society.

1 Introdução

A universidade pode ser vista mediante duas vertentes: uma formada pela comunidade que segundo Chales (1996, p.7) é a universidade com “autonomia de mestres e alunos reunidos para assegurar o ensino de um determinado número de disciplinas em um nível superior”. Esta modalidade de universidade é criação da civilização Ocidental, depois disseminada pela Europa, com função unificadora da cultura medieval privilegiando a pesquisa. (MENDONÇA, 2000, p.131-150).

A outra vertente, é a que mantém o “nome” de universidade; na realidade é a continuação dos colégios dos jesuítas que defende a idéia de ser a forma ideal ou natural de organização do ensino superior, sendo a universidade o elemento central dos sistemas de ensino superior.

Para entender o que significa a universidade é necessário desenvolver competências para lidar com a universalidade do saber, respeitando o compromisso histórico e o avanço da ciência, a importância da formação profissional e o desenvolvimento das sociedades e dos povos, uma vez que a universidade tem compromissos sociais e deve estar sintonizada com a realidade e as aspirações da população ao impulsionar as ações e anseios para além dos muros da universidade.

Revitalizar a Universidade e implantar bibliotecas impõe a necessidade de profissionais da área. Assim, a evolução do papel do bibliotecário mostra a

necessidade de utilizar as técnicas biblioteconômicas, impulsionando um avanço cada vez maior. O bibliotecário passa a ser o principal colaborador, tanto do cientista como do pesquisador. (ORTEGA Y GASSET, 1967, p.76).

Nesse contexto, observa-se que a matéria-prima da universidade é a informação, e o órgão responsável pelo gerenciamento da informação na universidade é a biblioteca. Chega-se à conclusão, que é na universidade onde “tudo começa e termina na biblioteca”; ou seja, a matéria-prima da biblioteca é o universo bibliográfico que transfere em serviços para a comunidade acadêmica. (PEREIRA, 2008, p.5)

2 Revisão de Literatura

As primeiras universidades surgem no interior das ordens religiosas, a partir dos séculos VII. Entre as mais notáveis, estão a Universidade de Bolonha, na Itália; posteriormente a Universidade Sorbonne, em Paris, considerada o “Centro filosófico e teológico do mundo” (Martins, 1996, p.89).

É na Sorbonne que se instala a Biblioteca que se torna um exemplo de biblioteca universitária baseada nas ideias de Jean Bonnerot, que em seu livro *La Sorbonne* (1927), descreve a biblioteca como local sagrado, referindo-se às limitações de acesso, com prudência necessária para conhecer o que se pesquisa. Martins (1996, p.90):

Sim, trata-se de um lugar sagrado e augusto, no qual só se entra de beca e boné. Quando a leitura termina, é aconselhável refletir e meditar, passeando devagar ao longo da galeria coberta que rodeia a biblioteca. Depois, quando as sombras da noite se adensam, cada um se recolhe a sua casa, visto ser proibido, por prudência trazer lanterna [...]

Nessa perspectiva a biblioteca vai se firmando como lugar de leitura, sendo as escolas leigas substituídas pelas religiosas, único meio de aquisição e transmissão de cultura e assim, a universidade forma-se pela cooperação de mestres e discípulos, sendo o pensamento cristão um esforço generalizado para recuperar, conservar, incorporar e assimilar os valores morais, políticos, jurídicos, literários e artísticos do mundo criado na Antiguidade. (MENDONÇA, 2000, p.135)

Entre as universidades que merecem destaque estão a Universidade de Oxford e Cambridge na Inglaterra, Montpellier na França, Salamanca na Espanha, Nápoles na Itália, Heidelberg e Colônia na Alemanha.

O ensino é transmitido na língua litúrgica da cristandade, e o conhecimento fundamentado na religião, como resultado da iluminação divina; porém, o caráter canônico nem sempre é do agrado dos alunos e professores que reivindicam debates mais abertos fundamentados em novas teorias baseadas no pensamento grego. Assim, a educação superior era disseminada no âmbito do clero, erudito, visto como guardião da sabedoria. E a universidade moderna surge e entre outros motivos, os bispos necessitam de um lugar para prover treinamento clerical e nesse sentido, a teologia é considerada a “Rainha das ciências” na Universidade. (MENDONÇA, 2000 p.138)

Registra-se que durante a Idade Média a fé é questionada pela razão e a ciência passa a atender as necessidades do ser humano em prol da vida cotidiana,

as experiências fundamentam as idéias e as fontes de conhecimento aperfeiçoam as disciplinas e o pensamento.

A universidade emerge da exigência de vida em comum daqueles que, como mestres e aprendizes, dedicam-se à vida intelectual e às ciências. Na origem da universidade ocorre a transição da humanidade, da vida rural para a vida urbana, do pensamento dogmático para o racionalismo, do mundo eterno e espiritual para o mundo temporal e terreno, da Idade Média à Renascença.

Por muitos séculos, avanços do conhecimento realizam-se no trabalho universitário ou em torno dele. (CARVALHO, C., 2007) Assim, as universidades conseguem entre outras conquistas o monopólio dos exames, diplomas, autonomia jurídica e possibilidade de apelar diretamente ao Papa.

Nesse sentido, a biblioteca universitária é um dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades. Ferreira, L. (1980, p.7) afirma:

Se a biblioteca é importante para o ensino geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos de conhecimento.

Desse modo, a biblioteca universitária tem como objetivo fornecer infraestrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisas e serviços vinculados às ordens religiosas que sustentam o movimento de criação das universidades. A implantação das universidades no mundo continente americano somente ocorre muito tempo depois.

3 Bibliotecas Universitárias no Brasil

Descrever a história das universidades no Brasil de forma consistente e organizada conduz ao eixo norteador que privilegia as bibliotecas universitárias. Nesse sentido, revela-se que a partir da transmigração da Família Real portuguesa para o Brasil o País foi transformado em sede da coroa portuguesa. Essa mudança impulsiona a implementação de medidas administrativas, econômicas e culturais para estabelecimento da infra-estrutura necessária ao funcionamento do império.

A criação dos primeiros estabelecimentos de ensino superior busca formar quadros profissionais para os serviços públicos voltados à administração do País. As áreas privilegiadas são: medicina, engenharia e direito. Em 1808, são criados os primeiros estabelecimentos de ensino médico-cirúrgico de Salvador e do Rio de Janeiro.

A concepção da Universidade no Brasil pode ser vista por duas vertentes: a primeira visa a instalação da Escola Normal Superior, responsável pela formação especializada em aperfeiçoar professores de ensino secundário e normal, liderada pelos católicos que defendem a universidade, segundo Mendonça (2000, p.132) como uma “agência de homogeneização de uma cultura média, projeto de recuperação do país de caráter moralizante que passava pelo resgate da tradição católica na formação da alma nacional”. A segunda vertente acredita na universidade com o objetivo de desenvolver a pesquisa científica e altos estudos indispensáveis ao progresso do País, que absorve os egressos da Escola

Politécnica e constrói as verdadeiras “usinas mentais, local onde se formam as elites pensantes do País, local de produzir conhecimento indispensável ao progresso técnico e científico”. (MENDONÇA, 2000, p.131-150).

Ambos as vertentes mostram que a instituição forma as elites que representam diferentes concepções de educação. Nesse período a biblioteca universitária passa a ser gestora do conhecimento e disseminadora da informação. Carvalho, I. (2004, p.81) ressalta que:

Assim, da função de depósito do saber até atingir o status de espaço do saber, as bibliotecas passaram por etapas que representam o seu amadurecimento, sem perder de vista sua relação direta com a socialização do conhecimento [...]

Convém evidenciar que a primeira universidade de caráter oficial brasileira, é denominada Universidade do Brasil, criada no Rio de Janeiro (1920), que reúne a Escola Politécnica (de Medicina e Direito), instituída pelo presidente da República, Epitácio Pessoa (1865-1942); sete anos depois é criada a Universidade de Minas Gerais (1927), a Universidade de São Paulo (1934) fundada pelo grupo de intelectuais que se articula em torno do Jornal O Estado de São Paulo, em 1946 são implantadas, na Região Nordeste, a Universidade Federal da Bahia e a de Pernambuco. (COSTA, 2001, p.3).

A primeira Legislação Universitária Brasileira, é publicada em 1931, na gestão do Ministro de Educação Francisco Campos e autoriza os diplomados a exercer profissões liberais sob a fiscalização ministerial e a profissão de bibliotecário é beneficiada pela lei. Deste modo, é evidente a valorização da biblioteca e a necessidade de profissionais com competências e habilidades definidas para a dinamização e crescimento da Universidade.

Historicamente, o desenvolvimento das universidades pode ser compreendido em quatro momentos: nos anos 1950, o ensino superior sofre o primeiro impacto de expansão no País, o número de universidades cresce de forma surpreendente, nascem do processo de agregação de escolas profissionalizantes à procura de suas bases; na década seguinte, de 1960, cresce em todos os sentidos, aumentando o número de instituições, de alunos e de professores.

Durante a década de 1970, a universidade assume o papel de instituição de pesquisa e o corpo docente passa a ter carreira acadêmica, proliferando os programas de pós-graduação e, fisicamente modernizam-se os campi universitários com as construções de prédios adequados a abrigar laboratórios e bibliotecas.

Na década de 1980, o amadurecimento dos programas de pós-graduação valoriza as bibliotecas estruturadas em forma de sistema, adotando modelo de centralização ou descentralização.

É nesse âmbito, que a informação na universidade torna-se um insumo básico e ela passa a ter a missão de produzir e disseminar conhecimento, desenvolvendo uma visão crítica e buscando soluções práticas para os problemas sociais, através da pesquisa. Mendonça (2000, p.138) afirma que:

À universidade assim concebida competiria o estudo científico dos grandes problemas nacionais, gerando um estado de ânimo nacional capaz de dar força, eficácia e coerência à ação dos homens, independente das suas divergências e diversidades de ponto de vista. Nessa instituição seriam formadas as elites de pensadores, sábios, cientistas, técnicos e os educadores.

Compondo a tríade do ensino, pesquisa e extensão, a universidade desempenha a missão de liderar um processo de produção do conhecimento, vinculando as realidades sociais, propondo maneiras de resolver problemas. É aí que a biblioteca universitária tem participação fundamental, pois é um agente mediador entre o conhecimento gerado e o usuário.

Paulatinamente surgem as bibliotecas universitárias. Em 1947, cria-se a primeira Biblioteca Central na Universidade de São Paulo, desenvolvendo o serviço de catálogo coletivo de livros e periódicos. Em 1953, a Biblioteca da Universidade de Recife desenvolve o serviço central de bibliotecas (aquisição e processamento técnico). Em 1960, a Biblioteca da Universidade Federal da Bahia inicia o Serviço Central de Informação Bibliográfica.

Em 1963, o Conselho Federal de Educação recomenda a existência de bibliotecas como requisitos para reconhecimento de cursos superiores. Em 1968, surge a Lei da Reforma Universitária (Lei nº 5.540/68) que propõe o modelo de biblioteca central para eliminar a duplicidade de meios para fins idênticos e racionalizar sua organização com a plena utilização de recursos materiais e humanos. A Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE) publica o trabalho intitulado “Reforma Universitária e as Bibliotecas Universitárias do Nordeste” (1968) que sugere:

[...] tendo em vista a reforma, que o planejamento e a reestruturação dessas bibliotecas fossem feitos paralelamente ao planejamento e à reestruturação de suas universidades.... na hora que se tenta implantar, melhorar e racionalizar todo um sistema universitário de ensino e pesquisa, não poderiam estar separadas bibliotecas e universidades, ou bibliotecas e pesquisas.

Já não é possível continuar-se pretendendo que a universidade possa estar atualizada sem bibliotecas e que as bibliotecas existam, sobrevivam e cumpram sua finalidade sem terem à sua frente o seu especialista - o bibliotecário. (BRASIL, 1968, p.3)

Ensino, pesquisa e extensão são palavras chave na concepção de uma universidade e com a implantação da pós-graduação, as bibliotecas universitárias se fortalecem; as autoridades da área passam a investir nos seus setores, melhorando as condições de funcionamento, equipamento, acervo, equipe e na oferta de serviços. A partir de 1970, surgem várias discussões a respeito de estudos técnicos, infra-estrutura, valorização e financiamento dessas bibliotecas. Em 1972 realiza-se 1º Encontro Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias e cria-se a Comissão Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias (CNBU) com objetivo de:

Estudar os problemas relativos ao desenvolvimento das bibliotecas universitárias brasileiras; desenvolver estudos, projetos e programas de coordenação de bibliotecas, aquisição centralizada, centralização de processos técnicos, racionalização de normas; desenvolver programas de intercâmbio de informações e de material bibliográfico entre as bibliotecas universitárias do País; desenvolver programas de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal para coordenação de bibliotecas universitárias. (GRUPO DE IMPLANTAÇÃO DA COMISSÃO NACIONAL DE BIBLIOTECAS CENTRAIS UNIVERSITÁRIAS (1973)) *apud* FERREIRA (1980, p.32)

Em 1974, funda-se a Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias (ABBU) que apóia as bibliotecas centrais universitárias e todas as bibliotecas universitárias brasileiras, federais, estaduais ou particulares. Em 1975, é implantado o Núcleo de Assistência Técnica (NAT-08) criado pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC) com objetivo de oferecer estágios a profissionais bibliotecários e também prestar consultoria às Instituições de Ensino Superior (IES).

Em 1978 tem origem a Comissão de Bibliotecas Universitárias (CBU), ligada à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB) e realiza-se o 1º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). Em 1978, no âmbito da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), é criada a Assessoria de Planejamento Bibliotecário, que segundo Carvalho, I. (2004, p.87) tem como objetivo:

[...] elaborar e julgar projetos, dar consultorias às bibliotecas e promover programas, cursos, encontros e subsistemas que garantam uma evolução mais racional, interdependente e interdisciplinar das bibliotecas universitárias, em colaboração com outros organismos especializados.

A partir de 1980, a biblioteca universitária abandona o modelo de estrutura descentralizada e passa a ser órgão coordenador para as bibliotecas setoriais. O que segundo Aragão (1973, p.43):

A centralização da biblioteca universitária é tema muito discutido nos meios profissionais, há mais de 20 anos. Até agora, porém conclusões têm sido postas em prática com relação ao assunto, divergindo as opiniões quanto à forma de centralização a adotar: - Deve haver uma centralização global de serviços e acervos nas unidades? – Deve haver centralização por áreas? Essas questões têm sido levantadas e defendidas por grupos de interessados, especialmente aqueles que fizeram cursos em universidades estrangeiras, mas as soluções não são encaminhadas com o mesmo calor e entusiasmo.

Nesta perspectiva, as bibliotecas universitárias acompanham a dinâmica do seu macro-ambiente e entram em uma fase de transição, adaptando-se às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas, disponibilizando a informação em rede e socializando o conhecimento. Nota-se o futuro incerto que aponta para uma fase de transição entre os artifícios dos exercícios da profissão tradicional e a constituição de novos exercícios modernos fundamentados no uso das tecnologias de informação e comunicação.

Nesse sentido, observa-se que a automação proporciona as articulações em rede e o uso de novas tecnologias reproduz modelos híbridos, digitais e virtuais. Tais mudanças podem ser explicadas na fala de Felipe Serpa (1935-2003) em palestra proferida no KM Brasil 2003, quando afirma:

O conhecimento virou fator de produção, ele se desenvolve graças à universidade, e esse conhecimento é fundamental para qualquer instituição, em qualquer nível. A convivência de personalidades, a convergência é que dá as características à universidade. Todos são necessários mas não são suficientes. (SERPA, 2003)

A história da união da universidade e biblioteca demonstra um período longo de obediência e submissão que ilustra, orienta, critica e engrandece as funções acadêmicas. E essas instituições têm que fornecer qualidade de formação intelectual, técnica, politicamente competente aos alunos, através da produção científica, artística, filosófica e tecnológica, promovendo atendimento às necessidades, aos anseios e expectativas da sociedade e desenvolvendo soluções para problemas locais e regionais.

José Geraldo Souza Júnior, diretor da Secretária Superior (SESu) acrescenta que “a universidade tem um novo sentido” e Antunes *apud* Bahia (1997, p.6) afirma que “universidade não é mais o único endereço do conhecimento, mas é o local onde todas as formas do saber podem dialogar”.

Por conseguinte, a biblioteca universitária representa o local adequado para acompanhar os mecanismos estratégicos que ajudam a capacitar as nações, a suscitar conhecimento e a transformá-lo em vantagem competitiva, fomentando a riqueza e o crescimento. O que Cunha (2000, p. 87) ressalta:

[...] à medida que um povo educado e com conhecimento se transforma no elemento-chave da prosperidade, segurança e bem-estar social, a universidade, nessa era de transformações rápidas, destaca-se como uma das mais importantes instituições de nosso tempo.

É evidente o desempenho das universidades em beneficiar a sociedade, principalmente porque visam formar e capacitar pessoas, incentivar a produção, o registro do conhecimento, apoiar o desenvolvimento de pesquisas e atividades de extensão, fortalecendo o país como um todo. Pelo mesmo desempenho, as bibliotecas universitárias, ao apoiarem as atividades de ensino, pesquisa e extensão, têm papel preponderante no desenvolvimento da sociedade porque são mediadoras no processo de geração, produção e organização da informação, que pode acontecer independente do suporte em que se encontra.

A despeito de um panorama tão complexo é preciso registrar, no âmbito das universidades públicas, a criação das universidades estaduais, que têm como referencial a Legislação do Estado da Bahia para as universidades estaduais. A Lei nº 7.176 de 10 de setembro de 1997, ressalta no art. 3º que:

As Universidades Estaduais tem por finalidade desenvolver a educação superior, de forma harmônica e planejada, promovendo a formação e o aperfeiçoamento acadêmico, científico e tecnológico dos recursos humanos, a pesquisa e a extensão, de modo indissociável, voltada para as questões do desenvolvimento sócio-econômico, em consonância com as peculiaridades regionais. (BAHIA, 1997)

As universidades estaduais demonstram sua potencialidade para articular-se com a problemática de desenvolvimento local e regional evidenciando os cenários históricos, culturais, sociais, econômicos, étnicos, educacionais, demográficos, características que reforçam a essência de toda a universidade. Como afirma Miranda (1978, p.4) “as instituições são as pessoas que dela participam”, por isso, separar a biblioteca da universidade é impossível na prática; os méritos de um são estendidos ao outro. Ferreira (1980, p.8) reafirma:

Realmente, pode afirmar que, pelo tipo e pela qualidade dos serviços prestados por sua biblioteca é possível medir-se o grau de desenvolvimento de uma universidade. Não é menos verdade, que o valor que se dá a biblioteca depende muito da concepção que se tenha de universidade e do que ela possa oferecer.

Portanto, a biblioteca universitária reflete o ambiente que desenvolve os serviços tradicionais da biblioteca e mais os serviços de informação em rede, e os profissionais da informação estarão envolvidos na produção, coleta, disseminação e uso da informação, para estarem inseridos na sociedade da informação e do conhecimento.

4 O Papel da Biblioteca Universitária

As verdadeiras bibliotecas universitárias destacam-se pela excelência de seus serviços prestados à comunidade acadêmica, reafirmando a sua função social. Na sociedade contemporânea o conhecimento passa a ser um recurso estratégico nas instituições e a biblioteca acadêmica se organiza visando a geração, disseminação e uso da informação. Aliado a isso Miranda (1980, p.5) associa:

Biblioteca e Universidade são fenômenos indissociáveis, vasos comunicantes, causa e efeito. A biblioteca não pode ser melhor que a Universidade que a patrocina. A Universidade, conseqüentemente, não é melhor do que o sistema bibliotecário em que se alicerça.

As bibliotecas são espaços sociais que sempre guardam a memória humana registrada e com a responsabilidade de prover o acesso às informações armazenadas, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais humana e digna. Como afirma Targino (2000, p.1), [...] “a biblioteca é e sempre foi a instituição social a que compete exercer as funções de preservação e disseminação das informações, e por conseguinte, o bibliotecário, o profissional encarregado de concretização de tais objetivos”.

Diante do progresso da tecnologia, evoluem as formas de comunicação, a construção, a classificação e o compartilhamento do conhecimento e da informação que respaldam novas maneiras de categorizar o mundo, apresentando novas etapas cognitivas do conhecimento humano. Ao utilizar e incorporar em suas práticas cotidianas as tecnologias de informação e comunicação, as bibliotecas acadêmicas alteram as formas de sociabilidade, implicando o redimensionamento do papel social dos atores que nela atuam.

A biblioteca universitária, conectada às novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, reforçando o desenvolvimento dos cidadãos. As tecnologias permitem o acesso ao conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independente do lugar em que eles se encontrem.

As bibliotecas são equipamentos sociais de uso coletivo. Neste sentido, cresce a responsabilidade das bibliotecas de garantir o acesso ao público, sendo

assim, tanto as bibliotecas como as universidades são pontos de convergência de idéias e distribuição dos saberes, onde todas as formas de conhecimento podem dialogar, desenvolvendo as peculiaridades de cada região onde estiverem estabelecidas.

Na estrutura organizacional da biblioteca universitária, verifica-se que há significativa parcela de tarefas repetitivas e monótonas. A informatização resolve boa parte dos problemas, realizando de forma rápida e eficiente o trabalho de rotina, liberando o bibliotecário para desenvolver outros serviços. Mas, quando a biblioteca é um sistema ou uma rede normalmente gera centralização de processamento ou controle do acervo, conforme a distribuição das responsabilidades; uma parte das bibliotecas reduz as atividades e outras acumulam funções, principalmente as bibliotecas centrais. Compartilha-se da idéia defendida por Miranda (1980,p.20) “A informatização na biblioteca, se não tiver outros méritos, já vale apenas pela libertação do bibliotecário das tarefas burocráticas e rotineiras e para que desenvolva seu potencial como agente disseminador da informação”.

Diante desta realidade, percebe-se que as bibliotecas universitárias detêm um papel essencial nos processos de pesquisa da comunidade acadêmica, uma vez que a biblioteca tem a posse do conhecimento universitário; sua principal função é ser intermediária entre o conhecimento científico e o tecnológico em apoio a seus usuários.

Desse modo, a biblioteca universitária deve estar preparada para atender a demanda de pesquisas e levantamentos bibliográficos e técnicos, visando suprir os projetos em desenvolvimento na universidade. É necessário analisar o papel das bibliotecas universitárias, principalmente na sua inserção nos projetos em desenvolvimento como um elemento de cooperação técnica e científica. Assim, os recursos humanos e financeiros devem estar previstos nos projetos, visando principalmente à melhoria dos acervos, para que possam responder as necessidades específicas de cada projeto.

Entre as principais funções da biblioteca universitária, podem ser mencionado, o repositório do acervo, a disseminadora de informação e conhecimento e o elo de ligação entre o conhecimento e o usuário final; essas funções continuam importantes mesmo depois da Internet, tecnologia que contempla pequena parte do conhecimento especializado.

Nesse contexto, percebe-se que a biblioteca universitária é o principal recurso para facilitar o acesso à informação. Assim, é visível a necessidade de inserir a biblioteca como co-participante nos projetos da universidade visando melhorar o acervo documental, as bases de dados e os demais serviços indispensáveis à comunidade acadêmica.

É preciso ressaltar, no âmbito das universidades públicas, a necessidade do aperfeiçoamento da estrutura administrativa que influencia os serviços bibliotecários, a fim de torná-los mais eficientes e ágeis atendendo as necessidades dos usuários.

Tendo como precursores os autores citados, comprova-se que na sociedade contemporânea, a satisfação dos usuários é fator fundamental para a sobrevivência da biblioteca, portanto, identificar as competências, aproximando as habilidades, conhecimentos e atitudes dos bibliotecários profissionais da informação estabelecem em englobar a técnica, cognição e os procedimentos relacionados ao trabalho.

5 Considerações Finais



As bibliotecas universitárias, como o próprio nome diz, são as que se inserem nas Universidades, razão porque se encontram estreitamente vinculadas à pesquisa acadêmica, de fundamental importância para o exercer a sua função de disseminadora da informação, levando o resultado dos trabalhos e pesquisas efetuados no meio acadêmico. Assim, a análise das informações obtidas na pesquisa leva às seguintes considerações em relação ao eixo do trabalho.

A biblioteca universitária, através do bibliotecário profissional da informação, acompanha o avanço das tecnologias intelectuais e, com intuito de usufruir da diversidade dos serviços disponíveis, dinamiza as técnicas, adapta-se às mudanças propiciando aos profissionais adquirir novas competências e habilidades que levam a melhor interação com os usuários, participando do processo interativo do conhecimento compartilhado.

A partir dessas considerações a disseminação da informação na sociedade atual ganha nova dimensão com o uso de instrumentos que viabilizam a comunicação da informação redimensionando a disseminação da informação levando em conta a desterritorialidade, superando a distancia no tempo e no espaço, atendendo de forma rápida e precisa à demanda da clientela.

O importante é aprofundar uma maior aproximação entre a biblioteca e o usuário o que possibilita a leitura, o acesso aos conhecimentos e informações registrados, propósitos que tanto podem fortalecer o sentido social do bibliotecário profissional da informação, como despertar o profissional humanista retraído no exercício das suas funções profissionais.

Nesse cenário o profissional volta-se a olhar para a biblioteca como uma instituição que reconhece o papel da disseminação da informação, levando o usuário às transformações que ocorrem mediante novos conhecimentos.

Referências

BAHIA. Lei 7.176, de 10 de setembro de 1997. Reestrutura das universidades estaduais da Bahia e dá outras providências. **Diário Oficial [do] Estado da Bahia**, Salvador, Ba, 10 set. 1997.

BRASIL. Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968. Fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média. **Diário Oficial da União**, Brasília, 29 nov., 1968.

CARVALHO, Cláudia Maria de Almeida. **A origem da universidade**. Disponível em:< <http://pt.shvoong.com/humanities/1619974-origem-da-universidade/>> Acesso em: 25 maio 2007.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. As bibliotecas universitárias e seu desenvolvimento no espaço mundo. In.: _____. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004. p.77-153.



CHALES, Christophe; VERGER, Jacques. **História das universidades**. São Paulo: Unesp, 1996.

COSTA, Marcio. Protetor das artes: Edgard Santos criou a universidade que transformou a Bahia num pólo de vanguarda cultural. **Jornal Correio da Bahia**, Salvador, 08 abr. 2001. Caderno Repórter, p.3-7.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: a história do livro, da imprensa e da biblioteca. 2 ed. São Paulo: Ática, 1996.

MENDONÇA, Ana Waleska P.C. A Universidade no Brasil. **Revista brasileira de educação**. n.14, maio-ago. 2000. p.131-150.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 69-75, 1978.

_____. **Estrutura de informação e análise conjuntural ensaios**. Brasília: Pioneira, 1980.

ORTEGA Y GASSET, José. **Misión del bibliotecario**. 2 ed. Madrid: Revista de Occidente, 1967. 83p.

PEREIRA, Joana D'Arc da Silva. **Bibliotecas universitárias**: uma abordagem organizacional. Disponível em:< libdigi.unicamp.br/document/?down=1116> Acesso em: 27 maio 2008.

SERPA, Felipe. **Universidade acadêmica e universidade corporativa**. Workshop brasileiro de inteligência competitiva & gestão do conhecimento. Salvador:UFBA,2003 (anotações pessoais) .

TARGINO, Maria das Graças. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**. Campinas, V.12, n.2, p.61-69, jul./dez. 2000.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL: des(simplificando) uma relação delicada

Edna G. Pinheiro¹, Emília A. A. de Souza², Ligia M. M. Dumont³

¹ Mestre. UFPB, João Pessoa, Paraíba. Doutoranda em Ciência da Informação PPGCI/UFMG.

² Mestranda. PPGCI/ UFPB. João Pessoa, Paraíba.

³ Doutora. UFMG. Belo Horizonte, Minas Gerais.

Resumo

Enfatiza que a busca constante, das organizações, por performance e qualidade, tornou a questão da responsabilidade social, uma discussão imprescindível no contexto organizacional. Ressalta que para as bibliotecas universitárias desempenharem com eficiência a função de fomentar produtos e serviços, informacionais para subsidiar o *ensino, a pesquisa e a extensão*, nas universidades, precisam contextualizar a responsabilidade social nas suas ações, a fim de assumir um comportamento responsável no sentido ético, filtrado nas idéias de co-responsabilidade e de desenvolvimento social. Objetiva compreender a responsabilidade social no contexto das bibliotecas universitárias; destacar a norma AS 8000 que dispõe sobre o cumprimento da responsabilidade corporativa nas organizações, acreditando que todos os lugares de trabalho devem ser geridos de forma que os direitos humanos básicos sejam assegurados, e que a gerência esteja preparada a assumir esta responsabilidade. Conclui que compreender as ações socialmente responsáveis da biblioteca universitária, percebendo as suas nuances, em face da sua complexidade não nos permite construir um corolário de verdades absolutas, todavia nos faz debruçar sobre as bordas do papel, a fim de lançarmos luzes, também, sobre a responsabilidade social no interior de cada um de nós, bibliotecários!

Palavras-Chave: Biblioteca universitária; responsabilidade social; norma AS 8000.

Abstract

It emphasizes that the constant search, of the organizations, for performance and quality, became the question of the social responsibility, an essential quarrel in the organizational context. It highlight out that the university libraries to play with efficiency the function to foment products and services, informacionais to subsidize education, the research and the extension, in the universities, need to contextualize the social responsibility in its actions, in order to assume a responsible behavior in the ethical direction, filtered in the ideas of co-responsibility and social development. Objective to understand the social responsibility in the context of the university libraries; to detach the norm 8000 that it makes use on the fulfillment of the corporative responsibility in the organizations, believing that all the work places must be managed of form that basic the human rights are assured, and that the management is prepared to assume this responsibility. I concluded that to understand the socially responsible actions of the university library, perceiving its nuances, in face of its complexity does not allow in to construct them a corollary of absolute truths, however makes in them to lean over on the edges of the paper, in order to launch light, also, on the social responsibility in the interior of each one of us, librarians!

Keywords: University library; social responsibility; standard AS 8000.

1 Introdução

Partindo de resultados de estudos e pesquisas sobre a responsabilidade social das empresas, percebemos nos últimos anos, essa questão tem gerado um crescente interesse, em todas as esferas da sociedade. Embora, muito se tenha falado e produzido sobre esse assunto, ainda existem contextos nos quais a responsabilidade social é discutida em uma escala menor do que o necessário, ou o desejado, como por exemplo, nas bibliotecas universitárias (que doravante poderão ser chamadas de BUs, no desenrolar desse trabalho).

Sabedores de que os indivíduos optam por produtos e serviços que gerem melhoria para o meio ambiente, ou comunidade, valorizando os aspectos ligados à cidadania, aos direitos e deveres, a prática de vida cidadã compartilhada com as dimensões que a sociedade impõe, afirmamos que abordar um tema ressaltando a responsabilidade social no contexto das bibliotecas universitárias, provoca inquietações, no que diz respeito à promoção de atividades socialmente responsáveis, mesmo reconhecendo que as empresas incorporaram a *Responsabilidade Social* como uma nova forma de comportamento, uma nova maneira de *como fazer* diante do mercado, que está mais exigente e competitivo.

Nessa linha de pensamento, este trabalho se propõe refletir sobre a responsabilidade social, como filosofia para revitalizar as bibliotecas universitárias, que embora, não sejam exatamente instituições econômicas enfrentam, também, sérias dificuldades ao lidarem com as chamadas leis da oferta e procura principalmente, em relação à construção de projetos sociais; as políticas de gestão de pessoal (ação afirmativa para negros, mulheres, homossexuais, etc.), ou normas de relacionamento com seus parceiros internos e externos.

Desse modo, uma questão nos prende e nos interroga: Mas, afinal como surgiu o fenômeno da Responsabilidade social? O que ela significa? Como dimensioná-la no contexto das bibliotecas universitárias?

No que concerne aos nossos interesses, Torres (2003), nos permitiu conhecer o surgimento desse fenômeno, quando afirmou que a realização de ações de caráter social não é uma prática tão recente no meio empresarial. Porém, somente no final dos anos 60 e início da década de 70, tanto nos Estados Unidos da América (EUA), quanto em parte da Europa, que uma atuação voltada para o social ganhou destaque, basicamente como respostas às novas reivindicações de alguns setores da sociedade que levaram para o universo das empresas diversas demandas por transformação na atuação corporativa tradicional voltada estritamente para o econômico.

Nessa direção Corrêa et al (2004) salientou que o despertar da responsabilidade social das empresas não tem um histórico cronologicamente definido. Há na verdade, uma evolução da postura das organizações em face da questão social, provocada por uma série de acontecimentos sócio-políticos

determinantes e, também, por aqueles que foram consequência da inovação tecnológica.

No Brasil, a difusão da idéia de Responsabilidade Social, tomou impulso a partir da segunda metade dos anos 70, quando mereceram destaque como ponto central do 2º Encontro Nacional de Dirigentes de Empresas. Um dos princípios da Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas (ADCE)-Brasil, baseava-se na aceitação por seus membros de que as empresas, além de produzir bens e serviços, tinha que possuir função social que se realiza em nome dos trabalhadores e do bem-estar da comunidade em geral.

Segundo Corrêa et al (2004), a consciência de responsabilidade social no cenário brasileiro, teve certas instituições como protagonistas desta história e como catalisadores importantes e diretamente responsáveis pelo despertar desta consciência. A pioneira dessas instituições foi o Grupo de Instituições, Fundações e Empresas (GIFE), surgido em 1989, mas somente institucionalizada e formalizada em 1995.

A construção desses questionamentos nos respalda a revisitar Grajew (1999), quando define Responsabilidade Social como uma relação ética que tem as empresas em todas as ações, políticas, e práticas, sejam elas com o seu público interno ou externo.

Corroborando com esse pensamento Oliveira (2005), afirma que não existe uma lista rígida de ações que uma empresa deve fazer para ser socialmente responsável, ou seja, não existe uma definição consensual. Responsabilidade social envolve uma gestão empresarial mais transparente e ética e a inserção de preocupações sociais e ambientais nas decisões e resultados das empresas.

Ao delinear os conceitos de Responsabilidade Social, referenciamos, ainda, Ashley (2003, p.56) por conceituá-la como:

O compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e na prestação de contas para com ela.

Posto essas definições, reconhecemos que a compreensão de responsabilidade social das bibliotecas universitárias deve ser projetada e construída por ações que contribuam para a construção de uma sociedade onde os fluxos de informações sejam mais ágeis, diversificados e desenvolvidos para satisfazer as necessidades informacionais dos seus usuários.

Assim, enfatizamos que a visão de responsabilidade social nas Bus se manifesta em ações direcionadas para transformações sociopolíticas e culturais que afetem sua capacidade de ser uma organização produtiva eficiente, no que diz respeito ao acesso à informação, demandado pela *comunidade universitária* que se torna cada vez mais consciente desse acesso como um direito de todos.

Diante dessa responsabilidade, fica clara a necessidade de uma revisão no papel e na atuação das bibliotecas Universitárias que lhe possibilite alcançar o status face às mudanças de conceitos, idéias e de valores incutidas nas relações

universidade x comunidade, haja vista que a necessidade de serviços e produtos informacionais com maior valor agregado tem se tornado uma condição *sine qua non* para as bibliotecas universitárias utilizarem métodos e procedimentos eficazes, de tratamento, disseminação e transferência da informação, a fim de garantirem a excelência e a obediência de pré-requisitos sólidos, contidos na sua missão.

Essa é a tônica desse trabalho, articular e redimensionar um olhar, conceituar e contextualizar responsabilidade social nas ações das bibliotecas universitárias. Ações que as levam a assumir um comportamento responsável no sentido ético, filtrado nas idéias de co-responsabilidade e de desenvolvimento social.

Dessa forma, partimos do pressuposto que essa questão merece ser discutida entre os bibliotecários, estudantes, e professores, nos cursos de graduação em Biblioteconomia, congressos e encontros da área, haja vista a sua importância para o desenvolvimento do cidadão e da cidadania individual e coletiva. É, portanto, uma questão extensiva a todos os que participam da vida em sociedade – indivíduos, governo, empresas, grupos sociais, movimentos sociais, igreja, partidos políticos e outras instituições. (MELO NETO; FROES, 2001).

À luz do quinto princípio das leis do pensador indiano Ranganathan (1931) que preconiza: “uma biblioteca é um organismo em crescimento”, a biblioteca universitária não pode apenas alimentar boas intenções sociais. É preciso agir, evoluir com a sociedade e transformar-se junto com ela. Empresários, lideranças sindicais, organizações não-governamentais e outros setores da sociedade já começaram a se mobilizar para buscar alternativas para os impasses sociais.

Diante de mudanças efervescentes e inovadoras, as bibliotecas universitárias precisam encontrar uma maneira nova e agir de uma forma renovada, e assim, pensar o novo de um jeito novo. É necessário, se engajarem nesse processo integrado e solidário em busca de um mundo melhor, pois precisam ocupar um lugar nesse processo que a sociedade está a exigir.

Cabe ressaltarmos que falamos de responsabilidade social como o exercício de cidadania, por meio do qual, as bibliotecas universitárias adquirem o status de “empresas cidadãs”, fortalecem sua imagem, sua confiabilidade e asseguram sua sobrevivência. Falamos de responsabilidade social e biblioteca universitária, com uma percepção ampliada de um raciocínio de quem *estar insatisfeito* com as mudanças que estão ocorrendo simplesmente com slogans e discursos.

É preciso compreender a responsabilidade social na visão entre biblioteca/universidade/comunidade, no âmbito do ensino/pesquisa e extensão, acreditando que todos os lugares de trabalho devem ser geridos de forma que os direitos humanos básicos sejam assegurados e que a gerência das bibliotecas universitárias e todo o seu capital humano estejam preparada a assumir esta responsabilidade, a fim de fortalecer uma das suas funções – transmitir conhecimento para aqueles que dele necessitam. Isto é responsabilidade social, e essa função social é considerada o verdadeiro fundamento da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, que extrapola seus limites para chegarem às bibliotecas universitárias.

Portanto, cabe aqui reafirmarmos que esse trabalho objetiva repensar até que ponto as bibliotecas universitárias estão incrementando suas ações para se tornarem socialmente responsáveis, no que diz respeito à sua missão, ao seu contexto e aos usuários. Edificar ações que contemplem a responsabilidade social é

permear o novo, o desconhecido. É assumir o risco decorrente das organizações que fazem a diferença entre crescer, desenvolver e desaparecer do mercado.

2 Bibliotecas Universitárias e Responsabilidade Social: uma relação que constrói sentidos

Não podemos nos deter nessa questão, sem fazermos inicialmente uma retrospectiva histórica. Numa pertinente análise constatamos que as ações de caráter social não é uma prática tão recente no meio empresarial. Todavia, essas ações ganharam destaque no final dos anos 60, como resposta às novas reivindicações de alguns setores da sociedade que levaram para o universo das empresas diversas demandas por transformação na atuação corporativa tradicional, ou seja, aquelas voltadas estritamente para o econômico. Contudo, os primeiros e isolados discursos em prol de uma mudança de mentalidade empresarial no Brasil apontaram em meados da década de 60. (ROBBINS; COULTER, 1998. p.5)

Nesse sentido, a Carta de Princípios do Dirigente Cristão de Empresas, publicada em 1965, é um marco histórico incontestável do início da utilização explícita do termo *responsabilidade social* diretamente associado à ação social empresarial no país, mesmo que ainda limitado ao mundo das idéias e se efetivando apenas em discursos e textos. (RICCA, 2004)

A década de 90 destacou-se como o período do surgimento e do crescimento de diversas organizações, que se cristalizaram para atuar de maneira institucionalizada no âmbito da chamada responsabilidade social. Essa nova postura de tornar-se socialmente responsável também começava de diversas maneiras a ser praticada pelas próprias organizações. A partir de 1993, sob a influência da Ação da Cidadania contra a Fome e a Miséria, este duplo movimento de organizações e fundações, por um lado, e de empresas, por outro se intensificou, promovendo a aproximação de diversas organizações com o aspecto relevante da fome. (TREVISAN, 2002)

Reafirmamos que os anos 90 marcaram a consolidação das mudanças do discurso e do comportamento das empresas no Brasil: nota-se um incremento das ações sociais e ambientais realizadas pelo setor privado, bem como o surgimento e o fortalecimento de diversas instituições privadas, de interesse público, ligadas ao meio empresarial. Contudo, devemos observar que nem tudo são flores: muitos interesses estão em jogo e a bandeira da chamada *responsabilidade social* empresarial é hasteada por muitos, porém com diferentes intenções, díspares relações de poder e com os objetivos mais diversos.

Os fatores que contribuíram para o amadurecimento da ideia de cidadania empresarial e de publicação de balanço social na cultura das organizações brasileiras são múltiplos e complexos. Entre eles destacamos: a Constituição de 1988, que representou um grande avanço tanto em questões sociais quanto ambientais; o exemplo e o resultado de programas educacionais, esportivos, ambientais e de apoio cultural de grandes empresas multinacionais, a exemplo da Xerox, C&A, Coca-Cola, e McDonalds, dentre outras; a pressão por parte das agências internacionais de fomento de várias instituições de preservação da natureza para que as empresas privadas e públicas reduzissem o impacto

ambiental; e, por último, importante, a atuação de empresas nacionais como: Banco do Brasil, Usiminas, Petrobras, Natura, Azaléia e Boticário.

Contudo, foi a partir de 1997 que diversas organizações passaram a trabalhar de maneira ostensiva com esse tema, realizando seminários, pesquisas, palestras e cursos, principalmente sobre balanço social. Algumas poucas obras acadêmicas e livros começam a aparecer. Ao mesmo tempo, muitas empresas começaram a desenvolver, de maneira mais sistemática, ações sociais e ambientais concretas e passaram a divulgar anualmente o Balanço Social.

Dessa forma, a questão da responsabilidade social das empresas e da publicação anual do balanço social ganhou destaque na mídia e uma intensa visibilidade nacional quando o sociólogo Herbert de Souza publicou em março de 1997, o artigo: empresa pública e cidadã.

A partir desse debate e da ampla repercussão nacional sobre esse assunto, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE, 1998), lançou em 16 de junho de 1997 uma campanha pela divulgação anual do Balanço Social das Empresas, declarando que este seria o primeiro passo para uma empresa tornar-se uma verdadeira empresa cidadã.

Ao longo dos anos, a evolução e o enfoque contemporâneo dessa questão na foi se cristalizando. Mas, continuamos a dizer que nas sociedades que antecederam a sociedade capitalista, caracterizada pela ocorrência da revolução científica, a necessidade de conhecimento excedia a oferta e os custos de produção da informação eram excessivamente altos. Atualmente na propalada “sociedade da informação,” “sociedade em rede” (CASTELLS, 1999) a oferta excede a demanda, e o desafio é distribuir o conhecimento de modo a fazê-lo chegar a um receptor que dele necessita como “fundamento para uma ação racional” (WERSIG, 1993).

Nesse sentido, mais do que organizar e processar a informação científica e tecnológica, como nos primórdios da ciência da informação, é importante prover seu acesso público, através das mais diversas formas e dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que essa nova *força de produção social* possa estar ao alcance dos seus usuários potenciais. E promover, nos usuários, as competências informacionais necessárias à busca e recuperação da informação relevante para resolução de problemas, no processo produtivo da sociedade e na vida das pessoas.

Essas asseverações levam-nos a afirmar que nesse cenário real de desigualdade, cresce a *responsabilidade social* das bibliotecas universitárias e dos seus colaboradores, tanto como produtores de conhecimento no campo científico quanto como *facilitadores* na comunicação da informação científica e tecnológica para usuários que dela necessitem, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo.

Nesse direcionamento, Freire (2001) ressalta que, embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, o capital, a tecnologia, a multiplicação dos meios de comunicação de massa e sua influência na socialização dos indivíduos deram uma nova dimensão a esse potencial. Com isso, crescem as possibilidades de serem criados instrumentos para transferência efetiva da informação e do conhecimento, de modo a apoiar as atividades que fazem parte do próprio núcleo de transformação da sociedade.

Nesse contexto, a comunicação da informação representa não somente a circulação de mensagens que contêm conhecimento com determinado valor para a

produção de bens e serviços, mas, também, a objetivação das idéias de racionalização e eficiência dominantes na sociedade moderna. Isto, porque, tendo o fenômeno da informação adquirido essa nova relevância para o desenvolvimento das forças produtivas, sua organização e socialização têm, também, adquirido maior importância e valor social.

Destarte, os bibliotecários também se tornaram relevantes para o desenvolvimento da sociedade, em decorrência do papel social de *facilitar a comunicação* entre usuários de conhecimento e fontes que produzem esse recurso e o disponibilizam como *informação*.

Para Freire (2001), esse papel se realiza nas atividades e mecanismos, por meio dos quais a informação circula no sistema de comunicação social, em especial nas redes de comunicação, e nesse processo surgem oportunidades para comunicação efetiva da informação. Nesse cenário, o desafio desses profissionais será o de produzir conhecimentos que ampliem as possibilidades de acesso à informação para todos os grupos sociais, ajudando a construir uma sociedade da globalidade (MORIN, 1991), mais justa e solidária.

Essa visão que fundamenta a práxis dos profissionais da informação ressalta a importância e relevância das práticas de leitura no processo educacional, tanto como fundamento para a criação de uma consciência crítica nos indivíduos quanto para promoção das competências e capacidade de expressão e ação no mundo.

A busca constante, no mercado, por performance/desempenho tornou o fenômeno responsabilidade social, uma discussão imprescindível dentro das bibliotecas universitárias. Assim, muito tem sido escrito sobre as ações socialmente responsáveis dessas bibliotecas. Cremos, portanto, serem essas ações a própria essência a sintonizar as bibliotecas universitárias, de forma a desenvolverem na sua administração o exercício inovador de pensar o fenômeno social, diante de situações concretas e definidas.

Isso nos leva a julgar as afirmações de Grandi (1982, p.7) quando diz que:

As exigências científica e tecnológica levaram os responsáveis pelos serviços bibliotecários a uma avaliação e revisão dos objetivos, métodos e desempenhos adotados no sentido de adequarem à nova situação.

Assim, considerando, ainda, que as bibliotecas universitárias são sistemas abertos em constante dinamismo interno e amplo intercâmbio com o ambiente externo, fica visível que as bibliotecas universitárias não poderão sobreviver sem um mínimo de disciplina, de procedimentos e sentido social que garantam harmonia, orientem as ações coletivas e dignifiquem a relação *biblioteca x universidade x sociedade*, contribuindo positivamente para uma nova ordem social, visualizando e identificando futuros alternativos para as bibliotecas universitárias.

3 Responsabilidade Social e sua Normalização: abrangências e limites da SA 8000 (SOCIAL ACCOUNTABILITY)

Quando falamos de responsabilidade social não podemos deixar de discorrer que os talentos humanos, capital intelectual, capital humano fazem o diferencial competitivo das organizações, haja vista compartilharem seus conhecimentos com a organização onde trabalham.

Diante do exposto, as bibliotecas universitárias não devem restringir-se aos limites do território conquistado, nem tão pouco tornarem-se limitada por não correr o risco de serem precursoras de novas atitudes e mecanismos que diluam a marginalidade social e favoreça políticas de acesso a inclusão social. Elas devem além de investir nas suas ações socialmente responsáveis, favorecer a ampliação da responsabilidade social dos seus colaboradores, sob a influência da ação da cidadania, no que diz respeito à estabilidade de vida das camadas excluídas e do acesso à informação, enquanto uma prática social.

Pensando assim, a Normalização em Responsabilidade Social das Organizações visa estabelecer um Sistema de Gestão para introduzir valores, princípios, sustentabilidade, responsabilidade social e corporativa nas organizações. (D'AZEVEDO, 2009).

Essa normatização representa idéias de responsabilidade, obrigação legal e de comportamento responsável no sentido ético, haja vista que a normalização em responsabilidade social é uma forma de desvelar a credibilidade do trabalho de uma empresa e o compromisso de toda a sua equipe para as questões sociais.

Foi com esse intuito de possibilitar às empresas cumprirem seu papel social no trabalho que a Organização Americana *Social Accountability International* criou em 1997 a SA 8000 (SOCIAL ACCOUNTABILITY, 2006). Ela é a primeira norma auditável a nível mundial que certifica organizações com sistemas de gestão da responsabilidade social implementados.

Essa norma internacional tem seus princípios baseados em estabelecidos a partir das Convenções da Organização Internacional do Trabalho (1997), da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Assim, a SA 8000 busca o aperfeiçoamento contínuo das relações de trabalho.

Os requisitos da Responsabilidade Social das Organizações (RSO) relacionam-se com os princípios inerentes à Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres: Trabalho Infantil, Trabalho Forçado, Saúde e Segurança, Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva, Discriminação, Práticas Disciplinares, Horário de Trabalho e Remuneração. As Organizações devem respeitar as leis nacionais e outras aplicáveis em matéria de igualdade de oportunidades, bem como os seguintes instrumentos internacionais:

As empresas que aderem à SA 8000 reconhecem que a autêntica implantação dessa norma ao produzir mudanças significativas na sua cultura organizacional e no seu *modus operandi* aprimora o bem-estar e as boas condições do ambiente de trabalho.

Nesse sentido a norma AS 8000 atende a uma necessidade de consumidores mais esclarecidos que se preocupam com a forma como os produtos são produzidos, e não apenas com a sua qualidade. A SA 8000 é restrita à relação da

empresa com seus colaboradores interno e as questões de ordem interna. Tem como objetivo especificar requisitos de responsabilidade social para possibilitar a uma empresa:

- a) desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos com o objetivo de gerenciar aqueles temas os quais ela possa controlar ou influenciar;
- b) demonstrar para as partes interessadas que as políticas, procedimentos e práticas estão em conformidade com os requisitos desta norma;

Em contra partida a empresa deve assegurar que a alta administração defina a política da empresa quanto à responsabilidade social e ao processo de melhoria continua. Isso posto nos resta alguns questionamentos, a saber: se a preocupação das empresas com os colaboradores é um fato concreto na realidade corporativa e isso pode ser percebido através de ações e programas que refletem diretamente na qualidade de vida no trabalho, entre outras, para onde estão caminhando as bibliotecas universitárias no cenário da Norma AS 8000? Onde elas podem chegar? Elas estão com visão estratégica capaz de voltar sua atenção para além das suas paredes se isso, na prática, significa interagir bem com fornecedores, clientes externos e a própria comunidade que a cerca?

Acreditamos que somente com a sensibilização e o conhecimento dos princípios da AS 8000 as bibliotecas universitárias se voltarão com mais sensibilidade para desenvolver ações responsavelmente sociais, afinal uma organização não existe por si só, ela faz parte de um contexto socialmente amplo.

4 (In) Conclusões

Numa sociedade onde subsistem sem constrangimentos o velho e o novo, o estático e o dinâmico, o atraso e o progresso, as bibliotecas universitárias precisam remodelar suas ações, desvelá-la e reconstruí-la em sintonia com a responsabilidade social, haja vista serem co-responsáveis pelo despertar da consciência cidadã dos seus usuários e pelas mudanças advindas do rompimento dos velhos paradigmas bibliotecários.

Para arremate final consideramos, a seguir, alguns pontos básicos que podem suscitar discussões mais aprofundadas acerca do tema, a saber:

- a) o êxito da responsabilidade social das bibliotecas universitárias está diretamente relacionado com o desenvolvimento do conhecimento, habilidades e atitudes adequadas dos bibliotecários;
- b) todos os profissionais engajados no contexto informacional devem considerar o fenômeno da responsabilidade social nas decisões gerências, pois a *responsabilidade social* pode ajudá-los a tornar o trabalho informacional mais articulado com a realidade social, política, econômica e cultural da sociedade.

Da mesma forma pontuamos algumas sugestões no que diz respeito ao compromisso social inerente as bibliotecas que estão preocupadas em encontrar caminhos alternativos para sobreviverem frente aos desafios do novo século:



- a) buscar oportunidades, experimentar e assumir riscos de uma organização-cidadã, inclusive na prestação de serviços voluntários para a comunidade;
- b) compreender que antes de divulgar para o público externo a preocupação com a responsabilidade social a empresa deve primeiro garantir que está praticando os princípios da norma AS 8000;
- c) incentivar seu capital humano na fomentação maciça de projetos sociais.

Salientamos que partimos da concepção de responsabilidade social como um conjunto de ações que possuem características próprias para revelar a sinuosidade do caminho da questão do social, enquanto preocupação das organizações, e o quanto é sutil a linha que a demarca (grifo nosso).

Por mais que saibamos do aparente avanço conseguido no entendimento da *responsabilidade social* no cenário das bibliotecas universitárias, admitimos que falta essas bibliotecas dar um passo importante: acreditar que o seu capital humano, independentemente do tamanho da biblioteca ou da sua natureza, pode contribuir para um mundo melhor, quando valorizarem a diferença entre as bibliotecas que são socialmente responsáveis e as que não têm essa preocupação. Esse é o passo fundamental; o que vem depois dessa disposição natural é consequência.

É indispensável, portanto, que os bibliotecários reflitam sobre a questão da responsabilidade social nos espaços das bibliotecas universitárias, tentando desvelar seus propósitos e sua realidade. Somente assim, conseguirão contribuir para alcançar as metas e os objetivos organizacionais, sem constrangimentos, saindo dos limites imaginários das convenções administrativas que, muitas vezes bloqueiam as inovações e a criatividade e impõem restrições sobre a sua missão e seu compromisso.

Referências

ASHLEY, Patrícia Almeida (Coord.). **Ética e responsabilidade social**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BALANÇO SOCIAL: posição da CVM. In: **COMISSÃO DE VALORES IMOBILIÁRIOS**. Disponível em: <http://www.cvm.org.br>. Acesso em: 15 abr. 2004

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CORREA, Lindanalva da V. P, et al. **Responsabilidade social**: voluntariado na Alumar – gestão da participação cidadã. FAMA, 2004 (Monografia) Graduação em administração, habilitação em análise de sistemas - . Universidade Federal do Maranhão. São Luís:



D'AZEVEDO, Rita Teixeira. **Normalização em responsabilidade social das organizações**. Disponível em: <<http://www.naturlink.pt/homepage.aspx>> Acesso em: 29.06.2010.

FREIRE, Isa Maria. **A responsabilidade social da ciência da informação e/ou O olhar da consciência possível sobre o campo científico**. 2001. Tese (Dout. Ciência Inf.). Rio de Janeiro: IBICT: UFRJ, 2001.

GRANDI, M.E.G. de. Avaliação do serviço de referência: revisão. **R. Bras. Bibliotecon. Doc.** v.15, n.112, p7-19, jan./jun. 1982.

GRUPO DE INSTITUTOS, FUNDAÇÕES E EMPRESAS. São Paulo, 1998.

INSTITUTO BRASILEIRO DE ANÁLISES SOCIAIS E ECONÔMICAS. **Balanco social: cidadania e transparência pública das empresas**. Rio de Janeiro, 1998.

MELO NETO, Francisco Paulo de; FROES, César. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MORIN, Edgar. **Sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo, Cortez, 2000.

OLIVEIRA, José Antônio Puppim de. Uma avaliação dos balanços sociais das 500 maiores. **Revista de Administração de Empresas**, v. 4, n. 1, Art. 2, jan./jul.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TRABALHO (OIT). **El trabajo en nel mundo**. Genebra: OIT, 1997

RANGANATHAN, S. R. (1931) **The Five Laws of Library Science**. Madras, The Madras Library Association

RICCA, J. L.; Balanço social. In: **IBASE**. Disponível em: <http://www.ibase.org.br>. Acesso em: 17 mar. 2004.

ROBBINS, S., COULTER, M. Responsabilidade social e ética da administração. In: _____. **Administração**. São Paulo: Prentice-Hall do Brasil, 1998. cap. 5.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. Disponível em: <<http://www.sa-intl.org/>> Acesso em: 17.05.2006.

SOUZA, Herbert de. Empresa pública e cidadã. **Folha de São Paulo**, São Paulo, p. 2, 26 mar.1997.

TORRES, Ciro. Responsabilidade social das empresas. In: **Fórum Responsabilidade e balanço social: coletânea de textos**. São Paulo: SESI, 2003. Cap. 2



Planejamento estratégico e sustentabilidade

Trabalho completo

TREVISAN, A. M.; A empresa e seu papel social. Artigo publicado em: 13 mar. 2002. In: **Ibase**. disponível em: <http://www.ibase.org.br>. Acesso em: 07 mar. 2004.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v.29, n.2, p.242-258, 1993.

NECESSIDADES EDUCACIONAIS ESPECIAIS: O PAPEL DA BIBLIOTECA E DO BIBLIOTECÁRIO NO CENÁRIO DE INCLUSÃO NO ENSINO SUPERIOR

Magali Araújo Damasceno¹, Maria Teresa Pires Costa²

¹Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI-RN. Bibliotecária-Documentalista da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Santa Cruz. Rio Grande do Norte.

²Mestre, docente do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e docente do MBA em gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI-RN. Natal. Rio Grande do Norte.

Resumo

Este artigo tem como tema a educação inclusiva e a sua exigência nas instituições de ensino superior como um processo de inclusão e respeito à diversidade no ambiente escolar. Relata as primeiras práticas de educação inclusiva e a sua chegada ao Brasil. Fala sobre os aspectos de inclusão na Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, bem como ações voltadas para essa temática. Comenta sobre a criação da Comissão Permanente de Apoio ao Estudante com Necessidades Educacionais Especiais – CAENE, que mapeia as deficiências existentes na universidade, a fim de atender à demanda desta instituição. Aponta a ampliação do Espaço Inclusivo na Biblioteca Central Zila Mamede – BCZM como um ambiente moderno, para melhor atender às necessidades da comunidade acadêmica. Analisa o papel da biblioteca e do bibliotecário na inserção de alunos com necessidades especiais na universidade, para que possam desenvolver habilidades, e assim, contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

Palavras-chave: Educação inclusiva; Biblioteca universitária; Bibliotecário; UFRN; CAENE.

Abstract

This article discusses inclusive education and its requirement also in institutions of higher education as a process of inclusion and respect for diversity in the school environment. Report the first practices in inclusive education and their arrival in Brazil. Talk about aspects of inclusion in the Federal University of Rio Grande do Norte - UFRN as well as actions for this theme. Cites the creation of a Standing Committee of Support for Students with Special Educational Needs - CAENE that maps existing weaknesses in the university to meet the demand of that institution. Points to the expansion of Inclusive Space in the Central Library Zila Mamede - BCZM as a modern environment to better meet the needs of the academic community. Examines the role of the library and the librarian in the insertion of special needs students at the university so they can develop skills and thus contribute to the development of society.

Key-words: Inclusive Education; Library; Librarian; UFRN; CAENE.

1 Introdução

A educação inclusiva é um assunto que vem merecendo destaque na sociedade, devido aos fatores que envolvem a questão de pessoas especiais terem acesso à educação de ensino regular, como também por estarem exigindo da Sociedade da Informação seu espaço de direito, como qualquer cidadão, através de reivindicações, como: adaptações de transporte público e automóveis particulares, tecnologias assistivas (softwares que permitam a navegação na internet e leitura de textos), vagas exclusivas, rampas de acesso, dentre outros. Isso mostra a atuação da pessoa deficiente, perante a sociedade, em busca dos seus direitos.

Entretanto, nem sempre esse cenário foi assim. Durante séculos, as pessoas deficientes eram rejeitadas pela própria família, algumas viviam isoladas da sociedade e na maioria das vezes morriam com agravas à saúde por não terem acesso necessário a uma assistência adequada. Outro fator de destaque, voltado para os aspectos familiares, era a falta de informação e de orientação na busca por uma assistência especial.

Diante de questionamentos e debates a respeito do assunto, a educação inclusiva no ensino regular começou a ser exigida nas escolas. Essa exigência se intensificou durante dois eventos internacionais que resultaram nos seguintes documentos: a Declaração de Jomtiem, em 1990, na Tailândia e a Declaração de Salamanca na Espanha, em 1994, na qual aprovaram o Plano de Ação para satisfazer as necessidades básicas de aprendizagem e a criação do documento que reafirma o compromisso de "Educação Para Todos".

No Brasil, as primeiras práticas surgiram com a criação de Leis e Planos como a Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional, Plano Nacional de Educação, dentre outros.

Indo mais além, esta já é uma realidade também nas Instituições de Ensino Superior – IES do país. Entre elas está a Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, em cujo quadro acadêmico já há alunos com alguma deficiência ou necessidade especial.

Durante mais de uma década, a UFRN, enquanto ambiente inclusivo, através da Comissão Permanente de Apoio ao Estudante com Necessidades Educacionais Especiais – CAENE vem promovendo ações que reduzem o preconceito e aumentam o conhecimento das pessoas frente às deficiências, com o intuito de quebrar as barreiras atitudinais e, conseqüentemente, promoverem a inclusão social e educacional dos indivíduos especiais.

Dentre as ações, pode-se citar a ampliação do Espaço Inclusivo na Biblioteca Central Zila Mamede – BCZM, no Campus Central, com a criação do Laboratório de Acessibilidade que dá suporte aos estudantes por meio de tecnologias assistivas¹.

Nesta perspectiva, este estudo visa expor as ações desenvolvidas pela UFRN em conjunto com a CAENE, e pretende responder aos seguintes questionamentos: qual o papel da biblioteca na inclusão de alunos com

¹ Tecnologias assistivas são recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e, conseqüentemente, promover a independência, qualidade de vida e inclusão delas.

necessidades especiais no ensino superior? Qual a contribuição do gestor da informação, o bibliotecário, nesse contexto de inclusão?

Como procedimentos metodológicos, foram utilizadas técnicas de pesquisa bibliográfica e documental. Para pesquisa bibliográfica foram selecionados livros e artigos científicos de bases indexadas que tratassem dos temas: inclusão, deficiência e necessidades especiais. Para a pesquisa documental foram elencados documentos institucionais da UFRN, bem como outros documentos emitidos pelo Ministério da Educação e Cultura sobre a temática inclusão, além de legislação específica.

2 Educação Inclusiva

Mencionar o termo educação inclusiva implica refletir sobre os aspectos que envolvem a educação escolar de base, responsável pela formação social do indivíduo. Neste primeiro momento, o indivíduo ainda vem sofrendo, consideravelmente, com as consequências sociais que se fazem presentes no dia a dia das pessoas com necessidades especiais, como a falta de respeito, as barreiras atitudinais, dentre outras.

Algumas lutas e reivindicações vêm sendo feitas pelas pessoas com algum tipo de necessidade, com o objetivo de resgatar o respeito humano e a dignidade no sentido de possibilitar a essas pessoas o desenvolvimento e acesso a todos os recursos da sociedade, como rampas de acessibilidade para cadeirantes, automóveis particulares e transportes adaptados, educação especial nas escolas, até mesmo o avanço da tecnologia com o aparecimento das tecnologias assistivas, etc. Mesmo com essas lutas, reivindicações e com o avanço da tecnologia de informação e comunicação, que ainda estão presentes no dia a dia da população mundial, é comum algum tipo de discriminação. Porém, não se justifica que pessoas com limitações sejam rotuladas como incapazes. Eles têm o mesmo direito das pessoas tidas como normais, isto é, o direito de aprender, trabalhar e ter acesso à informação.

Afinal, o que significa educação inclusiva? O que é inclusão? Qual a relação da palavra inclusão com o ambiente escolar? Esses questionamentos são sempre levantados e despertam a indagação de respostas.

Conforme Mantoan (2003), o processo de inclusão implica uma transformação de perspectiva educacional, pois não atinge apenas alunos com deficiência e os que apresentam dificuldades de aprender, mas todos os demais, para que obtenham sucesso na corrente educativa geral e, conseqüentemente, na vida social.

Já para Booth (1999a, p.78 apud MITTLER, 2003, p.35): “É o processo de aumentar a participação dos aprendizes na escola e de reduzir a sua exclusão com relação ao currículo, à cultura, e às comunidades das instituições educacionais regulares existentes na vizinhança”.

De forma equivalente, Ainscow (1999, p.218 apud MITTLER, 2003, p.35):

A agenda da educação inclusiva refere-se à superação de barreiras, à participação que pode ser experienciada por quaisquer alunos. A tendência ainda é pensar em “política de inclusão” ou educação inclusiva como dizendo respeito aos alunos com deficiência e a

outros caracterizados como tendo necessidades educacionais “especiais”.

“A educação inclusiva supõe que o objetivo da inclusão educacional seja eliminar a exclusão social, que é consequência de atitudes e respostas à diversidade de raça, classe social, etnia, religião, gênero e habilidade” (VITELLO; MITHAUG, 1998 apud FÁVERO et al, 2009, p. 11).

De acordo com as pesquisas realizadas em diferentes documentos, entende-se como educação inclusiva aquela voltada para a inserção de pessoas com necessidades educacionais especiais na educação escolar, independente da diversidade, potencialidade e necessidade. A exclusão social vem como uma consequência da limitação dessas pessoas. O processo de inclusão é gradativo e interminável.

Do ponto de vista nacional, a educação inclusiva é aquela que garante a qualidade do ensino educacional a cada um de seus alunos, reconhecendo e respeitando a diversidade e respondendo a cada um, de acordo com suas potencialidades e necessidades (BRASIL, 2004).

Com as discussões sobre a temática inclusão, algumas nomenclaturas foram sendo acrescentadas ou substituídas por outras, chegando a serem interpretadas como ofensas por pessoas que possuem alguma deficiência. Mesmo assim, algumas ainda fazem parte do vocabulário das pessoas como, por exemplo, “pessoa portadora de deficiência”. Essa expressão foi substituída por “pessoas portadoras de necessidades especiais” ou “portadoras de necessidades educacionais especiais”, quando se refere à escolarização. Embora essas expressões caracterizem o termo deficiência, deve-se ter cuidado, pois nem sempre aqueles que apresentam necessidades educacionais especiais são, necessariamente, alunos deficientes ou incapazes de aprender. Outro ponto a destacar é que a expressão portadores/portadoras não se utiliza mais como afirmam Ferreira e Guimarães (2003). Necessidades não se portam como objetos, sendo interpretada como uma ofensa pela pessoa deficiente. Desse modo, a expressão citada tem seu uso inadequado nesse contexto.

Com o surgimento do termo ‘necessidades educativas especiais’, desde a Declaração de Salamanca, em 1994, veio a ser utilizado para designar não apenas a pessoa com deficiência, mas a toda e qualquer necessidade que demande algum tipo de abordagem específica por parte das instituições de ordem comportamental, social, física, emocional ou familiar. Portanto, no texto, a expressão que melhor se adequa no tratamento para com as pessoas acima mencionadas será “pessoas com necessidades educacionais especiais” quando se referi a toda e qualquer necessidade.

2.1 Primeiras práticas de educação inclusiva

Antes de adentrar no assunto é importante mencionar Fávero et al (2009, p. 11): “O maior desafio do sistema escolar em todo o mundo é o da inclusão educacional”. Essa afirmação mostra que a compreensão e inserção da inclusão no sistema educacional e social das pessoas com alguma deficiência é gradativa, mesmo sendo desafiadora a busca pelo reconhecimento dessas pessoas frente à sociedade.

No final dos anos 70 e no início dos anos 80, crianças especiais² começaram a ser inseridas no ambiente escolar, passando a receber serviços educacionais nas escolas regulares. A partir desse período, iniciavam-se as primeiras práticas de inserção e os primeiros questionamentos a respeito da educação inclusiva em escolas de diversos países como Austrália, Canadá e Estados Unidos.

O grande marco das discussões e reflexões a respeito das mudanças que deveriam ser adotadas para que se efetivasse a proposta de ensino inclusivo, foi no início da década de 90, após a realização de dois eventos internacionais que resultaram nos seguintes documentos: a Declaração de Jomtiem, em 1990, na Tailândia, e a Declaração de Salamanca, na Espanha, em 1994. Estes documentos resultaram na aprovação do Plano de ação para satisfazer as necessidades básicas da aprendizagem e a criação do documento que reafirma o compromisso de "Educação Para Todos".

De acordo com Stainback e Stainback (1999, p. 40):

No final da década de 1980, intensificou-se a atenção à necessidade de educar os alunos com deficiência importante no ensino regular. Em 1988, uma resolução adotada pela Associação para Pessoas com Deficiência Graves, reivindicando a integração de educação especial e regular, aumentou o debate concernente a um sistema unificado de educação.

No Brasil, o tema passou a ganhar espaço a partir da década de 1980, de maneira tímida, depois da divulgação de dados que englobavam o fracasso, a evasão e repetência escolar e também com o aumento de demanda para criação de classes e escolas especiais (LOURENÇO, 2010).

Diante dessa divulgação alguns órgãos da sociedade e associações de pessoas com necessidades educativas especiais reivindicaram para que incorporassem os ideais da educação para todos na Constituição Federal de 1988, e que as políticas educacionais do país sofressem modificações. Com isso, no Brasil, ocorreram vários avanços significativos na legislação e na política educacional.

Segundo Lourenço (2010, p. 24):

Em 1996, a Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional (LDBEN) reafirmou a educação como direito de todos, tanto para a educação básica (educação infantil, ensino fundamental, ensino médio, educação de jovens e adultos, educação profissional, educação especial) e educação superior.

Em 2001 foi aprovado o Plano Nacional de Educação (PNE), que propõe o desenvolvimento de estratégias para elevar o nível de escolaridade da população, melhorar a qualidade do ensino, dentre outros fatores. Já em 2003 e em 2006 foram aprovados os Planos Nacionais de Educação em Direitos Humanos (PNEDH). Esses documentos aprovados reafirmam a educação como direito de todos e o LDBEN, o PNE e o PNEDH propondo metas para que o sistema escolar consiga atender aos grupos que até então vinham sendo excluídos.

Do ponto de vista político, educacional e filosófico, o direito à educação está assegurado pela legislação brasileira. A escola é vista como uma instituição voltada

² Termo anteriormente utilizado em educação para designar criança com deficiência.

para a informação e formação do indivíduo. E esta, por sua vez, deveria ser um espaço, também, humanizado. Isso porque a educação se constrói a partir dos relacionamentos entre os indivíduos e das trocas mútuas de experiências, o que favorece o desenvolvimento do coletivo, fazendo com que a educação ocupe um papel de destaque na formação do cidadão.

Assim, percebe-se que nos últimos anos foram aprovados no Brasil diversos programas educacionais e Leis com propostas voltadas para a educação inclusiva no país.

- Programa Educação Inclusiva: Direito a diversidade. Implementado em 2003 visando apoiar a transformação dos sistemas de ensino em sistemas educacionais inclusivos através da promoção de um amplo processo de formação de gestores e educadores nos municípios brasileiros (BRASIL, 2003b apud LOURENÇO, 2010, p. 29).

Ferreira e Guimarães (2003, p. 42) mencionam que “[...] a educação processa-se e acontece no contato entre seres humanos, de maneira que as potencialidades, facilidades e dificuldades de cada um moldam a extensão e o grau de desenvolvimento psicossocial”.

Ainda nessa perspectiva, Ferreira e Guimarães (2003, p.44) afirmam que:

Deve-se garantir a esses indivíduos apoio e incentivo para que sejam participantes e colaboradores na planificação e no bem-estar desse novo tipo de sociedade, porque o valor social da igualdade é consistente e pertinente com a prática do ensino de qualidade para todos.

Portanto, percebe-se que a exigência pela educação inclusiva não se restringe apenas à educação de ensino regular, mas abrange também as Instituições de Ensino Superior – IES.

Com relação à garantia dos direitos à educação de ensino superior, houve uma preocupação maior nesse contexto somente no final dos anos 90, e início do século XXI, sendo que o compromisso com a educação para todos tem sido manifestado, através do Ministério da Educação e Cultura (MEC), pela formulação de políticas educacionais voltadas, principalmente, às pessoas com deficiência. É possível visualizá-las por meio de documentos, que garantem o crescimento de números de estudantes com alguma deficiência, neste nível de ensino.

Desse modo, as IES precisam estar preparadas para garantir e proporcionar condições adequadas às necessidades educacionais especiais de seus discentes, visando garantir o sucesso acadêmico e social dos mesmos.

3 A Inclusão na UFRN e a Criação da CAENE

As discussões sobre a inclusão da pessoa com necessidade educacional especial no ensino superior tem sido uma prática frequente, tendo em vista que vem sendo um desafio enfrentado por muitas IES que buscam implantar ações educativas que favoreçam o ingresso e permanência deste aluno no ensino superior.

Essas instituições têm um papel importante na sociedade, os quais são responsáveis pela promoção da cidadania, já que tem o dever de oportunizar e incentivar a educação para todos (PACHECO; COSTAS, 2006 apud FERREIRA,

2007). A elas convém atender aos mais diversificados tipos de alunato, seja aquele tido como “pessoa normal” ou àquele com alguma necessidade específica.

Na UFRN, a educação inclusiva começou a ganhar força em meados do ano 2000 com o objetivo de criar uma política educacional voltada para as pessoas com algum tipo de atenção especial.

Para essa instituição:

A educação inclusiva [...] corresponde à opção por uma política acadêmica contextualizada e o suporte para a operacionalização dos princípios que fundamentam a aceitação das diferenças humanas como o sentido da unidade da ação educativa (UNIVERSIDADE, 2004, p. 14).

Ela, desde 2000, vem desenvolvendo ações que possibilitem o acesso e a permanência de pessoas com necessidades educacionais especiais na instituição. Vem buscando também construir um modelo de política educacional inclusiva, que respeite a diversidade e atenda as necessidades educacionais especiais dos estudantes que demandarem de apoios específicos em sua formação acadêmica.

É possível visualizar através da cronologia anual as ações desempenhadas pela UFRN: Em 2000, surge uma parceria da Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD com a Comissão Permanente do Vestibular – COMPERVE que atende as prerrogativas da Portaria nº 1.679, de 2 de dezembro de 1999 do MEC, estabelecendo mecanismos para atender às necessidades das pessoas com deficiência, candidatos ao ingresso à UFRN, no que diz respeito ao processo seletivo do vestibular.

Em 2002, faz-se necessário destacar algumas ações tais como a Reitoria institui a Portaria nº 123/02-R, de 01 de março de 2002 criando comissão para apresentar uma proposta de diretrizes gerais para a implantação de uma política acadêmica de atendimento ao estudante com necessidades especiais, assim como para apresentar sugestões específicas para atendimento acadêmico ao estudante com deficiência visual; Firmada a parceria da UFRN com o Instituto de Educação e Reabilitação de Cegos do Rio Grande do Norte – IERC/RN; Criação do espaço Inclusivo na Biblioteca Central Zila Mamede, no Campus Central.

Já em 2003 foi publicado um livro pela Editora da UFRN sob a temática “Educação Inclusiva: uma visão diferente”, com versão impressa em convencional e em Braille.

Nos anos de 2004, 2006 e 2008 aconteceu à realização do I, II e III Seminário Nacional sobre Educação e Inclusão Social de Pessoas com Necessidades Especiais com apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior – CAPES.

Em 2009, a Reitoria institui a Portaria nº 1307/09-R, de 23 de outubro de 2009, criando comissão com a finalidade de elaborar proposta de inclusão de alunos com deficiência na UFRN.

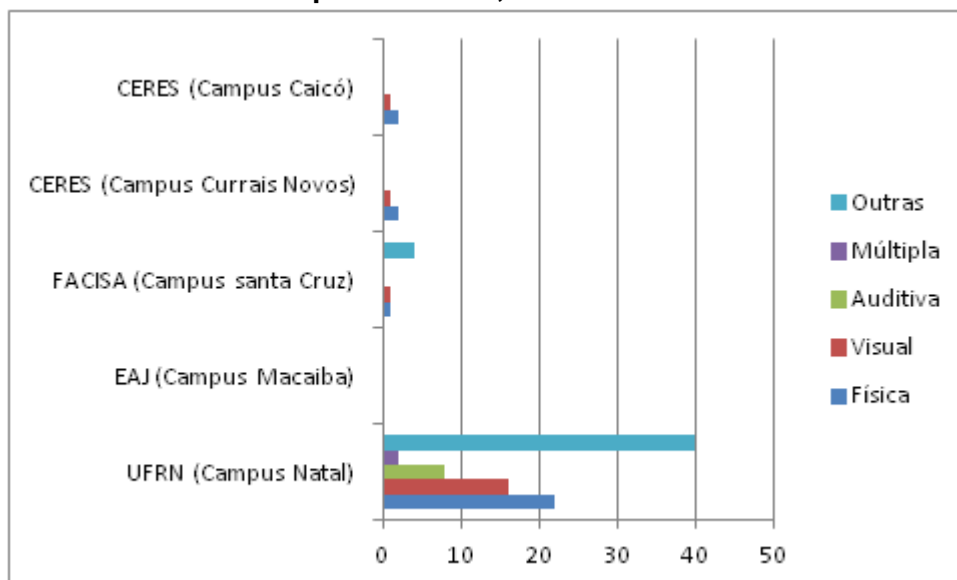
Em 2010, a Reitoria institui a Portaria nº 203/10-R, de 15 de março de 2010, criando a Comissão Permanente de Apoio ao Estudante com Necessidades Educacionais Especiais – CAENE, vinculada ao Gabinete do Reitor e a implantação do Setor da CAENE no prédio da Reitoria; Contratação de 16 bolsistas de apoio técnico do curso de arquitetura para mapeamento e diagnóstico das condições de acessibilidade da UFRN; Aprovação da Resolução nº 193/2010 – CONSEPE, de 21

de setembro de 2010, que dispõe sobre o atendimento educacional a estudantes com necessidades educacionais especiais na UFRN (UNIVERSIDADE, 2011).

Com a criação da CAENE mais ações foram desenvolvidas em prol da inclusão de pessoas com necessidades especiais na UFRN, como a promoção de cursos de aperfeiçoamento e capacitação para o corpo docente e técnico-administrativo da instituição, bem como palestras, seminários, participação em congressos, parcerias, dentre outras. O papel da CAENE é buscar eliminar toda e qualquer forma de barreira seja ela pedagógica, ambiental, atitudinal, comunicacional, entre outras, garantindo as condições mínimas de acessibilidade, de tecnologias apropriadas e de recursos humanos qualificados.

No ano de 2011, a CAENE realizou o mapeamento dos possíveis casos de necessidades educacionais especiais na UFRN e concluiu um total de 100 (cem) casos registrados. O gráfico a seguir ilustra as informações.

Gráfico 1 – Mapeamento das necessidades educacionais especiais nos Campus da UFRN, no ano de 2011



Fonte: Autoria própria.

Com base nas informações do gráfico é possível inferir que a maioria das necessidades educacionais especiais se encontram no Campus de Natal, num total de 88 (oitenta e oito) e que abrange todos os casos (física, visual, auditiva, múltipla e outras – estas incluem os casos de acompanhamento psíquicos e de distúrbios). O Campus de Santa Cruz possui 6 (seis) casos de necessidades, seguido dos Campus de Currais Novos e Caicó com 3 (três) casos registrados cada. O Campus de Macaíba não teve casos registrados.

Assim, percebeu-se que a maior concentração de casos com necessidades educacionais especiais se encontra na capital, isto é, no Campus de Natal, o qual corresponde a mais de 85% dos casos registrados. Os outros 15% correspondem aos demais que se encontram no interior do Estado, onde a UFRN possui campus avançado, como a Faculdade de Ciências da Saúde do Trairí (FACISA) – Santa Cruz, Centro de Ensino Superior do Seridó (CERES) – Currais Novos e Caicó.

A CAENE, de posse desses dados, realiza estudos que possam viabilizar o acesso à informação, a locomoção ou a qualquer outra barreira que dificulte o aprendizado e a permanência do aluno na UFRN. A comissão realiza visitas às unidades para verificar como o atendimento está sendo realizado, se a necessidade daquele aluno está sendo atendida e qual o grau de satisfação do aluno cadastrado, ou seja, faz o acompanhamento do aluno cadastrado durante toda a sua trajetória acadêmica na instituição.

Desta forma, as ações de melhoria no contexto educacional das pessoas com necessidades educacionais especiais na UFRN, conforme citadas acima, tendem a favorecer a inclusão de um número cada vez maior desses alunos na instituição, a partir da criação de ambientes inclusivos que auxiliem o atendimento específico e necessário segundo a demanda.

3.1 Criação e ampliação do “Espaço Inclusivo” na BCZM

A UFRN com o propósito de construir um ambiente inclusivo paralelamente com as mudanças físicas e nos serviços de apoio criou um ambiente destinado para apoiar e atender a sua comunidade, um público específico, os estudantes com necessidades educacionais especiais, visando oferecer condições apropriadas de estudo, formas de acesso ao conhecimento, além da busca pela permanência dos mesmos na universidade. Este espaço inclusivo foi criado em 2002, funcionava na Seção de Informação e Referência – SIR, na BCZM, que foi escolhida devido a sua localização e fácil acessibilidade.

De acordo com Garcia, Andrade e Silva (2010, p.3):

[...] A Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) iniciou um programa de atendimento educacional a estudantes com deficiência a partir de 2002. Criou-se nesse mesmo ano, na Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), um espaço denominado “Biblioteca Inclusiva”, na Seção de Informação e Referência (SIR). [...] esse espaço passou a ser denominado “Espaço Inclusivo”.

Esse espaço de inclusão passou a dividir o ambiente com a SIR. Esta, por sua vez, oferece serviços de atendimento ao público e, conseqüentemente, o fluxo de pessoas na sala é constante. Isso era um agravante, tendo em vista que atrapalhava a concentração das pessoas que utilizam o espaço inclusivo.

No ano de 2010 com a criação da CAENE foi ampliado o espaço de inclusão na SIR, uma parceria entre a CAENE e a BCZM. Com a construção do anexo da biblioteca, o espaço inclusivo ganhou um moderno e amplo espaço, o Laboratório de Acessibilidade com uma estrutura de pessoal e tecnologia apropriada. O objetivo do laboratório é democratizar e garantir o direito de acesso à informação, contribuindo para melhoria no desempenho das atividades acadêmicas de pessoas com deficiência visual total e de baixa visão.

As atividades desenvolvidas no laboratório visam à produção e o desenvolvimento do acervo com a colaboração de um grupo de bibliotecários da BCZM e bolsistas de apoio técnico para atender a demanda da universidade, além disso, disponibiliza gratuitamente os seguintes serviços: digitalização de textos (conforme Lei 9.610 de Direitos Autorais); transcrição e impressão de documentos para o Braille; acompanhamento das atividades e mobilidade (trabalho de campo,

mobilidade na Biblioteca); orientação em questões burocráticas (preenchimento de ficha de matrículas, formulários, entre outros); orientação à pesquisa bibliográfica e digital e agendamento de visita guiada ao laboratório.

O laboratório dispõe de 12 (doze) softwares com a finalidade de atender ao público com deficiência visual, tais como: JAWS, DOSVOX, NVDA, dentre outros; 16 (dezesesseis) equipamentos como: lupa eletrônica, teclado em Braille, scanner, impressoras, etc. e alguns acessórios: lupas manuais, lupa de régua, jogos táteis, globo terrestre tátil, ferramentas de apoio pedagógico (punção, reglete, cerretilha, sorobã, régua adaptada, aranha mola, extensores de punho, switch mouse), dentre outros.

O espaço do laboratório foi ampliado devido à demanda da instituição, na qual, em quase sua maioria, dentre os casos de necessidades educacionais especiais mapeados na UFRN, a deficiência visual é a mais frequente. Porém, as outras necessidades não possuem um ambiente de suporte tão bem estruturado, que possibilite um atendimento personalizado na instituição. Sendo assim, há um desfavorecimento no sistema de inclusão da universidade que precisa ser reestruturado para atender a todos. Desse modo, precisam ser feitas melhorias nesse âmbito, uma vez que, esse modelo de inclusão ainda está em evolução, e de acordo com o surgimento das necessidades vai buscando mecanismo de como isso passa ser resolvido.

Já com todo o aparato tecnológico disponível no ambiente da biblioteca, seguido do serviço oferecido a comunidade específica e a colaboração de bibliotecários, nessa empreitada surgem o questionamento: Qual o papel da biblioteca e do bibliotecário na inclusão de alunos com necessidades educacionais especiais no ensino superior?

4 Papel da Biblioteca e do Bibliotecário na Inclusão de Alunos com Necessidades Especiais no Ensino Superior

Falar em diversidade humana nos faz observar que as pessoas possuem habilidades diferentes e algumas delas necessitam de condições especiais para desenvolver determinadas atividades.

Já a inclusão implica pensar em uma inovação não somente em educação escolar, mas principalmente nos profissionais envolvidos nesse contexto, como bibliotecários, pedagogos, docentes, dentre outros.

Carvalho, Almeida e Melo (2006, p.187, grifo nosso) corrobora quando menciona que:

Em consonância com a política nacional de inclusão educacional, a qual tem por objetivo **buscar consolidar a efetivação da transformação dos sistemas educacionais em sistemas educacionais inclusivos**, institui-se, também, como uma de suas diretrizes, a **importância do processo de formação continuada de professores e demais profissionais vinculados à educação**, envolvidos na busca pela construção de um caminho em direção a escolas realmente inclusivas, fundadas no princípio da Educação Para Todos, tornando-se efetivas a partir da perspectiva de uma pedagogia de acolhimento, apoio e centralização na criança.

Partindo desse pressuposto, a biblioteca e o bibliotecário possuem papel importante no processo de inclusão, uma vez que a primeira é a ponte de informação e conhecimento para as pessoas especiais, e a segunda é o intermediador nesse processo.

Complementando, Pinheiro (2004, p.4):

[...] é necessário enfatizar que as Unidades de Informação devem atingir a todas as categorias da população e suas necessidades, oferecendo informações, conhecimento, atendendo as demandas dos usuários e proporcionando a todos o livre acesso aos registros do conhecimento.

O advento das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's possibilitou condições necessárias para que as pessoas com necessidades educacionais especiais pudessem contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Com isso, a presença da biblioteca e do bibliotecário no suporte de inclusão é fundamental.

Ao se fazer um resgate histórico é possível observar a evolução da qualidade da informação e a disseminação do conhecimento para as pessoas, principalmente para aquelas com alguma deficiência. No deficiente visual, por exemplo, o código Braille é um instrumento essencial para sua alfabetização, e com o avanço das tecnologias esse cenário se modificou. Criaram-se softwares e hardwares (tecnologias assistivas) que possibilitam a participação das pessoas deficientes no contexto sócio-educacional.

Para Mazzoni et al (2001, p.30):

Os anos 90, com a disseminação do uso da rede Internet, trouxeram às pessoas portadoras de deficiências novas possibilidades e expectativas em termos de estudo, trabalho e lazer, assim como um avanço muito grande na tecnologia assistiva associada à informática, tais como sintetizadores de voz, reconhecimento de fala, lupas eletrônicas, linhas Braille, simuladores de *mouses* e teclados com controle sensíveis a ações voluntárias tais como sopro, pressão, movimento da cabeça etc., de forma tal que hoje se pode dizer que as limitações quanto ao acesso às informações e ao conhecimento a que uma pessoa está sujeita estão inversamente associadas à tecnologia que é colocada à sua disposição: quanto mais completa for essa tecnologia, menores serão as suas limitações.

Por outro lado há dificuldades que fazem com que as pessoas com necessidades educacionais especiais não busquem esse apoio da biblioteca e de bibliotecários. Essas dificuldades ocasionam a criação de barreiras de proximidades, como por exemplo: barreira arquitetônica, dificuldade de compreensão, falta de preparo e capacitação dos profissionais, falta de tecnologias de ponta adequadas, dificuldade de integração, dentre outros.

Cabe a gestão da biblioteca fazer o mapeamento dessas dificuldades para propor mudanças e readequar o ambiente e os serviços de acordo com a demanda. Para isso é necessário elaborar um planejamento que trace todas as metas a serem cumpridas e que haja acompanhamento e avaliação das etapas durante a execução, para fazer as correções adequadas, reajustando-as conforme a necessidade. Com

isso é possível oferecer serviços personalizados e um ambiente adequado com a necessidade da população acadêmica.

Assim, acredita-se que a missão da biblioteca seja cumprir seu papel social de forma dinâmica voltada para as necessidades e interesses da população, contribuindo para a solução de problemas sociais e do bibliotecário como agente influenciador e apoiador dessa causa social e cultural (PINHEIRO, 2004).

Diante disso, o ambiente da biblioteca deve estar preparado fisicamente para receber e acolher sua população, e o profissional bibliotecário deve possuir habilidades e desenvolver estratégias para atender a demanda desse público específico. Assim, dentro do universo de informação e conhecimento é possível propor mecanismos para inserção de pessoas com necessidades educacionais especiais no ensino superior, permitindo seu crescimento intelectual e cultural a partir de oportunidades de acesso.

5 Considerações Parciais

Ao se fazer uma reflexão a partir deste estudo fica evidente que a educação inclusiva constitui-se como um fator importante para a transformação social, ou seja, serviu de ponte para uma sociedade inclusiva. A inclusão não significa tornar todos iguais, mas respeitar as diferenças.

A educação inclusiva ainda é vista como um dos maiores desafios do sistema educacional. No Brasil, por exemplo, com a criação de leis e programas voltados para essa temática, vem se tornando uma prática constante de debates nas escolas e instituições de ensino superior para que as pessoas com necessidades educacionais especiais possam ter os mesmos direitos perante a sociedade, isto é, a educação como sendo um direito de todos.

Observou-se que a prática de educação inclusiva já é uma realidade nas instituições de ensino superior, como é o caso da UFRN, que, desde 2000, vem desenvolvendo estratégias para conseguir atender da melhor maneira possível a demanda de seus estudantes de acordo com as suas necessidades. Junto com a CAENE, ela vem buscando mecanismos para proporcionar o suporte educacional necessário, bem como prestando apoio informacional para que os mesmos não se evadam da universidade.

O apoio informacional vem sendo oferecido pelo Laboratório de Acessibilidade desde a ampliação e modernização do Espaço Inclusivo localizado na BCZM. A importância de se criar um ambiente inclusivo destinado para apoiar e atender a um público específico favorece o crescimento institucional no que tange aos serviços oferecidos, e intelectuais por parte dos estudantes quanto ao acesso à informação.

Ainda assim, a universidade precisa avaliar frequentemente seu sistema de inclusão com vista a atender as necessidades educacionais especiais de maneira personalizada e igualitária.

Tanto a biblioteca quanto o bibliotecário possuem papel importante na inclusão e permanência de pessoas com necessidades educacionais especiais no ensino superior, por ser o suporte físico e intelectual necessários para atender a demanda desse público. A biblioteca é o ambiente promissor para a execução dessa causa na prestação de serviços personalizados e o bibliotecário o agente influenciador e intermediador nesse processo de inclusão.

O Espaço Inclusivo precisa de parceiros para se manter ativo, principalmente, do apoio da biblioteca e do bibliotecário. O primeiro dispende de condições físicas mínimas consideradas favoráveis para a sua finalidade e o outro, como um profissional preparado e qualificado para atender ao público específico. Juntos eles podem proporcionar caminhos de busca e acesso a informação e aos registros do conhecimento para as pessoas com necessidades educacionais especiais, e incluí-las socialmente a partir das oportunidades de acesso ao aprendizado intelectual. Com isso é possível oferecer serviços personalizados e ambientes adequados à necessidade da população acadêmica.

Referências

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação Especial.

Educação inclusiva: a escola. Brasília, DF: MEC/SEESP, 2004. (Série Educação Inclusiva, v.3). Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/aescola.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

CARVALHO, Fabíola Rezende de; ALMEIDA, Heloíza Helena Simões Barbosa de; MELO, Luciana Januzzi de. Espaço Aberto à Inclusão: uma experiência do Centro de Referência e Apoio à Educação Inclusiva – Rafael Veneroso – CRAEI-RV.

In: Roth, Berenice Weissheimer (Org.). **Experiências educacionais inclusivas – Programa Educação Inclusiva: direito à diversidade.** Brasília: Ministério da Educação e Cultura; Secretaria de Educação Especial, 2006. p. 187-191.

FÁVERO, Osmar et al. **Tornar a educação inclusiva.** Brasília: UNESCO, 2009.

FERREIRA, Maria Elisa Caputo; GUIMARÃES, Marly. **Educação inclusiva.** Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

FERREIA, Solange Leme. Ingresso, permanência e competência: uma realidade possível para universitários com necessidades educacionais especiais. **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Marília, v.13, n.1, p. 43-60, jan.-abr. 2007.

GARCIA, Camila Cristina T.; ANDRADE, Ronney Soares de; SILVA, Luzia Guacira dos S. Espaço inclusivo na BCZM: a quem serve? In.: SEMINÁRIO DE PESQUISA DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, 16., 2010. Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2010. p. 1-8.

LOURENÇO, Érika. **Conceitos e práticas para refletir sobre a educação inclusiva.** Belo Horizonte, MG: Autêntica; ouro Preto, MG: UFOP, 2010. (Série Cadernos da Diversidade).



MANTOAN, Maria Teresa Eglér. Uma escola de todos, para todos e com todos: o mote da inclusão. **Rev. Educação**. Porto Alegre: PUCRS, v. 26, n. 49, p. 127-135, mar. 2003.

MAZZONI, Alberto Angel et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade de bibliotecas universitárias. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0100-19652001000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 10 jan. 2012.

MITTLER, Peter. **Educação inclusiva**: contextos sociais. Porto Alegre: Artmed, 2003.

PINHEIRO, Daniele da Silva. O bibliotecário e o atendimento aos usuários com necessidades especiais em unidades de informação. **Revista de Iniciação Científica da FFC**. São Paulo, v.4, n.3, p. 1-7, 2004. Disponível em:
<<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/viewFile/95/96>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

STAINBACK, Susan; STAINBACK, William. **Inclusão**: um guia para educadores. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

UNIVERSIDADE Federal do Rio Grande do Norte. **Comissão permanente de apoio a estudantes com necessidades educacionais especiais**. Disponível em:
<<http://www.caene.ufrn.br/>>. Acesso em: 12 dez. 2011.

_____. Pró-Reitoria de Graduação. **Educação Inclusiva**: uma visão diferente. 2. ed. Natal, RN: EDUFRN, 2004. (Coleção Pedagógica, n.5).



INDICADORES GERENCIAIS PARA TOMADA DE DECISÃO: O CASO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Vera Lucia Belo Chagas

Doutoranda da Universidad de Salamanca, Espanha. Professora do Departamento de
Ciência e Gestão da Informação da UFPR, Curitiba, PR

Resumo

O estudo identifica as necessidades e demandas de informação para tomada de decisão do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (HC-UFPR), e, define indicadores hospitalares, alinhados com o seu planejamento estratégico, visando à estruturação de um sistema de informação gerencial para tomada de decisão. Trata-se de um estudo de caso exploratório descritivo. Inclui a pesquisa bibliográfica e documentária. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se de uma lista de indicadores básica. Em seguida, elaborou-se um formulário contendo indicadores internos específicos para hospitais. Com este formulário foram entrevistados os responsáveis pelo Serviço de Planejamento; Direções, Unidades de Serviço, Serviços e Assessoria do HC-UFPR. Com a análise dos dados coletados, construiu-se uma proposta de capilaridade dos indicadores, ou seja, a partir dos indicadores estratégicos, foram elaborados os indicadores táticos e, em seguida os operacionais. Fez-se um teste de viabilidade de implantação dos indicadores. Durante o desenvolvimento desta fase, concluiu-se que a classificação dos indicadores é contingencial, pois os mesmos devem estar relacionados com o alinhamento estratégico da instituição. Então, optou-se por trabalhar com o Planejamento estratégico do HC-UFPR, 2007-2011. Elaborou-se uma lista de indicadores classificados em: Estratégicos, Táticos e Operacionais para cada diretriz. Realizou-se um estudo comparado com os indicadores utilizados na Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. O resultado da proposta contempla indicadores de rotina, os indicadores de qualidade e produtividade da assistência, do ensino, da pesquisa e da extensão oferecidos aos clientes internos e externos e outros, que poderão servir para iniciar uma proposta de inteligência organizacional.

Palavras-Chave:

Indicadores Hospitalares; Indicadores de Gestão; Gestão da Informação; Tomada de Decisão; Hospital Universitário.



Abstract

This study identifies the information needs and demands of the strategic and tactic managers of the Clinics Hospital of the Federal University of Curitiba (HC-UFPR). Based on the identified needs, hospital indicators were defined and aligned to the hospital long term strategic planning, aiming the structuring of an information system for the decision making process in the hospital. The methodology, descriptive and exploratory, included bibliographic and documentary research, which furnished the theoretical base for the first list of indicators. A formulary was elaborated, fit to accomodate internal hospital indicators. As a second step the formulary was used for the personal interviews with the responsible for the top and middle management of the hospital. The staff responsible for Planning, Direction, Service Units, and Supervision Services, was included. The analysis of the collected data allowed the elaboration of a whole embracing list with strategic, tactical and operational indicators. A viability test was conducted with interviews and a delphus study with well known experts in the area. During the development of this phase it was observed that the classification of the indicators is, inevitably, contingencial. It must be aligned with the strategic plan of the institution. The directives of strategic plan for 2007-2011 of the hospital were used for the classification of strategic, tactical and operational indicators. A comparative study was also realized, to test the viability of the proposal. As a benchmark the hospital "Santa Casa de Misericórdia" of Porto Alegre, was chosen, a well know excellency center for hospital and medical services, and which is also linked to an University. Differences were identified in the two proposals, however, it was possible to compare and complete the operational indicators. It was observed that the information system structured by Santa Casa de Misericordia is a step ahead of the information service presently proposed in this study for the clinics hospital of the Federal University of Paraná. However, as final result it is possible to propose new routine, quality and productivity indicators, aiming to assists the academic and research activities of the hospital as well as to follow up the internal and external services offered to its patients, with aggregated value.

Keywords:

Hospital Indicators; Management Indicator; Management Information; Decision Making; University Hospital.

1 Introdução

Atualmente, a informação vem ocupando um papel fundamental no avanço das ciências e no desenvolvimento econômico e social, inclusive nas organizações da área da saúde. A tecnologia da informação tem influenciado decisivamente as transformações que se estão produzindo na área. No entanto, para valorizar a informação com vista à sua utilização como recurso estratégico, é preciso que ela esteja sistematizada e ao alcance dos membros da organização.

Na área da saúde, os sistemas de informação são necessários em todos os

ambientes: em hospitais, clínicas, centros comunitários de saúde, agências de saúde, órgãos de pesquisa e instituições educacionais. A configuração desses sistemas deve atender tanto a demanda dos serviços de administração na organização, como as especialidades médicas específicas centradas no paciente.

No Brasil, os hospitais públicos universitários têm desempenhado um papel fundamental para o seu Sistema Único da Saúde, SUS, prestando serviços aos usuários do sistema, e funcionando, também, como centros de formação e desenvolvimento de recursos humanos. A soma dessas atividades gera complexidade administrativa e um custo elevado decorrentes dos valores envolvidos nas atividades acadêmicas e nos procedimentos de alta complexidade realizados por essas instituições. Além dos serviços assistenciais, existem os custos provenientes do ensino e da pesquisa. À complexidade administrativa agregam-se ainda outras variáveis que interferem na sua gestão, por exemplo, escassez de recursos financeiros, falta de recursos humanos, necessidade de melhoria da infraestrutura física e tecnológica entre outros. Para controlar todas essas variáveis, e facilitar a sua gestão, são estruturados sistemas de informação que, com o avanço da tecnologia, podem ser sistemas desenvolvidos pela própria instituição ou ainda sistemas adquiridos.

Esses sistemas de informação visam atender as necessidades dos seus usuários, contribuindo com subsídios para fundamentar a tomada de decisão, o acompanhamento e o desenvolvimento das atividades hospitalares tanto do ponto de vista clínico como gerencial.

A revisão de literatura aponta que os sistemas mais comuns adotados nos hospitais são sistemas clínicos. No caso dos sistemas de informação gerencial, esses são adquiridos, ou desenvolvidos, para atender áreas específicas, por exemplo, custos, sistemas de compras, hotelaria etc.

No sentido de atender ao conjunto de informações necessárias para a tomada de decisão num hospital pertencente à universidade, com atuação na área de ensino e pesquisa e também na prestação de serviços à comunidade, desenvolvemos uma pesquisa ambientada no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (HC-UFPR).

Partimos do pressuposto que a estruturação do sistema deveria contemplar a identificação das necessidades informacionais dos tomadores de decisão, em primeiro lugar e, a partir desta identificação, propor um conjunto de indicadores que permitisse a estruturação de um sistema informacional factível para a instituição e os seus tomadores de decisão. O objetivo é o de oferecer subsídios aos gestores para sua informação, controle e acompanhamento do dia a dia da instituição, potencializando a qualidade do atendimento médico e da tomada de decisão.

Para a realização deste estudo foram traçados os seguintes objetivos:

- a) Identificar as necessidades e demandas de informação para tomada de decisão do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná;
- b) Definir indicadores hospitalares, alinhados com o seu planejamento estratégico, de forma a permitir a estruturação de um sistema de informação gerencial para tomada de decisão.

2 Revisão de Literatura

Nesta breve revisão de literatura destaca-se a contribuição da informação para as instituições na área da Saúde, com enfoque para o valor estratégico da informação, e as facilidades de integração com as informações clínicas e econômicas.

Desta forma, acreditamos que para valorizar a informação com vista à sua utilização como recurso estratégico, é preciso que ela esteja devidamente sistematizada e ao alcance (diferenciado) dos membros da organização.

No que tange ao aspecto competitivo, a organização deve conseguir reunir, interpretar e utilizar a informação para subsidiar sua tomada de decisão de forma rápida e eficiente, com a possibilidade de se diferenciar das outras organizações. Para que isto ocorra alguns aspectos são ressaltados a seguir.

Lozano Rubí (2006) sugere que a informação seja compreendida de modo consistente a todo o momento. Para isto, é necessário desenvolver iniciativas de gestão da informação, tendo como referência o alcance global na organização e com isto, maximizar o valor estratégico da informação.

No contexto organizacional, a informação deve ser utilizada para subsidiar várias ações ou comportamentos, tais como:

- a) Definição de produtos e serviços;
- b) Estabelecimento de objetivos de desempenho;
- c) Definição de processos operacionais;
- d) Monitoramento do desempenho organizacional, entre outros. (CALAZANS, 2008, p. 30)

A autora citada, chama a atenção para o aumento da concorrência e o concomitante desenvolvimento das tecnologias, que seriam indicadores da importância da informação para a inovação, tomada de decisão e gerenciamento de processos.

Conforme a mesma autora, o gerenciamento adequado e a difusão da informação por toda a organização devem propiciar a melhoria da inovação e, conseqüentemente, garantir sua competitividade. Calazans (2008) identificou em um estudo realizado, que na última década, aumentaram significativamente as atividades voltadas para a qualidade da informação. Nas organizações estudadas foi identificada, inclusive, a necessidade de medir e aumentar a qualidade das informações já disponíveis.

Quando devidamente sistematizada e tratada com qualidade, a informação pode ser utilizada como insumo (*input*) para a tomada de decisões estratégicas. Ao incrementar a inovação, a informação estratégica oferece oportunidades para que a organização se torne mais competitiva no mercado.

Diante disso, Martinez Serrano (2007) afirma que os sistemas de informação hospitalar devem ser desenhados para fornecer informações clínicas a serem utilizadas na definição de diagnósticos e terapêuticas necessárias para o paciente. E são utilizados também para a docência, a pesquisa e na gestão da própria administração hospitalar.

A integração entre informação clínica e gestão facilita a tomada de decisão em todas as fases do processo assistencial. Por esta razão, o autor recomenda que os dirigentes devam adequar os sistemas de informação à gestão da qualidade da organização.

Quanto ao sistema de informação hospitalar, o autor recomenda que o mesmo deva fornecer informação suficiente para a análise das estratégias traçadas para se alcançar determinados objetivos, identificar os possíveis desvios e corrigir as situações indesejáveis. Desta forma, a informação se torna útil para o planejamento das ações e serviços. (MARTINEZ SERRANO, 2007, p. 407-408).

De acordo com a literatura consultada os sistemas de informação que integram informação clínica e econômica devem favorecer o alcance dos seguintes objetivos:

- a) Gestionar o processo assistencial através do estabelecimento de padrões, protocolos de processos e monitoramento de desvios;
- b) Acompanhar a atuação dos profissionais, em comparação com as pautas clínicas estabelecidas;
- c) Analisar e planejar, conjuntamente, com médicos e gestores, os níveis de serviço, bem como as mudanças e os recursos necessários para a operacionalização dessas mudanças. (ANDREU MARTÍNEZ; MARTÍNEZ MATEU, 2006, p. 177).

Verifica-se, portanto, que a adoção de sistemas de informação integrados, no contexto de uma organização hospitalar, requer uma série de decisões e procedimentos específicos para assegurar seu real aproveitamento em prol da organização. Principalmente, com relação à gestão da informação.

Entende-se por gestão da informação o manejo estratégico na organização dos componentes: dados, sistemas de informação, tecnologia de informação e comunicação, e recursos humanos. (LAVERDE *et al.*, 2004, p. 133).

Em documento da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), reconhece-se que a informação desempenha um papel fundamental para subsidiar a tomada de decisão. Principalmente, nos casos de mudanças profundas na gestão das organizações. No entanto, a informação apesar de ser uma condição necessária, não é suficiente para que a decisão do gestor seja efetiva e acertada, isto é, que garanta uma boa gestão. Para a OPAS: “O valor da informação deve ser destacado mediante a adoção de um enfoque estratégico, que inclua como insumo a gestão da informação.” (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2004, p. 343).

O propósito básico da gestão da informação é assegurar a qualidade dos dados e o processamento eficaz dos mesmos na organização. A gestão da informação deve fornecer os dados corretos e entregá-los aos indivíduos adequados e no momento oportuno para melhorar a tomada de decisão.

Para que a gestão da informação possa atingir tal propósito, há três condições a serem cumpridas, de acordo com Lozano Rubí (2006, p. 389):

- a) Acessar aos dados com qualidade;
- b) Realizar análises efetivas, que contribuam para soluções de problemas;
- c) Entregar os resultados aos agentes adequados, tanto internos como externos em relação à organização.

Uma das propostas apresentadas para cumprir as condições da gestão da informação, destacadas pelo autor mencionado acima, é o uso de indicadores hospitalares.

Os indicadores hospitalares podem ser considerados como ferramentas de informação que subsidiam o processo de tomada de decisão tanto nas instituições privadas como públicas de ensino.

O resultado das análises e interpretações das informações coletadas através dos indicadores permite conhecer sob o ponto de vista quantitativo e qualitativo os aspectos relacionados às condições de saúde de uma determinada população, portanto os fatores de meio ambiente, demográficos, educacionais, políticos, legais etc. A estrutura de uma instituição, incluindo a parte física, seus colaboradores, os equipamentos e instrumentais. Permite também, a análise dos processos que são as atividades de cuidados realizadas para um paciente e, a infraestrutura disponível para atividades-fim como ambulatório, emergência, serviços complementares e outros. E ainda os resultados institucionais que são os efeitos de operações técnicas e administrativas entre as áreas e subáreas de uma instituição. E ainda, os eventos de sentinela – que medem o quanto é sério, indesejável, e o quanto pode ser evitável um resultado nos cuidados prestados ao paciente (BITTAR, 2008).

Verificam-se, através da literatura consultada, poucos indicadores sobre o ensino e a pesquisa utilizados nos hospitais universitários, embora estas duas atividades contribuam de maneira significativa para oferecer a assistência com qualidade. E ainda, que os hospitais universitários precisam investir recursos financeiros no ensino e na pesquisa para contribuir com o avanço do conhecimento e acompanhar o crescente acesso e melhoria dos meios de informação e comunicação.

Há uma predominância de estudos realizados sobre indicadores para a área clínica. No entanto, a administração hospitalar deve incluir em sua rotina a análise da instituição como um todo, ou seja, ter uma visão sistêmica de todos os processos, alcançando com isto uma percepção real da instituição e do seu entorno. Para tanto, conforme afirma Rotta (2004, p. 36) “devem ser utilizados indicadores que retratem as diversas facetas da empresa”. A autora afirma ainda que, “discutir questões administrativas na área da saúde sem estabelecer parâmetros e resultados, será aplicar de forma parcial, um instrumento e, mais uma vez, defender que a tecnologia administrativa não é aplicável ao setor saúde.”

Segundo Torres e Simões (2009, p. 16) “as diversas e inúmeras informações que transitam por este imenso ambiente organizacional necessitam ser selecionadas e analisadas adequadamente, sendo suas interpretações fatores fundamentais no processo decisório”.

As organizações hospitalares são instituições complexas do ponto de vista administrativo e, exigem constante ampliação ou remodelagem dos serviços prestados, gerando a necessidade de indicadores para programas e situações específicas. Portanto, os indicadores propostos devem ser flexíveis, adequando-os de acordo com a disponibilidade dos sistemas de informação, fontes de dados, recursos, prioridades e necessidades de cada instituição. (BARROS, 2008).

A análise e interpretação dos indicadores não devem ser feita de forma isolada. É pouco provável que um indicador específico evidencie a realidade, é indispensável um conjunto deles para retratar a tendência de uma determinada situação. Segundo Rotta (2004) é necessário utilizar-se das análises quantitativas e qualitativas que levem os administradores a conclusões válidas e significativas, gerando referenciais para comparação dos resultados numa série histórica, dentro das empresas como também interinstitucionalmente.

Diante do exposto, optamos por desenvolver o nosso trabalho do ponto de vista dos indicadores gerenciais tendo como parâmetro as diretrizes enunciadas no Planejamento Estratégico do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do

Paraná, cuja metodologia será descrita a seguir.

3 Materiais e Métodos

O método utilizado foi um estudo de caso exploratório descritivo realizado no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná. Incluiu a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documentária num primeiro momento, e a partir desse levantamento, desenvolveu-se, inicialmente, como instrumento de coleta de dados uma lista de indicadores básica.

Após análise e discussão, elaborou-se um formulário contendo somente indicadores internos específicos para hospitais. Com este formulário foram entrevistados os responsáveis pelo Serviço de Planejamento; Direções, Unidades de Serviço, Serviços e Assessoria do HC-UFPR.

Através de visitas e das entrevistas adequou-se os termos da lista de indicadores original de acordo com os termos utilizados pelos serviços do Hospital, acrescentaram-se outros indicadores e descartaram-se os indicadores não utilizados pelo HC-UFPR.

Com o objetivo de identificar as necessidades informacionais dos tomadores de decisão do HC-UFPR foi construído a partir dos dados coletados, uma proposta de capilaridade dos indicadores, ou seja, a partir dos indicadores estratégicos, foram elaborados os indicadores táticos e, em seguida os operacionais. O resultado deveria permitir a rastreabilidade de cada serviço ou procedimento, havendo, portanto, um elo entre os indicadores dos diferentes níveis. Para esta proposta, as áreas contempladas foram: Recursos humanos, Faturamento, Assistência, Ensino e Pesquisa.

O teste de viabilidade de implantação dos indicadores foi feito no Serviço de Transplante de Medula Óssea (STMO). A escolha STMO se deu justamente pela sua especificidade, tanto em relação ao tipo de serviço e atendimento prestados quanto aos recursos financeiros recebidos, possuindo, portanto, as mesmas características encontradas no HC-UFPR. Foram entrevistados o administrador do serviço e os responsáveis pelo ensino e a pesquisa. Todos consideraram os indicadores interessantes, mas, deixaram claro que não trabalham com indicadores no nível de especificidade apresentado na lista.

Durante o desenvolvimento desta fase, conclui-se que a classificação dos indicadores em estratégicos, táticos e operacionais é contingencial, pois os mesmos devem estar relacionados com o alinhamento estratégico da Instituição. Então, sentimos a necessidade de obter documentos que nos permitissem compatibilizar os nossos indicadores com as diretrizes institucionais. Optou-se por trabalhar com o Planejamento estratégico do HC-UFPR, denominado: Planejamento estratégico do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná 2007-2011. No final deste documento existe uma relação de sete diretrizes que deveriam ser cumpridas até 2011, cada uma delas acompanha suas metas. Então, para cada diretriz identificou-se a qual direção pertencia e coletaram-se, quando existiam, os seus respectivos projetos, documentos ou outro tipo de material que pudesse fundamentar a elaboração dos indicadores. Elaborou-se, então, uma lista de indicadores classificados em: Estratégicos, Táticos e Operacionais para cada diretriz, buscando com isso, uma proposta de capilaridade dos indicadores para o gerenciamento do

HC-UFPR.

Repassou-se o resultado desta lista para a análise pelo Serviço de Planejamento. Acrescentaram-se sugestões e correções em cada uma delas. Em seguida, apresentou-se o resultado para cada um dos responsáveis pelas diretrizes. Cada um dos responsáveis pôde analisar acrescentar ou sugerir modificações.

Depois de executar as devidas modificações, apresentou-se a lista para o Coordenador dos Hospitais para uma última análise. O mesmo considerou o resultado satisfatório. Identificou-se, então, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, que dadas as suas características, funcionou como o *benchmark* para o estudo comparado.

A Santa Casa de Misericórdia conquistou diversos prêmios, pode-se ressaltar o Prêmio Nacional de Qualificação, concedido pela Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade em reconhecimento às organizações que mais se destacam pela prática de gestões de excelência. O complexo hospitalar da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre funciona como hospitais de ensino da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.

Tivemos acesso a duas listagens de indicadores utilizados pela Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, uma, denominada Indicadores corporativos e a outra, denominada Indicadores por áreas, ambas com seus respectivos perfis. A partir desses indicadores iniciamos a análise de dados para o estudo comparado. Para cada diretriz elaboramos três quadros, um com os indicadores estratégicos, outro com os indicadores táticos e por último, os indicadores operacionais das duas instituições ou seja, HC-UFPR e Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre.

4 Resultados Finais

A elaboração do estudo comparativo entre os indicadores propostos para o HC-UFPR e os utilizados pela Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre foi construída fundamentada nas diretrizes elaboradas no Planejamento Estratégico para o HC-UFPR 2007-2011. Portanto, algumas diretrizes dizem respeito a projetos que estão sendo implantados especificamente no HC-UFPR e, por isso, não foi possível fazer a análise comparativa em todos os níveis da organização, ou seja: estratégico, tático e operacional. Principalmente quanto ao nível estratégico e tático, pois, são ações que dizem respeito especificamente ao momento administrativo que o hospital está vivenciando. Já no nível operacional foi possível fazer a análise comparativa tendo em vista que os indicadores dizem respeito às rotinas das instituições que, por serem organizações hospitalares tem atividades similares no dia a dia. Destacam-se, como exemplo, as diretrizes específicas para o HC-UFPR: a Diretriz 2 que diz respeito à Reestruturação Administrativa e Gerencial; a Diretriz 3 – Inserção do HC-UFPR no Sistema de Saúde; a Diretriz 4 – Implantar o Programa de Acreditação Hospitalar; e a Diretriz 6 – Informação para todos e em tempo.

5 Considerações Finais

O uso da informação organizada e sistematizada deve ser considerado como um subsídio importante para a tomada de decisão dos administradores hospitalares.

Verificou-se que o HC-UFPR, produz, a exemplo de outros hospitais, uma gama de informação, porém focadas no monitoramento exclusivo das atividades de rotina do hospital.

No entanto, a utilização dos indicadores gerenciais, apresenta uma vantagem competitiva, pois serve como uma ferramenta para o planejamento e a avaliação dos processos nos hospitais, sobretudo, permitindo uma visão global do desempenho da instituição.

O estudo comparado dos indicadores hospitalares das duas instituições estudadas, ou seja, o HC-UFPR e a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre permitiu a ampliação da proposta de indicadores para o HC-UFPR. Tal proposta incluiu os indicadores utilizados pela Santa Casa com as devidas adaptações necessárias para a realidade de uma instituição pública. O resultado da proposta contempla indicadores de rotina, mas, também, os indicadores de qualidade e produtividade da assistência, do ensino, da pesquisa e da extensão oferecidos aos clientes, bem como, os indicadores com relação à satisfação dos clientes internos e externos e outros, que poderão servir para iniciar uma proposta de inteligência organizacional.

Como diferencial entre as duas propostas, HC-UFPR e a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, após a análise comparativa dos indicadores, concluiu-se que, o enfoque dos indicadores utilizados e propostos para o HC-UFPR relaciona-se mais aos aspectos operacionais do hospital, e o enfoque dos indicadores utilizados na Santa Casa de Porto Alegre relaciona-se, sobretudo, aos aspectos da produtividade e da qualidade, sugerindo um aprofundamento e cruzamento de variáveis dos indicadores até agora desenvolvidos para o HC-UFPR, tarefa, talvez, para uma segunda fase.

No entanto, tal qual se apresenta hoje, a proposta de indicadores gerenciais, na forma de capilaridade, para os três níveis administrativos do hospital, ou seja, estratégico, tático e operacional poderá subsidiar o desenvolvimento de um sistema de informação, e representa um avanço significativo no sistema de informação ainda incipiente, com foco agora gerencial e mais abrangente, para o HC-UFPR.

6 Referências

ANDREU MARTÍNEZ, F.J.; MARTÍNEZ MATEU, J.M. Importancia de los sistemas de información en la gestión clínica de los servicios. **Todo Hospital**, n. 225, p. 173-178, 2006.

BARROS, J. V. **Sistemas de informação e avaliação de desempenho hospitalar: a integração e interoperabilidade entre fontes de dados hospitalares**. 88 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.



BITTAR, O. J. N. V. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. **RAS**, v. 10, n. 40, p. 87-93, jul./set. 2008.

CALAZANS, A. T. S. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. **Transinformação**, v. 20, n. 1, p. 29-45, jan./abr. 2008.

LAVERDE, L. A. et al. Revisión del sistema de información para los programas de vigilancia del maltrato al menor: ¿problema de gestión o de tecnología? **Revista Facultad Nacional de salud Pública**, v. 22, n. 1, p. 130-138, ene./jun. 2004.

LOZANO RUBÍ, R. ¿Cómo cuidamos La información en los hospitales? **Todo Hospital**, n. 228, p. 384-90, 2006.

MARTÍNEZ SERRANO, C. Sistemas de información radiológica. **Todo Hospital**, n. 237, p. 400-9, 2007.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Sistemas de informação. In.: OPAS. **A transformação da gestão de hospitais na América Latina e Caribe**. Brasília: OPAS/OMS, p. 319-345, 2004.

ROTTA, C. S. G. **Utilização de indicadores de desempenho hospitalar como instrumento gerencial**. 143 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

TORRES, D. F. M.; SIMÕES, H. C. Indicadores de qualidade e o processo decisório nos hospitais universitários do Rio de Janeiro. **RAS**, v. 11, n. 42, p. 16- 22, jan./mar. 2009.



UTILIZAÇÃO DO AMBIENTE COLABORATIVO TIDIA-AE PELO GRUPO DE GERENCIAMENTO DO VOCABULÁRIO CONTROLADO DO SIBiUSP - BIÊNIO 2011-2013

Adriana Nascimento Flamino¹, Juliana de Souza Moraes²

¹ Mestre em Ciência da Informação. Diretora da Divisão de Gestão e Tratamento da Informação (DGTI) do Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (DT/SIBiUSP). São Paulo, SP.

² Mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Bibliotecária do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo - ICMC/USP. Campus de São Carlos, SP.

1 Introdução

O Vocabulário Controlado do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP) é a ferramenta utilizada para a indexação de recursos de informação no Banco de Dados Bibliográficos DEDALUS. Iniciou-se em 1985, juntamente com o DEDALUS e, desde então, tem sido atualizado, abrangendo todas as áreas do conhecimento relacionadas às atividades de ensino, pesquisa e extensão da USP. Desde 2003 há uma equipe específica designada para gerir o Vocabulário Controlado, denominada Grupo de Gerenciamento.

Devido à diversificação e abrangência dos termos incluídos, referentes às várias áreas do conhecimento, o Vocabulário pode ser utilizado para a representação do conteúdo de documentos de diferentes sistemas de informação, mas, sua utilidade deverá ser maior em bases de dados bibliográficos de instituições de ensino superior. O Vocabulário pode ser consultado pela sua macroestrutura, que contém as relações lógico-semânticas explícitas entre as áreas, subáreas e a terminologia propriamente dita. Está disponível também a lista alfabética de assuntos e a lista sistemática ou hierárquica, ambas complementadas opcionalmente pelas tabelas de qualificadores, de locais geográficos, de gênero e forma, de profissões e ocupações, que propiciam as condições de complementação dos assuntos e, ainda, inúmeras combinações (VOCABULÁRIO, 2008).

Embora as Bibliotecas do SIBiUSP caracterizem-se pela descentralização e especialização de seus acervos, o acesso integrado - potencializado pela nova política unificada de empréstimos de materiais e pela implantação do Portal de Busca Integrada - requer uma linguagem comum de representação temática. Tal linguagem precisa contemplar a convivência de objetos de informação gerais, voltados para o ensino de graduação, com outros objetos de informação especializados direcionados à pós-graduação e às linhas de pesquisa (VOCABULÁRIO, 2008).

Devido a sua importância para o SIBiUSP e para as instituições de ensino superior de maneira geral, e considerando a sua função de representar conteúdos, a

gestão do Vocabulário Controlado é tarefa primordial para a garantia de uma representação temática atual e precisa dos recursos de informação.

Diante dessa necessidade e de modo a integrar e disseminar a filosofia do trabalho colaborativo, o Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado adotou uma ferramenta colaborativa que proporciona maior interatividade entre os seus membros, compartilhando ideias, documentos e o registro das atividades.

2 Materiais e Métodos

Como solução tecnológica, foi utilizado um LMS (System Management Learning) mantido pelo LARC (Laboratório de Arquitetura e Redes de Computadores), do Departamento de Engenharia de Computação e Sistemas Digitais da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (PCS-EPUSP), o TIDIA-Ae¹. O ambiente colaborativo do projeto TIDIA-Ae (Tecnologia da Informação no Desenvolvimento da Internet Avançada - Aprendizado Eletrônico), é o resultado dos esforços do projeto Tidia-Ae, financiado pela FAPESP (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo), em parceria com o projeto Sakai², cujo sistema utiliza o núcleo básico Sakai para desenvolver sua plataforma e suas ferramentas colaborativas (LARC, 2009).

O ambiente permite, além de utilizá-lo na aprendizagem, gerenciar projetos e atividades de trabalho. Devido a essas características, o Tidia-Ae da USP, foi adotado como ferramenta para integração, comunicação e compartilhamento de documentos entre os membros do Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado.



Figura 1 – Página Inicial do espaço (aba) VOCAUSP

FONTE: Espaço VOCAUSP no ambiente TIDIA-AE: Aprendizado eletrônico da USP.

¹ Mais informações em: <http://agora.tidia-ae.usp.br/portal>

² <http://sakaiproject.org/>

Dentre as diversas funcionalidades e ferramentas que podem ser selecionadas para a criação de um novo espaço, foram selecionadas as seguintes para o espaço do Vocabulário Controlado:

- Avisos e Mensagens – para comunicação entre os membros e para todo o grupo;
- Repositório – para armazenamento dos documentos de importância para o grupo (artigos, atas de reunião, projetos, relatórios, etc);
- WIKI – ferramenta para o desenvolvimento de textos colaborativos;
- Links para sites externos ao sistema, que podem ser visualizados na própria janela do sistema;
- Fóruns e enquetes - úteis para discussão entre os membros do grupo;
- Estatísticas de acesso – para o mantenedor do espaço, obter dados de acesso e atividades no sistema.

The screenshot shows the 'Repositório' (Repository) page of the VOCAUSP system. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Início', 'Avisos', 'Mensagens', 'Repositório', 'Wiki', 'VOCAUSP', 'Base de Sugestões', 'Participantes', 'Fóruns', 'Enquetes', 'Videoconferência', 'Estatísticas', 'Links', 'Site Info', and 'Ajuda'. The main content area displays a table of repository items:

Título	Acesso	Criado Por	Modificado	Tamanho
VOCAUSP Recursos				
Contatos do grupo	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	24/11/2011 21:38	1 item
Folder	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	22/09/2011 10:43	2 itens
Imagens	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	29/04/2012 12:26	2 itens
Lista hierarquicas - Solicitações	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	26/10/2011 09:00	6 itens
Listas Hierarquicas - Tradução - Revisão	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	21/11/2011 22:50	1 item
Listas Hierarquicas-Tradução	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	20/09/2011 10:42	32 itens
Propostas de Inovações 2011-2013	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	17/09/2011 17:51	1 item
Propostas_Empresas	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	16/03/2012 11:47	1 item
Publicações sobre o VOCAUSP	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	17/09/2011 22:25	10 itens
Relatórios Anuais	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	17/10/2011 09:51	1 item
Relatórios Mensais Google Analytics	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	17/09/2011 17:49	8 itens
Reuniões	Todo o site	DGTI DTSIBIUSP	17/09/2011 17:48	3 itens
videos	Para todos	DGTI DTSIBIUSP	20/09/2011 10:24	3 itens

Figura 2 – Funcionalidade “Repositório”
FONTE: Espaço VOCAUSP no ambiente TIDIA-AE: Aprendizado eletrônico da USP.

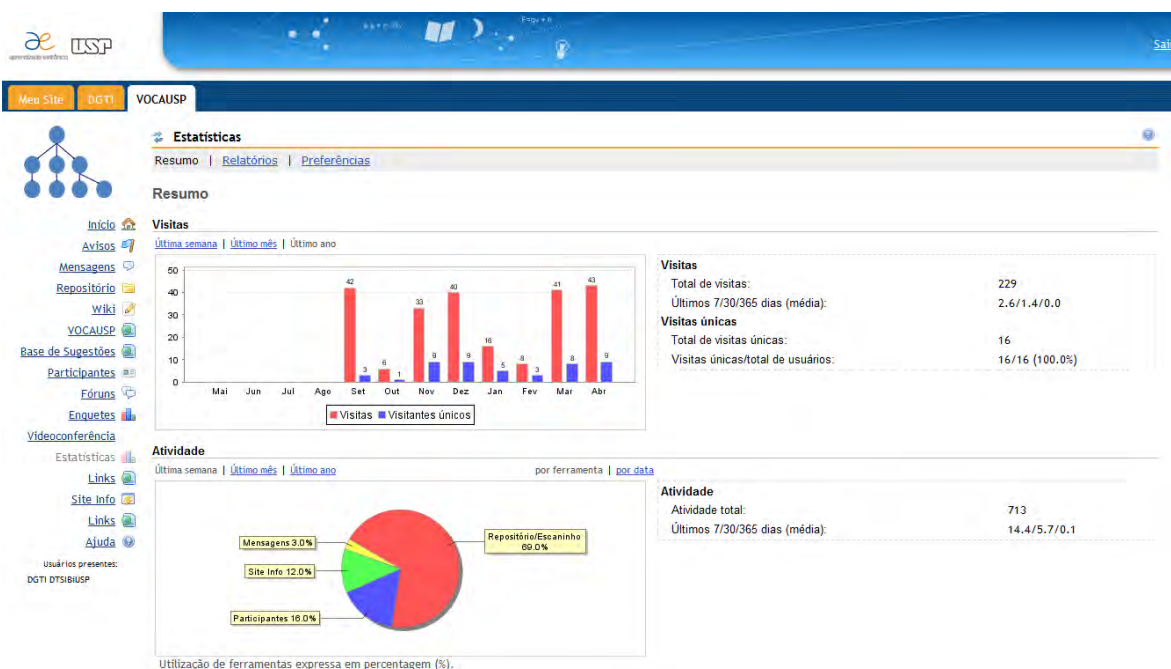


Figura 3 – Estatísticas de acesso (Número de visitas e Atividades)
FONTE: Espaço VOCAUSP no ambiente TIDIA-AE: Aprendizado eletrônico da USP.

3 Resultados Parciais/Finais

O ambiente Tidia-Ae possibilitou a reunião de toda a documentação já produzida e de importância para o Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado do SIBiUSP em um único ambiente onde todos os membros tem a possibilidade de acesso e consulta a qualquer tempo, permitindo a comunicação entre todos.

De maneira rápida e fácil, agendamentos (ou cancelamentos) de reuniões são comunicadas, possibilitando que os membros possam organizar suas próprias agendas.

Além dessas funcionalidades, o espaço permite o trabalho colaborativo e em rede entre todos os membros do Grupo de maneira ágil e à distância. Além disso, também permite o acesso a outros sites de interesse do Grupo sem sair do próprio ambiente.

4 Considerações Parciais/Finais

A experiência de utilização do ambiente Tidia-Ae da USP para as atividades do Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado do SIBiUSP tem sido bastante positiva, permitido ao Grupo maior comunicação e compartilhamento de ideias, especialmente pelos membros do Grupo estarem distribuídos em diferentes *campi* da universidade e, ao mesmo tempo, necessitarem estar em constante contato.



Considerando que os vocabulários controlados se apresentam como ferramentas indispensáveis à representação temática dos recursos de informação, é indispensável também que sejam ferramentas atualizadas e em consonância com as novas tendências, incluindo a sua forma de gestão.

Espera-se que o ambiente colaborativo Tidia-Ae possa agir como meio de articulação para a manutenção, inovação e desenvolvimento do Vocabulário Controlado do SIBiUSP, ferramenta indispensável para a representação temática dos recursos de informação dos acervos da USP, e que outras iniciativas possam surgir à exemplo do Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado do SIBiUSP.

5 Referências

LARC. Guia de uso do Ae. 2009. Disponível em: <<http://agora.tidia-ae.usp.br/access/content/public/Guia-Tutorial-Ae/Manual-Ae-2010-LARC.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2012.

TIDIA-AE: Aprendizado eletrônico da USP. Disponível em: <<http://agora.tidia-ae.usp.br/portal>>. Acesso em: 29 mar. 2012.

VOCABULÁRIO CONTROLADO DO SIBi/USP. 2008. Disponível em: <<http://143.107.73.99/Vocab/SIBIX652.dll/Index>>. Acesso em: 29 mar. 2012.



A GESTÃO DO CONHECIMENTO NA PRÁTICA PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIA: um mapeamento das competências do profissional da informação frente ao delineamento de novos campos de atuação

**Ana Cristina Guimarães Carvalho¹
Sindy Santos Melo²**

¹ MBA em Administração e Gestão do Conhecimento, Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Picos, Piauí

² Especialista em Formação de Leitores, Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Angical, Piauí

1 Introdução

Cada vez mais, a Gestão do conhecimento – GC configura-se como um mercado em expansão. A ascensão desta área de estudo, com fundamentos teóricos e práticos, se apresenta como reação à influência de uma economia baseada na valorização dos saberes. Esta nova economia, pautada no conhecimento, é uma consequência da globalização dos mercados, paralela ao crescente avanço científico e tecnológico, que mantém as ferramentas de comunicação e informação acessíveis a todas as demandas, transformando as pessoas em portadores de conhecimento, e não mais em simples usuários de tecnologias (MAURA, 2004).

Em meio a tais discussões que repousam particularmente no espiral da Sociedade do Conhecimento, evidenciando-se o redimensionamento de paradigmas que ora valorizam o conhecimento como gerador de estratégias, de novos produtos e soluções, em substituição à valorização da força motriz, é que surge a necessidade de administrar eficientemente o conhecimento, com ênfase nos processos de criação, codificação e disseminação, oportunizando a sua recuperação por diferentes usuários. A administração destes processos é realizada pela Gestão do Conhecimento (SILVA; SEVERINO, [2000?]).

Diante deste novo modelo de economia, onde o conhecimento tornou-se o principal recurso para as organizações, as competências profissionais são revistas de modo a satisfazer as necessidades emergentes (MAURA, 2004). No âmbito da GC, uma equipe multidisciplinar de profissionais – “os trabalhadores do conhecimento” (DRUCKER, 2004) – reúnem habilidades para trabalhar o conhecimento organizacional em todas as suas instâncias: eixo gerencial, eixo negócios, eixo tecnologias de informação, eixo mercadológico, eixo informacional (VALENTIM, 2004).

Neste contexto, a elaboração deste trabalho, justifica-se por identificar na formação profissional do bibliotecário, habilidades que condizem com os processos de GC no eixo informacional. A problematização gira em torno das competências a serem

desenvolvidas pelo profissional bibliotecário para atuar na área de GC. O presente trabalho objetiva ainda investigar a atuação do bibliotecário na GC; despertar o profissional da informação para novas possibilidades de atuação e finalmente apresentar as iniciativas realizadas por bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias no tocante às práticas de GC.

2 Materiais e métodos

A pesquisa foi estruturada em duas etapas principais: a fundamentação teórica a partir da revisão de literatura sobre o tema e a realização de estudo exploratório com oito bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias nos estados do Piauí e Maranhão. Como instrumento de pesquisa, adotou-se questionário constituído por cinco perguntas abertas, discriminadas na seção seguinte.

Os questionários foram enviados por email para uma população de quinze bibliotecários. Ao final de dez dias, obteve-se um retorno de oito questionários respondidos.

3 Resultados Finais

Nesta seção, serão abordados, a partir da interpretação e apresentação sucinta dos pontos de vista dos sujeitos da pesquisa, o entendimento e a atuação do profissional bibliotecário no que concerne às práticas de GC:

a) Como você entende a gestão do conhecimento?

- Um profissional entende como **organização** e **administração** das informações produzidas pela instituição,
- Dois bibliotecários entendem como uma **prática** de gerenciamento de atividades,
- Dois profissionais entendem como um **processo** no qual a instituição utiliza o seu **capital intelectual**, promovendo o **compartilhamento de conhecimentos**,
- Um profissional entende como poderosa **ferramenta** na tomada de decisão,
- Dois bibliotecários concebem como processo sistêmico de **identificação, uso e re-uso** do conhecimento dentro de uma instituição.

Segundo Hommerding (2001), a Gestão do Conhecimento pode ser definida como um conjunto integrado de ações que visa a identificar, capturar, gerenciar e compartilhar todo o ativo de informações produzidas por uma organização através do seu capital intelectual. Assim, observa-se que as definições apresentadas se complementam, traduzindo o que a literatura expõe acerca do conceito de GC.

b) Considerando os principais processos da Gestão do Conhecimento, onde o bibliotecário pode estar inserido?

- Três profissionais responderam: como gestor da informação e dos conhecimentos gerados pela Instituição onde atua;
- Três profissionais acreditam que em todas as etapas do processo de GC;
- Dois profissionais responderam: na organização da informação em seus diferentes suportes.

A captura, a organização, o tratamento, a disseminação e o compartilhamento do conhecimento constituem as etapas da Gestão do Conhecimento, assim como são atividades comuns ao profissional bibliotecário, visto que a informação, em todos os seus aspectos técnicos, representa seu instrumento primeiro de trabalho. A contribuição do bibliotecário frente à GC implica ainda em uma atuação voltada para o compartilhamento de conhecimentos a partir da identificação das fontes pertinentes à área de atuação de sua instituição, da disseminação e disponibilização destes recursos.

c) Na sua concepção, quais habilidades pessoais e profissionais deve desenvolver o bibliotecário que queira atuar na Gestão do Conhecimento?

- **Pessoais:** criatividade, iniciativa, organização, comunicabilidade, liderança e flexibilidade,
- **Profissionais:** trabalho em equipe, capacidade de administrar, empreendedorismo.

Como gestor do conhecimento, o bibliotecário necessita desenvolver habilidades que dialoguem com as propostas da GC. Entre todas já citadas, destacam-se: a capacidade de comunicação, entrevista e síntese, contribuindo com o processo de externalização do conhecimento contido no capital intelectual da instituição e a interação com os demais sujeitos da instituição a fim de realizar o mapeamento das informações relevantes e proceder com a sua aquisição, registro e recuperação, agregando vantagem competitiva à instituição a qual pertence.

d) Você participa ou participou de projetos relacionados à Gestão do Conhecimento? Em caso de resposta afirmativa, indique os objetivos propostos por estes projetos.

- 4 profissionais: participaram de projetos de GC (em gestão de acervos e documentos),
- 4 profissionais: não participaram.

A Gestão do Conhecimento, em todas as suas etapas ainda é pouco explorada na área da biblioteconomia. Para que o bibliotecário atue efetivamente com práticas de GC é necessário entender a instituição em sua totalidade e conceber a

informação e o conhecimento como insumo essencial do produto e/ou serviço a ser ofertado.

e) De que forma as escolas de biblioteconomia podem contribuir para proporcionar aos profissionais da informação, a formação necessária para atender as exigências do mercado no tocante às práticas de Gestão do Conhecimento?

Todos os colaboradores concordam que deve haver atualização na formação superior, apresentando currículos que dêem mais ênfase à GC e à Administração, propiciando, entre outras ferramentas o manuseio de tecnologias da informação.

4 Considerações Finais

A partir das premissas anteriores, entende-se que a Gestão do Conhecimento:

[...] tem o seu foco no capital intelectual da organização. As atividades desenvolvidas nesse nível de gestão são: a) desenvolvimento de uma cultura organizacional positiva em relação à geração de conhecimento; b) mapeamento e reconhecimento dos fluxos informacionais de informação e conhecimento, existentes interna e externamente à Organização; c) tratamento, análise e agregação de valor às informações e ao conhecimento produzido interna e externamente no ambiente organizacional; e) criação e disponibilização de produtos e serviços de informação e de conhecimento; f) criação de disponibilização de sistemas de informação e de conhecimentos empresariais de diferentes naturezas. A gestão do conhecimento, portanto trabalha essencialmente com os fluxos informais de informação (VALENTIM, 2004, p. 155-156).

Em meio aos resultados da pesquisa, verificou-se que os bibliotecários consultados entendem do que trata a GC e reconhecem a sua relevância dentro da prática profissional bibliotecária, embora grande parte não participe de projetos relacionados à GC, fato que se explica na ausência de uma formação acadêmica mais enfática nos processos organizacionais, do ponto de vista administrativo.

No que concerne às competências para o exercício efetivo das práticas de GC, Valentim (2004, p. 173) elenca:

Capacidade de análise e síntese; Prospecção e monitoramento; Gestão de projetos; Orientação aos clientes internos e externos à Organização; Organização e planejamento; Gestão integrada de recursos e prazos; Interação com o ambiente; Tomada de decisão; Orientação estratégica; Arquitetura de sistemas de informação.

A Gestão do Conhecimento configura-se, portanto, como um novo cenário para atuação profissional do bibliotecário que, embora possua formação compatível



com as habilidades exigidas para atuar com práticas de GC, necessita continuar a investir na sua qualificação, pois:

O novo profissional da informação precisa ter condições de reexaminar constantemente suas premissas e crenças a partir da capacidade de pensar de forma sistêmica, traduzida pela capacidade de ver conexões entre eventos, assuntos e detalhes e de pensar no todo e não nas partes, de forma isolada. (LONGO, R.M.J, 2007, apud VALLS, 2008).

A interdisciplinaridade que envolve a Gestão do Conhecimento e a Biblioteconomia, assim como, as mudanças decorridas da atual Sociedade da Informação e do Conhecimento, contribuem para que o profissional bibliotecário amplie sua atuação em segmentos distintos da Gestão do Conhecimento.

5 Referências

DRUCKER, Peter. F. O advento da nova organização. In:_____. **Peter Drucker na prática**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

HOMMERDING, Nádia Maria dos Santos **O profissional da informação e a gestão do conhecimento nas empresas**: um novo espaço para atuação, com ênfase nos processos de mapeamento do conhecimento e disponibilização por meio da intranet. 2001. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-26092005-114110/pt-br.php>>. Acesso em: 9 mar. 2011.

MAURA, Mariano A. La gestión del conocimiento desde una perspectiva educativa. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004.

SILVA, Devanildo Damião da; SEVERINO, Patrícia. **Desenvolvendo a gestão do conhecimento sob o prisma do mapeamento dos processos**: proposta de uma metodologia. [200-?]. Biblioteca Terra Fórum Consultores. Disponível em:<<http://www.terraforum.com.br/biblioteca/Documents/Forms/DispForm.aspx?ID=105>>. Acesso em: 13 abr. 2012.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004.

VALLS, Valeria. **O papel do bibliotecário na Gestão do Conhecimento**. Disponível em:



Gestão do conhecimento: processos e ferramentas

Resumo expandido

<http://www4.prefeitura.sp.gov.br/semi/CEDOC/iegi/pdfs/8O_Papel_do_Bibliotecario_na_GC.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2012.



MAPA DO CONHECIMENTO: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SIBI) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)

**Karolayne Costa Rodrigues de Lima¹ Paula Carina de Araújo²,
Simone Ferreira Nunes³**

¹Bibliotecária – Hab. Gestão da Informação (UDESC), Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Biológicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

²Mestre em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação (UFPR). Bibliotecária – Hab. Gestão da Informação (UDESC), Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Coordenadora da Comissão do Mapa do Conhecimento, Curitiba, Paraná.

³Especialista em Arqueologia, História e Sociedade (UNISA), Bibliotecária – Hab. Gerência, Bibliotecária da Biblioteca Litoral da Universidade Federal do Paraná, Matinhos, Paraná

1 Introdução

Para instigar o compartilhamento de informação e conhecimento, foi criado o Programa de Gestão do Conhecimento (PGC) no Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). A criação do Mapa do Conhecimento é uma das ações do PGC. Davenport e Prusak (2003, p. 88) afirmam que o mapa do conhecimento é um guia: ele localiza conhecimentos importantes e mostra onde encontrá-los. Aponta documentos, bancos de dados e até profissionais.

Neste trabalho relata-se a experiência do SiBi/UFPR no desenvolvimento de um mapa do conhecimento. É descrita a metodologia utilizada e os resultados parciais alcançados até o momento.

2 Materiais e Métodos

A partir do PGC foram criadas comissões de trabalho para a execução das ações de desenvolvimento do programa. A Comissão do Mapa do Conhecimento tem como objetivos: identificar o conhecimento de cada servidor; proporcionar o acesso às informações referentes a cada servidor; facilitar o compartilhamento de informação e conhecimentos e identificar redes sociais no SiBi.

Iniciou-se o trabalho por meio de visitas às bibliotecas do SiBi, visando explicar os objetivos do PGC e do mapa. Aplicou-se um questionário aos servidores a fim conhecê-los e identificar suas áreas de domínio.

Até o momento, foram respondidos 93 questionários, o que representa a participação de 49% dos servidores. A partir da coleta de dados, definiram-se as categorias principais que devem compor o mapa. Tomando essas categorias como ponto de partida, iniciaram-se as reuniões para definição do *briefing* do projeto e elaboração do *wireframe* para a construção do protótipo.

Com base na especificação dos requisitos básicos e complementares da

arquitetura de informação (navegação, interação e usabilidade), definição do *layout* do mapa e perfis dos usuários, foram definidas ferramentas *open source*, gratuitas e multiplataforma para produção do protótipo: Wordpress¹ para gerenciamento de conteúdo, MySQL para gerenciamento de banco de dados e Apache para servidor web.

O Wordpress foi escolhido por ser um sistema gratuito com suporte à linguagem de programação PHP, que não requer conhecimentos específicos para sua utilização. Sua grande comunidade de utilizadores e desenvolvedores facilita a troca de experiências sobre configuração, uso e incorporação de diversas extensões (*plugins*) que permitem adicionar novas funcionalidades.

Para o desenvolvimento dos perfis de usuários foi incorporado ao protótipo o *plugin* BoddyPress², que adicionou à plataforma uma estrutura de rede social que torna mais dinâmico a criação e/ou alteração dos perfis.

O mapa possui hoje três categoriais principais: perfis de usuários, bibliotecas (lotações funcionais de cada servidor) e comissões de trabalhos. A ideia é interligar estas categorias a partir dos dados preenchidos nos perfis.

A elaboração do mapa do conhecimento permitirá a visualização do conjunto de competências dos servidores do SiBi, de forma que seja possível buscar perfis com características específicas para a formação de equipes no desenvolvimento de projetos diversos.

O mapa do conhecimento será um guia gráfico e customizado para atender às necessidades de localização de especialidades de ativos de conhecimento (COSTA; KRUNCKEN, 2004, p. 7) e compartilhamento de informações.

3 Resultados Parciais

A adesão da direção do SiBi ao projeto, o uso de novas tecnologias, a participação em eventos e a formação das comissões de trabalho são oportunidades para a criação do mapa.

Após a formação da Comissão do Mapa do Conhecimento, seus membros se reúnem para definir o desenvolvimento do trabalho. Entre as ações cumpridas estão:

- a) aplicação do questionário “Conhecendo o capital intelectual do SiBi;
- b) apresentação do PGC e do mapa aos servidores;
- c) reunião e análise dos questionários;
- d) definição das categorias;
- e) desenvolvimento de um protótipo.
- f) Ações a serem desenvolvidas:
- g) criação do mapa;

¹ Wordpress é um sistema de gerenciamento de conteúdo open source, multiplataforma e gratuito. Disponível em: <<http://br.wordpress.org/>>. Acesso em: 05 abril 2012.

² BoddyPress é um programa open source que se incorpora na plataforma Wordpress para agregar-lhe recursos de rede social. Disponível em: <<http://br.buddypress.org/home/>>. Acesso em: 05 abril 2012.

- h) avaliação e aprovação em reunião de chefia do SiBi/UFPR;
- i) apresentação para os servidores do SiBi/UFPR.

O mapa do conhecimento causará grande impacto nas relações de compartilhamento de informação e conhecimento no SiBi/UFPR. Benefícios como a criação de conhecimento e a interação entre os servidores são os mais esperados.

4 Considerações Parciais

O PGC envolve a criação de uma cultura voltada ao compartilhamento de informação e conhecimento. Dentre as dificuldades encontradas está a baixa devolução dos questionários respondidos, pelo receio dos respondentes em compartilhar conhecimento e a resistência em se expor.

A participação no PGC é facultativa e depende da disposição individual de compartilhar conhecimento para que os objetivos sejam alcançados. Independente de responderem ou não ao questionário, informações básicas de todos os servidores serão publicadas no mapa. Espera-se que a apresentação do mapa finalizado motive os que ainda não o responderam a fazê-lo.

É fundamental que o mapa do conhecimento seja implementado, para que os servidores do SiBi tenham acesso às informações e aos conhecimentos mais facilmente. Acredita-se que haverá minimização no tempo de resolução de problemas e maior interatividade entre os servidores.

5 Referências

BODDYPRESS. Disponível em: <http://br.buddypress.org/home/> Acesso em: 05 abril 2012.

COSTA, M.D.; KRUCKEN, Lia. Aplicações do conhecimento para competitividade empresarial. In: **KM BRASIL 2004: gestão do conhecimento na Política Industrial Brasileira**. São Paulo, 2004.

DAVEPORT, T. H.; PRUSAK, L. Codificação e coordenação do conhecimento. In: _____ **Conhecimento empresarial**. 9. ed. Rio de Janeiro : Elsevier, 2003. p. 83-106.

WORDPRESS. Disponível em: <http://b.wordpress.org> Acesso em: 05 abril 2012.

PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO DE ELEMENTOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO PARA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Adriana Nóbrega da Silva¹, Emeide Nóbrega Duarte²

¹ Mestranda em Ciência da Informação, UFPB, João Pessoa – PB

² Pós-Doutora em Ciência da Informação, UFPB, João Pessoa – PB

Resumo

Este estudo tem como intenção pesquisar Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento (GIC) para construção de um instrumento de diagnóstico GIC em bibliotecas universitárias, baseado na gestão estratégica da instituição. O foco desta investigação está no entendimento da Gestão do Conhecimento (GC) e de sua sistematização como um processo tal qual a Gestão da Informação (GI), e na integração de ambos em um modelo que permita o diagnóstico. A investigação está sendo desenvolvida na Universidade Federal do Ceará (UFC) e na Universidade de Fortaleza (UNIFOR). A pesquisa tem por objetivo principal propor um instrumento para diagnosticar o gerenciamento da informação e do conhecimento (GIC) de forma integrada para bibliotecas universitárias. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva de cunho qualitativo, considerada estudo de caso. Adota a análise de conteúdo para a coleta, organização e análise dos dados. Na visita exploratória para conhecer o ambiente de estudo, os dados preliminares observados indicam a necessidade de construção de um instrumento de diagnóstico de GIC de forma integrada a ser aplicado para bibliotecas universitárias.

Palavras-Chave: Gestão do Conhecimento; Gestão da Informação; Biblioteca Universitária; Instrumento de diagnóstico.

Abstract

This study is intended to search the Information Management and Knowledge Management (IKM) to build a diagnostic tool GIC in university libraries, based on the strategic management of the institution. The focus of this research is the understanding of Knowledge Management (KM) and its systematization as a process, like the Information Management (IM), and the integration of both in a model that allows the diagnosis. The research is being developed at the Federal University of Ceará (UFC) and the University of Fortaleza (UNIFOR). The research aims at constructing an instrument for diagnosing the management of information and knowledge (GIC) in an integrated manner to academic libraries. This is an exploratory and descriptive qualitative, case study considered. Adopts the content analysis to collect, organize and analyze data. In exploratory visit to meet environmental study, preliminary data indicate the need to build a diagnostic tool in an integrated way of GIC to be applied to academic libraries.

Keywords: Knowledge Management. Information Management. University Library. Diagnostic tool.

1 Introdução

Esta pesquisa tem como intenção estudar a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento (GIC) nas bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Ceará (UFC) e da Universidade de Fortaleza (UNIFOR) para construir um instrumento de diagnóstico em GIC. O foco desta investigação está no entendimento da GC e da GI como processos cuja sistematização devem ser integrados em único modelo que permita o diagnóstico.

Atualmente o panorama organizacional se caracteriza pelas mudanças constantes nos processos e nas formas de administrar uma instituição. Essas mudanças promovem uma maior competitividade. De acordo com Costa *et al.* (2009), nos dias atuais, o conhecimento é percebido pelas organizações como fonte geradora de valor, principalmente quando a sua utilização está atrelada ao desenvolvimento de novas estratégias.

Diante da realidade expressa, confere relevância a resposta para a seguinte questão: Como diagnosticar a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento de forma integrada nas bibliotecas universitárias?

A motivação para realizar a pesquisa se apresenta pela relevância dos temas inovadores GI e GC que se configuram como elementos fundamentais pela sua relevância, além do fato de promoverem vantagens competitivas nas organizações.

A GC e os assuntos a ela relacionados, por exemplo, surgiram nos últimos anos como uma das questões mais intrigantes nas pesquisas sobre gestão nas organizações. A GI fixou-se entre as mais importantes e desafiadoras atividades contemporâneas relacionadas com os meios para organizar os dados, transformá-los em informação (dados com significação) e, com a devida análise, gerar o conhecimento necessário para permitir o uso desse conhecimento com inteligência para definir estratégias com competência para um processo de decisão.

Por esses contextos, entendemos que a pesquisa se justifica pelas contribuições da teoria e das práticas que ela pode proporcionar, bem como pelos aspectos de relevância que a envolvem.

Assim, o objetivo geral do trabalho é propor um instrumento para diagnosticar o gerenciamento da informação e do conhecimento (GIC) de forma integrada para bibliotecas universitárias.

Com base nesse objetivo, elaboraram-se os seguintes objetivos específicos: identificar na literatura os conceitos e elementos relacionados a GIC; mapear na literatura os elementos teóricos de GI e GC que possam contemplar as especificidades do ambiente informacional adequados à biblioteca acadêmica; identificar por meio dos relatos de pesquisas, as práticas de GI e GC em Bibliotecas universitárias; analisar as práticas de Gestão da Informação e do Conhecimento nessas bibliotecas, tomando como parâmetro os elementos propostos nos modelos teóricos apresentados na literatura e descrever um instrumento de diagnóstico de Gestão da Informação e do Conhecimento de forma integrada para bibliotecas universitárias baseado nos campos teórico e prático.

Neste artigo, apresentamos os resultados referentes aos objetivos específicos de identificação na literatura dos conceitos de gestão da informação e do conhecimento e o mapeamento dos elementos teóricos relacionados que possam

contemplar as especificidades do ambiente informacional adequado à biblioteca acadêmica.

2 Revisão de Literatura

A atual Sociedade da Informação exige mudanças profundas em todos os perfis profissionais, especialmente naqueles diretamente envolvidos na produção, coleta, disseminação e uso da informação e do conhecimento. A competitividade crescente e a aceleração do desenvolvimento tecnológico da atualidade fazem com que o detentor de informações completas, exatas e acessadas na hora certa mantenha vantagem competitiva nas organizações. Dessa forma, e para um melhor entendimento da GIC, é importante a compreensão de conceitos elementares como: Informação, Conhecimento, Gestão da Informação e do Conhecimento.

De acordo com Amorim e Tomaél (2011), desde a década de 1990 vários estudos foram apresentados sobre Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC), a partir dos quais diversos autores buscaram identificar as principais diferenças entre estas duas disciplinas.

Apesar de passados alguns anos em que tais estudos vêm sendo discutidos, verificamos que o assunto ainda é bastante emergente, especialmente para as organizações brasileiras, o que torna fundamental a constante verificação de sua aplicação.

Mattelart (2006), na sua obra História da sociedade da informação afirma que:

Em seus escritos, a palavra 'informação' significa o mesmo que *intelligence*. E sua coleta diz respeito à Intelligence of State [...] Na ilha Bensalem, trabalham nada menos que nove categorias de cientistas, segundo uma divisão rigorosamente hierarquizada do trabalho, nas atividades de coleta, de classificação e de tratamento da informação [...].

A informação é a força motriz na constituição de estratégias e o alicerce onde se estrutura o desenvolvimento conceitual da teoria da Gestão do Conhecimento. As novas mudanças de paradigmas técnico-econômicos ensejam mudanças na sociedade e na economia, promovendo a integração e a redução das distâncias entre as pessoas, aumentando o nível de informação.

O conhecimento deriva da informação, assim como esta advém dos dados. Carvalho (2001) explica que o conhecimento não sendo puro nem simples, apresenta-se como uma mistura de elementos, o que o torna fluído, formalmente estruturado e intuitivo.

Vários são os estudos que tentam definir ou (re)conceituar os termos dado, informação e conhecimento, em função do atual panorama de mudanças paradigmáticas que alteram, inclusive, os conceitos clássicos de ciência e tecnologias, incluindo e/ou inovando outros, como tecnologias de informação, comunicação e mídia – considerados em seu conjunto, o motor do desenvolvimento sustentável da atual Sociedade da Informação.

Para alguns autores, o conhecimento deriva da informação, assim como esta advém dos dados. Cysne (2003) explica que o conhecimento, não sendo puro nem simples, apresenta-se como uma mistura de elementos, o que o torna fluído, formalmente estruturado e intuitivo, “[...] uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual

proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações [...]” (SVEIBY, 1998).

Estas características dificultam a exposição do conhecimento em palavras e fazê-lo plenamente entendido em termos lógicos. O conhecimento pertencente ao indivíduo é tácito, complexo e imprevisível. Um conceito extraído de Davenport e Prusak (1998, p.6) exprime que:

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

Os autores citados (1998, p. 6) comparam o conhecimento a “[...] um sistema vivo, que cresce e se modifica à medida que interage com o meio ambiente” e é integrado de valores e as crenças que determinam, em grande parte, o que o conhecedor vê, absorve e conclui, com origem nas suas observações. Desta forma, o conhecimento, difere essencialmente da informação por conter crenças e compromisso humanos (NONAKA ; TAKEUSHI, 1997, p. 63).

Essa conceituação de Davenport e Prusak (1998) ao sugerir que o conhecimento é pessoal, tácito e, portanto, oriundo de experiências humanas, permite se definir o conhecimento organizacional como a explicitação desse conhecimento implícito, por meios de relatórios, documentos, bancos de dados etc.

Com essa mesma abordagem conceitual, Nonaka e Takeuchi (1997) entendem que essa característica humana do conhecimento, de ser arraigada nas experiências individuais e em todos os modelos mentais existentes, torna desafiadora sua extração ou criação. A Gestão da Informação aflorou nos currículos de Biblioteconomia e Ciência da Informação dos países do MERCOSUL.

Seu objetivo é capacitar os estudantes na gestão competente, para atuar em sistemas e unidades de informação e em todo tipo de organizações e contextos, com atitude pro-ativa. Como objetivos específicos da área estão o ser capaz de planejar, implementar, dirigir, coordenar e avaliar sistemas e unidades de informação com visão estratégica. (CARDOSO; PEREIRA, 2005, p. 225).

Tarapanoff (2006, p.145) define a GI como:

A gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para o gerenciamento da informação e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações.

A GI é apreendida, portanto, como o gerenciamento dinâmico dos recursos informacionais indispensáveis para a organização. A Gestão da Informação tem como objetivo principal, oferecer informação rápida, agregada e precisa. A informação é considerada um fator importante para a tomada de decisão. Assim,

para que a organização tenha êxito, ela necessita de informações corretas, na hora certa para pessoas certas.

Assim, as informações precisam ser gerenciadas da mesma forma que os outros recursos, de sorte que é preciso traçar políticas e programas de organização e tratamento para que elas se apresentem com maior eficácia. Portanto, é nítida a importância das informações no processo de tomada de decisão. Assim, a GI nas organizações torna-se não apenas necessária, mas indispensável para realizar a Gestão do Conhecimento nas organizações.

De acordo com Davenport e Prusak (1998) o termo Gestão do Conhecimento foi inicialmente utilizado para descrever a criação e o uso de repositórios eletrônicos de dados e informações com uma estrutura orientada para o conhecimento. É um conceito novo (final dos 80 do século recém-passado) que uniu dois termos já bastante utilizados em campos de conhecimento diferentes – gestão e conhecimento – e os revestiu com uma roupagem corporativa e com foco em estratégias empresariais.

Ainda de acordo com o autor, o conceito de GC embute diversos níveis de conhecimento (tácito, explícito e prático), assim como tipos da gestão – de competências, do capital intelectual, da aprendizagem organizacional – e também tipos de inteligência (cognitiva, econômico-produtiva, organizacional, empresarial), além da abordagem da educação corporativa e da aprendizagem organizacional.

Segundo Duarte, Silva e Costa (2007), nem sempre é necessário instrumentos sofisticados para realizar a GC. A partir de um arquivo bem organizado, de um sistema de gestão eletrônica de documentos, ou mesmo programas eficazes de educação, as empresas provavelmente já estarão fazendo algo que pode estar sendo direcionado para a GC.

Beal (2004) define GC como o conjunto de ações sistemáticas e disciplinadas que uma organização pode adotar para obter o maior retorno possível do conhecimento disponível; e Hommerding (2001, p. 42) considerada a GC como um conjunto integrado de ações que visa a:

[...] identificar, capturar, gerenciar e compartilhar todo ativo de informações de uma organização. Essas informações podem estar sob a forma de banco de dados, documentos impressos e, principalmente, nas pessoas através de suas experiências, habilidades, relações pessoais e fundamentalmente de suas vivências.

Na tentativa de delimitar espaços e empreender esforços com vistas a estabelecer áreas de competência de cada um dos conceitos Salazar (2000) descreve as diferenças entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento. A Gestão do Conhecimento está baseada em parte na Gestão da Informação. Diferenciar Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento torna-se necessário e fica estabelecida que, enquanto a informação é definida como um fluxo de mensagens, o conhecimento é a combinação de informação e contexto, na medida em que produzem ações. A adoção de modelos de Gestão da Informação e de Gestão do Conhecimento está promovendo melhorias no desempenho e crescimento das organizações.

Nesta pesquisa estão sendo utilizados os modelos de Castro (2005), Nonaka e Takeuchi (1997), Bukowitz e Willians (2002), Choo (2003) e o método *Organizational Knowledge Assessment* – OKA - (FONSECA ; TORRES, 2008), para a construção do instrumento de diagnóstico de GIC. No entanto, esses modelos, são

específicos de GC, e a biblioteca universitária, como unidade de informação que trabalha essencialmente com a informação registrada, necessita de um instrumento que agregue tanto a GC como a GI. Assim, também foram adotados os modelos de GI, de Pinto e Silva (2005), Monteiro e Falsarella (2007), Malin (2006), bem como um modelo de GI do Government of Alberta (2003) no Canadá.

Os elementos constituintes dos modelos apresentados de GC e GI foram minuciosamente analisados e transformados em parâmetro para a análise e construção de um instrumento para diagnosticar a GIC em BU.

Portanto, a proposta de integração pretende estabelecer uma correspondência entre a concepção advinda do estudo sobre a GI e GC e as experiências das bibliotecas centrais da UFC e UNIFOR, para propor que as organizações possam gerir a informação e o conhecimento de modo eficiente e eficaz, já que esses são insumos indispensáveis para o sucesso das organizações.

Desse modo, pretendemos fundamentar a proposta arrimada na base teórica já consolidada na literatura sobre as temáticas em evidência, conforme modelos e indicadores apresentados no Quadro 1.

Quadro 1- Modelos de GI e de GC e seus indicadores

Modelos de GI e de GC	Indicadores dos modelos de GI e GC
<p>Modelo de GI para aprendizagem organizacional de Monteiro e Falsarella:</p>	<p>a) A Gestão da Informação: busca e obtenção, tratamento, armazenamento e disponibilização.</p> <p>b) a Gestão de projetos: vão usando as informações disponibilizadas pelo gestor da informação e também vão gerando novas informações úteis que devem ser incorporadas à base de conhecimentos da organização.</p> <p>c) o ambiente para aprendizagem: a obtenção de informação, a resolução de problemas, a criação de novos produtos, a transferência de tecnologia e métodos, a visão compartilhada, as boas práticas e a distribuição de informações.</p> <p>d) a aprendizagem organizacional: conhecimentos registrados, uso do conhecimento em atividades rotineiras ou em novos projetos.</p>
<p>Modelo de Gestão da Informação Governamental de Malin:</p>	<p>a) Foco na organização – cultura informacional, gerencial e organizacional</p> <p>b) Foco na capacidade gerencial - processos, pessoas e ferramentas.</p> <p>c) Foco na informação - conteúdo, utilidade e uso.</p> <p>d) Foco na utilidade e uso - pertinência, precisão e oportunidade da informação para o usuário e atendimento à suas necessidades.</p>
<p>Modelo de GI do governo da Província de Alberta Canadá</p>	<p>A implantação do modelo deve incluir os seguintes elementos:</p> <p>a) Estabelecimento de um governo corporativo e coordenação na gestão da informação;</p> <p>b) Definição de prioridades gerenciais que garantam o sucesso da organização;</p> <p>c) Promover a conscientização e compreensão dos colaboradores;</p> <p>d) Determinação das competências que são necessárias para garantir que as pessoas possam ter habilidades necessárias, e sucesso para avaliação na gestão da informação.</p>
<p>Modelos de diagnóstico de GC em Biblioteca Universitária de Castro</p>	<p>a) Gestão Estratégica da Biblioteca Universitária (BU): b) o processo de gestão do conhecimento: esse processo a autora destaca cinco fases de GC na BU:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) identificação do conhecimento; 2) aquisição de conhecimento; 3) desenvolvimento do conhecimento;

	<p>4) compartilhamento do conhecimento; 5) uso do conhecimento; c) suportes organizacionais: esse instrumento é formulado pela a autora a partir da identificação de quatro suportes organizacionais considerados na GC: 1) cultura organizacional; 2) gestão de pessoas; 3) estrutura organizacional; 4) tecnologia da informação.</p>
Modelo de GC de Nonaka e Takeuchi:	<p>a) Socialização (tácito para tácito) b) Externalização (tácito para explícito): c) Combinação (explícito para explícito) d) Internalização (explícito para tácito)</p>
Modelo de GC de Bukowitz e Willians:	<p>a) obtenha informações; b) utilize a informação; c) aprenda conjuntamente; d) contribua compartilhando conhecimento; e) avalie o capital intelectual; f) construa e mantenha o capital intelectual; g) descarte do conhecimento por meio da rotatividade de pessoas</p>
Modelo de GC de Choo:	<p>a) A construção do sentido: processo caracterizado pela interpretação das informações vindas do ambiente b) Criação de Conhecimento: processo caracterizado pela conversão do conhecimento. c) Tomada de Decisão: processo caracterizado pelo processamento e análise de informações a partir das alternativas disponíveis.</p>
Modelo Organizational Knowledge Assessment (OKA): Fonseca e Torres	<p>a) Pessoas: cultura e incentivos, identificação e criação do conhecimento, compartilhamento de conhecimento, comunidades de prática e times de conhecimento, conhecimento e aprendizagem. b) Sistemas: Infraestrutura e tecnologia para GC, Infraestrutura de acesso ao conhecimento, Gestão de Conteúdo, Infraestrutura do Ambiente de Gestão do Conhecimento. c) Processos: Lideranças e Estratégias, Fluxos de Conhecimento, Operacionalização do Conhecimento, Alinhamento, Métricas e Monitoração.</p>

Fonte: Elaboração própria, 2012

O quadro 1 expõe modelos conceituais de GI de GC e seus componentes indicadores para serem mapeados com a intenção de identificar as práticas e as respectivas abordagens. Apresenta os aspectos fundamentais para a proposta de integração que pretendemos estabelecer entre a concepção advinda do estudo e as experiências das bibliotecas centrais da UFC e UNIFOR, escolhidas como campo para realização da pesquisa.

3 Procedimentos Metodológicos

A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva. Adota o procedimento de estudo de caso duplo aplicado nas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) e Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Adota como instrumentos de pesquisa, a observação direta, questionário, entrevista e documentos bibliográficos. Utilizará a análise de conteúdo proposta por Bardin (2010), para organizar os dados, entendida como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (p. 42).

A natureza da pesquisa se caracteriza como aplicada, por ensinar conhecimentos dirigidos à solução de questões específicas (SILVA; MENEZES, 2005). No que diz respeito à abordagem do problema, o estudo expressa aspectos predominantemente qualitativos. Neste estudo, a população será constituída por bibliotecários e a direção das bibliotecas universitárias da UFC e UNIFOR em função da experiência, respeito e qualidade no ensino superior destas instituições no Brasil.

4 Resultados Parciais

Nos resultados correspondentes à pesquisa na literatura com vistas a identificar os elementos relacionados à GIC, apresentamos o Quadro 1 contendo as dimensões dos modelos que estão sendo adotados com seus respectivos elementos constitutivos, e no Quadro 2, apresentamos o resultado da interposição dos indicadores das propostas dos modelos em três focos: ações de gestão administrativas, suportes e processos para GI e GC que servirão de parâmetros para a construção do instrumento de diagnóstico de GIC para Biblioteca universitária, conforme demonstra o conteúdo do Quadro 2.

Quadro 2- Resultados da interposição dos elementos contemplados nos modelos de GI e GC inseridos no Quadro 1.

Gestão administrativa	Suportes de GI e GC	Processos de GI e GC
1)Adotar Gestão Estratégica 2)Definição de prioridades gerenciais 3)Definição de Lideranças e Estratégias 4)Estabelecimento de uma coordenação de gestão da informação; 5)Promover a conscientização e compreensão dos colaboradores 6)Determinação das competências das pessoas	1)Promoção Integrada da Aprendizagem 2)A criação de uma memória organizacional. 3)Capacidade para reconhecer e aprender, tanto com o sucesso, quanto com o fracasso. 4)Organização centrada nas Pessoas 5)Organização centrada nos sistemas 6)Organização centrada na estrutura organizacional 7)Foco nas ferramentas tecnológicas 8)Cultura informacional,	1 Gestão da Informação Busca (1), obtenção(2), tratamento(3), armazenamento(4), disponibilização(5), interpretação(6), análise(7), uso(8), geração(9), distribuição(10), utilidade(11), pertinência(12), atendimento às necessidades dos usuários(13). A resolução de problemas(14), a criação de novos produtos(15), a transferência de tecnologia(16) e métodos(17) e as boas práticas(18). 2 Gestão do conhecimento Criação da base de conhecimento(1). Gestão de

	<p>gerencial e organizacional</p> <p>9) Promoção da Gestão de projetos</p> <p>10) Inculcar a Visão compartilhada</p> <p>11) Avaliação do conhecimento existente relativo à necessidade futura.</p>	<p>Conteúdo(2). Comunidades de prática(3) e times de conhecimento(4). Uso do conhecimento(5), Identificação(6), aquisição(7), desenvolvimento(8); compartilhamento(9); construção(10) e manutenção do conhecimento(11); descarte do conhecimento(12), compartilhamento de conhecimento(13), criação do conhecimento(14): Socialização(15), externalização(16), combinação(17) e internalização do conhecimento(18).</p>
--	--	--

Fonte: Elaboração própria, 2012

Na coluna 1 do Quadro 2 listamos 6 ações estratégicas propostas pelos autores dos modelos considerados necessários às organizações, 11 elementos que as organizações precisam investir como suportes para a adoção de processos de Gestão da informação e do conhecimento e os indicadores propostos; sendo 18 de Gestão da Informação e 18 indicadores para gestão do conhecimento.

Nesses resultados parciais foram identificados os elementos de Gestão administrativa e suportes de GI e GC que constituirão as variáveis a ser aplicadas por meio de entrevista aos gestores. Os processos/indicadores de GIC constituirão as categorias a serem mapeadas por meio de questionário aplicado aos bibliotecários, para identificar as práticas exercidas e as lacunas ainda existentes.

No final da pesquisa esperamos apresentar a proposta de instrumento de diagnóstico de GI e GC em bibliotecas universitárias condensando indicadores de GI e de GC, baseados nos resultados obtidos no questionário, entrevista, observação e leituras que reflitam o campo de atuação na área.

5 Considerações Parciais

Como informado na introdução, apresentamos os resultados referentes aos objetivos específicos de identificação na literatura dos conceitos de gestão da informação e do conhecimento e o mapeamento dos elementos teóricos relacionados que possam contemplar as especificidades do ambiente informacional adequado à biblioteca acadêmica.

Os conceitos apresentados já revelam que as informações precisam ser gerenciadas da mesma forma que os outros recursos, de sorte que é preciso traçar políticas e programas de organização e tratamento para que elas se apresentem com maior eficácia. Portanto, é nítida a importância das informações no processo de tomada de decisão.

A Gestão do Conhecimento está baseada em parte na Gestão da Informação, enquanto a informação é definida como um fluxo de mensagens, o conhecimento é a combinação de informação e contexto, na medida em que produzem ações. Assim, a GI nas organizações torna-se não apenas necessária, mas indispensável para realizar a Gestão do Conhecimento nas organizações.

Considerando a proximidade de conceitos entre as duas disciplinas, embora sejam distintas em relação ao objeto de atuação, partindo do entendimento de que a GI trabalha os fluxos formais da organização e a GC, os fluxos informais, o que nos leva a inferir que podem ser vistas e aplicadas de forma integrada.

Essa compreensão valida a intenção de continuidade da pesquisa em busca de apresentar um instrumento que possa diagnosticar as práticas de GIC nas Bibliotecas universitárias.

Nessa perspectiva, entendemos que a pesquisa irá contribuir para o desenvolvimento da área de Ciência da Informação com estudos sobre as relações da Gestão da informação com a Gestão do Conhecimento focalizando a atuação do bibliotecário nessas atividades em biblioteca universitária, propondo assim, um novo campo de estudo.

Referências

AMORIM, Fabiana Borelli; TOMAÉL, Maria Inês. Gestão da informação gestão do Conhecimento na prática organizacional: análise de estudos de casos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 8, n. 2, p. 01-22, jan./jun. 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. **Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CARDOSO, Luiz Henrique; PEREIRA, Edmeire Cristina. Teoria do caos e gestão da informação: uma integração na complexidade dos negócios e dos sistemas de informação. **Transinformação**. v. 17, n. 3, p. 221-233, set./dez. 2005.

CARVALHO, Gilda Maria Rocha de. **Informação & conhecimento: uma abordagem organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CASTRO, Gardênia. **Gestão do conhecimento em biblioteca universitária: um instrumento de diagnóstico**. 2005. 160f. (Dissertação Mestrado em Ciências da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora SENAC, 2003. 425p.

COSTA, I.; VASCONCELOS, A. C. F.; CÂNDIDO, G. A. Diagnóstico de Gestão do



Conhecimento como Mecanismo para Criação de Valor: Um Estudo Exploratório no SEBRAE-PB. **Revista Gestão Industrial**, Ponta Grossa, v. 5, .2., p.80-98, abr./jun. 2009.

CYSNE, Fatima Portela Cysne. Transferência de conhecimento entre a universidade e a indústria: uma análise nacional. 305fl. Tese (Doutorado). Universidade Federal do Ceará, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**. 3. ed. São Paulo: Futura, 1998.

_____; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUARTE, E. N.; SILVA, Alzira Karla Araújo da; COSTA, Suzana Queiroga da. Gestão da Informação e do Conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas à unidades de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 97-107, 2007. >. Acesso em: 10 julho de 2011.

FONSECA, Ana Flávia; TORRES, Flávia. **Método de Avaliação do Conhecimento Organizational - Organizational Knowledge Assessment (OKA)**. Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE. Brasília : 2008.

GOVERNMENT OF ALBERTA. **Benchmarking Information Management Practices: An Assessment Tool**, October 2003, Departamento de Alberta, Canadá. Disponível em: <<http://www.im.gov.ab.ca/index.cfm?page=imf/Index.html>>. Acesso em: 12 de jan. 2012.

HOMMERDING, Nádia Maria dos Santos. **O profissional da informação e a gestão do conhecimento nas empresas**: um novo espaço para atuação, com ênfase nos processos de mapeamento do conhecimento e disponibilização por meio da intranet. 2001. 210f. (Dissertação Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

MALIN, Ana Maria Barcellos. Gestão da Informação Governamental: em direção a uma metodologia de avaliação. **Datagrama zero**, v. 7, n. 5, p. não paginado, out.2006.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. 2. ed., rev. e atual. São Paulo, SP: Loyola, 2006. 197p.

MONTEIRO, Nabor. A.; FALSARELLA, Orandi Mina. Um modelo de gestão da informação para aprendizagem organizacional em projetos empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n.2, p. 81-97, maio/ago. 2007.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.



PINTO, Manuela Azevedo; SILVA, Armando Malheiro da. Um Modelo Sistêmico E Integral De Gestão Da Informação Nas Organizações. In: 2º CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2., 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Tecsi, 2005. p. 1 - 24.

SALAZAR, Alejandro Andrés Pavez. **Modelo de implantación de gestion Del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas.** 2000. 90 f. (Tese Doutorado) Universidade Técnica Frederico Santa María, Departamento de Informática, Valparaíso. Disponível em: <<http://www.gestiondelconocimiento.com>>. Acesso em: 09 mar. 2011.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARAPANOFF, Kira. Informação, Conhecimento e Inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: _____. **Inteligência, Informação e Conhecimento.** Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 19-36.

UNIVERSIDADE DE FORTALEZA. **Biblioteca.** Disponível em: <http://www.unifor.br/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=623&Itemid=80>. Acesso em: 24 de jan. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Biblioteca Universitária.** Disponível em: <http://www.ufc.br/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=30>. Acesso em: 23 de jan. 2012.

GESTÃO DO CONHECIMENTO ALINHADA À GESTÃO DE MUDANÇA

Elvira Fernandes de Araújo Oliveira¹, Maria Ilza da Costa², Sônia Maria dos Santos Araújo³, Tatiana Nascimento Augusto Dutra Alves⁴

¹Mestre em Administração, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Mossoró, Rio Grande do Norte.

²Especialista em Gestão Estratégica de Sistemas de Informação, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte.

³Especialista em Gestão de Pessoas, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte.

⁴Especialista em Gestão Estratégica de Sistemas de Informação, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte.

Resumo

O desafio de gerenciar e melhor utilizar o conhecimento, ativo intangível de valor estratégico, tem aguçado as organizações a buscarem modelos de gestão que visam administrar os conhecimentos essenciais para alcançar seus objetivos direcionados a visão de futuro e sua permanência no mercado competitivo. Logo, esse estudo tem como objetivo principal apresentar a gestão do conhecimento como modelo que surge para gerenciar a transposição do conhecimento tácito em explícito e a gestão de mudança como parte integrante desse processo. Para tanto, contextualiza o conhecimento, cita os tipos e as formas de conversão dele. Aborda maiores considerações sob as gestões do conhecimento, estratégica do conhecimento e a de mudança, expondo conceitos, objetivos e benefícios relacionados à implementação dessas gestões. Expõe a gestão do conhecimento com foco na inovação. Trata-se de um levantamento exploratório fruto de uma revisão de literatura de base estritamente teórica em vários suportes informacionais relacionados a esse tema e áreas afins. Toda adoção de modelos proporciona mudanças organizacionais que podem influenciar de maneira positiva ou negativa nos processos, nas ações estratégicas, nos serviços, nos produtos e na cultura organizacional. Infere-se, portanto, nesse estudo que a adoção de novas práticas - modelos- interfere nas formas de gerenciar os processos organizacionais e nas ações estratégicas das organizações. Constata-se, dessa forma, a necessidade de novas contribuições para essa temática, baseadas em estudos empíricos com o intuito de conscientizar que a gestão do conhecimento e a gestão de mudança não estão isoladas, mas alinhadas ao processo de alavancar a sobrevivência das organizações.

Palavras-chave:

Conhecimento; Gestão do conhecimento; Gestão estratégica do conhecimento; Gestão de mudança.

Abstract

The challenge to better manage and use knowledge, intangible assets of strategic value, has sharpened companies to pursue business models that aim to manage the skills essential for achieving your goals directed the vision of the future and remain in a competitive market. Therefore, this study has as main objective to present knowledge management as a model that appears to manage the implementation of the tacit and explicit knowledge and change management as an integral part of this process. To do so, contextualizes the knowledge, cites the types and forms of his conversion. Discusses further consideration under the administrations of knowledge, strategic knowledge and change, by debating concepts, objectives and benefits related to implementation of these efforts. Exposes the knowledge management with a focus on innovation. This is an exploratory survey result of a literature review of theoretical based strictly on a variety of informational related to this topic and related areas. Any adoption of models provides organizational changes that may influence positively or negatively in the process, the strategic actions, services, products and organizational culture. It is inferred, therefore, in this study that the adoption of new practices - interferes with-models ways to manage organizational processes and the strategic actions of companies. It appears, therefore, the need for further contributions to this theme, based on empirical studies in order to realize that knowledge management and change management are not isolated, but aligned to the process of leveraging the companies' survival.

Keywords:

Knowledge; Knowledge management; Strategic management of knowledge; Management of change.

1 Introdução

Num mundo globalizado e altamente informatizado, o conhecimento tem se tornado um ativo economicamente estratégico, sendo esse considerado um dos recursos mais valiosos para a gestão da empresa.

À medida que as pessoas interagem nos ambientes, principalmente de trabalho, elas absorvem informações e as transformam em conhecimento. Articulam, experiências, valores e crenças e conhecimentos para identificar as informações relevantes como instrumento decisivo para promover o desenvolvimento organizacional e criar diferenciais competitivos que possibilitem a permanência da empresa no mercado cada vez mais competitivo.

A efetiva busca, de gerir, aplicar e converter o ativo intangível - conhecimento - em resultados tem propiciado as organizações a procurar adotar um modelo de gerência e supervisão do conhecimento organizacional. Assim, a Gestão do Conhecimento (GC) surge como um modelo de gerência utilizado para transformar o conhecimento tácito em forma explícita.

Logo, o objeto central de reflexão, no presente estudo, é apresentar o processo da gestão do conhecimento alinhada à gestão de mudança no gerenciamento das atividades organizacionais, com vistas às organizações acompanharem as tendências do mercado e as inovações. Esse artigo é fruto de uma revisão de literatura de base estritamente teórica em suportes informacionais nas áreas: gestão do conhecimento, gestão de mudança e áreas afins.

A principal motivação para essa produção foi mostrar que todo processo de gestão de conhecimento gera mudanças. Assim, a gestão de mudança emerge como um tema que não pode ser extraído da literatura, quando se tratar de implementação da GC. Pois, percebe-se que as mudanças organizacionais que surgem com a adoção de novas práticas - modelos- e novas inovações interferem nas formas de gerenciar os processos organizacionais e nas ações estratégicas das organizações.

Esse estudo, inicialmente, contextualiza o conhecimento, cita os tipos e as formas de conversão dele. Expõe à base do nosso objeto de análise as gestões: do conhecimento, da estratégica do conhecimento e, de mudança, com seus conceitos, objetivos, benefícios e as condições favoráveis para as práticas dessas gestões com o uso do conhecimento. Aborda a gestão do conhecimento com foco na inovação. Finalmente, apresenta as principais conclusões e as linhas potenciais de pesquisas futuras.

2 Conhecimento

O conhecimento gerado pelo o acúmulo da troca de experiências, nos relacionamentos interpessoais, na vida cotidiana, na leitura de suportes informacionais, entre outros, representa uma fonte impulsionadora do ser humano na busca das relações causais entre os fenômenos.

Para Barreto (2002), conhecer é um ato de interpretação individual, uma apropriação da informação por meio das estruturas mentais de cada sujeito. Assim, os seres humanos constituem nos únicos seres que conseguem conhecer, criar, transformar e processar o conhecimento na tentativa de visualizar novas realidades e cenários para expandir fronteiras conhecidas e desconhecidas, ampliando novos mundos.

Segundo Davenport e Prusak (1998), o conhecimento é uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, constituindo em uma estrutura que permite a avaliação e, a incorporação de novas experiências e informação.

Divide-se em tácito e explícito, conforme Nonaka (1994), o explícito refere-se ao conhecimento transmissível em linguagem formal e sistemática, enquanto o tácito possui uma qualidade pessoal enraizada na ação, no comprometimento e no envolvimento em um contexto específico.

Spender (1996 apud OLIVEIRA JÚNIOR, 2010) propõe três componentes do conhecimento tácito no trabalho: componente consciente, automático e o coletivo.

- a) componente consciente - De fácil codificação e transmissão, em virtude do indivíduo entender e explicar o que está fazendo;
- b) componente automático - É desempenhado de forma inconsciente e o indivíduo não tem consciência de como ele está sendo aplicado;
- c) componente coletivo – É o conhecimento desenvolvido pelo indivíduo por meio do compartilhamento em um contexto social específico.

A esses componentes Spender (1996 apud OLIVEIRA JÚNIOR, 2010) somou o conhecimento explícito entendido por “científico ou familiar” perante a seguinte matriz, exposta no quadro 1:

Conhecimento	Individual	Social
Explícito	Consciente	Objetivado
Implícito	Automático	Coletivo

Quadro 1-Tipos de conhecimento organizacional

Fonte: Spender (1996 apud OLIVEIRA JÚNIOR, 2010).

As organizações se constituem uma das bases nas quais o conhecimento assume dimensões conhecidas e desconhecidas. O conhecimento tácito é o ponto de partida que tem propiciado as organizações buscarem e trabalharem esse ativo intangível de forma coesa, integrando-o nos processos de negócios para o sucesso.

Na atual Era da Sociedade da Informação, o modo de pensar das corporações tem influenciado a redefinição de conceitos, métodos de agregação de valor e termo de ações à conversão entre conhecimento tácito-explícito. Nesse sentido, Takeuchi e Nonaka (2008) expõem quatro modos para a conversão conhecimento tácito e explícito, como: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização. Esse ciclo tornou-se conhecido na literatura como modelo SECI, espiral SECI ou processo SECI:

- a) socialização - É um processo de compartilhamento de experiências diretas, fase a fase. Transita de indivíduo para indivíduo por meio de:
 - Dialogo e comunicação “fase a fase”;
 - *Brainstorming, insights* e intuições são valorizadas, disseminadas e discutidas sob várias perspectivas entre grupos heterogêneos;
 - Valorização do trabalho tipo “mestre-aprendiz” na observação e imitação de boas práticas;
 - Compartilhamento de experiências e modelos mentais nos trabalhos em equipe;
- b) externalização - É um processo de articulação do conhecimento tácito em conceitos explícitos. Articula o conhecimento tácito por meio de diálogo e de reflexão. Surge de indivíduo para grupo:
 - Representação simbólica do conhecimento tácito por meio de modelos, conceitos e hipóteses com uso de uma linguagem figurada – metáforas, analogias dedução e indução para externalizar uma parte do conhecimento tácito;
 - Utilização de recursos gráficos e textuais - planilhas, textos, gráficos, imagens entre outros - para descrição de parte do conhecimento tácito;
 - Relatos orais e usos de filmes;
- c) combinação – É um processo de sistematização de conceitos em um sistema de conhecimento. Constitui de grupo para organização:
 - Agrupamento e processamento de conhecimentos explícitos;
- d) Internalização – É um processo de incorporação do conhecimento explícito em conhecimento tácito. Emerge da organização para indivíduo da seguinte forma:
 - Estudos e análises individual de documentos em diferentes suportes informacionais;
 - Prática individual;

- Repensar individual de vivências e práticas.

O conhecimento seja tácito ou explícito constitui num principal ativo estratégico para a empresa que visa alcançar as metas por ela proposta. Dessa forma, torna-se importante as organizações saberem do SECI, objetivando analisar e entender a dinâmica da disseminação do conhecimento para a obtenção de vantagem competitiva.

Além do mais, atualmente, o conhecimento é a base fundamental da concorrência e o conhecimento tácito especialmente, pode ser uma fonte de vantagem porque é único, imperfeitamente móvel, imperfeitamente imitável e não é substituível (LÓPEZ-NICOLÁS; MERÑO-CERDÁN, 2011). E esse tipo de conhecimento é considerado o mais importante para inovação (YUAN, TSANG; PENG, 2008). Por isso, ele precisa ser bem gerido e aproveitado nas organizações com o uso da gestão do conhecimento.

3 Gestão do Conhecimento

A demanda de informações tem dificultado a seleção e a transformação em conhecimento. Assim, a gestão do conhecimento surge da importância que é dada ao conhecimento e sua reorganização. Para Mello e Buriton (2000 apud MENDES, 2009) a gestão do conhecimento é um conjunto de ações sistemáticas para localizar, entender e usar o conhecimento na criação de valores, permitindo que a informação útil e o conhecimento alcancem de forma eficaz e eficiente o usuário final. De acordo com Donate e Guadamillas, (2011), a GC compreende como um conjunto de processos por meio dos quais o conhecimento é adquirido, desenvolvido, reunido, compartilhado, aplicado e protegido pela empresa com a finalidade de melhorar desempenho organizacional.

A GC tem como foco principal capacitar as pessoas a compartilhar o que elas sabem, discernir e tornar disponível a informação de valor. Ela contribui para a compreensão de como recursos intangíveis podem constituir a base de uma estratégia competitiva, além de possibilitar a identificação dos ativos estratégicos que irão assegurar uma visão de futuro para as organizações.

De uma perspectiva prática, as organizações estão percebendo a importância de gestão do conhecimento, se quiserem permanecer competitivas e crescer (LÓPEZ-NICOLÁS; MERÑO-CERDÁN, 2011)

Ainda a esse respeito, os autores Probst, Raub e Romhardt (2002 apud CISLAGHI, 2008, p.107) apresentam seis etapas do processo da gestão do conhecimento, conforme o quadro 2:

Processo	Etapas
Identificação do conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> a) identificar, analisar e descrever o ambiente do conhecimento; b) definir um quadro de habilidades, informações e dados internos e externos; c) assegurar a transparência do conhecimento e lacunas de; d) facilitar a localização dos conhecimentos dentro e fora da organização;
Aquisição do	<ul style="list-style-type: none"> a) definir conhecimentos desenvolvíveis internamente e

conhecimento	adquiríveis; b) adquirir conhecimentos especialistas, consultores, parceiros e clientes, assim como produtos do conhecimento, como plantas industriais, softwares, equipamentos alta tecnologia.
Desenvolvimento do conhecimento	a) facilitar o desenvolvimento de novas habilidades, produtos, idéias e processos mais eficientes; b) direcionar esforços para o desenvolvimento do conhecimento.
Compartilhamento do conhecimento	a) propiciar o compartilhamento do conhecimento adquirido e desenvolvido na organização para ser utilizável; b) aumentar a utilização do conhecimento oferecendo ambientes adequados para trabalho individual e em grupo; c) compartilhar o conhecimento através de conversas e reuniões.
Utilização do conhecimento	a) garantir que o conhecimento da organização seja utilizado em seu benefício; b) transformar conhecimento em resultados visíveis para organização; c) garantir que habilidades e ativos de conhecimento, como patentes e licenças, sejam totalmente utilizados.
Retenção do conhecimento	a) selecionar pessoas e pessoas que valham apenas ser retidos; b) armazenar experiências de forma adequada; c) transferir dados, informações e habilidades valiosas aos sistemas organizacionais para que possam ser úteis à toda organização; d) garantir para que memória organizacional seja atualizada; e) transferir o conhecimento do funcionário que está saindo para o seu sucessor; f) registrar o conhecimento adquirido e desenvolvido para torná-lo acessível e recuperável sempre.

Quadro 2 - Processo e etapas da gestão do conhecimento.

Fonte: Probst, Raub e Romhardt (2002 apud CISLAGHI, 2008).

Torna-se importante evidenciar que, a implementação da gestão do conhecimento passa pela adoção desses processos, porém as organizações precisam antes da sua implantação, reconhecer que o capital intelectual é a “mola geradora do conhecimento”, pois não há conhecimento se não houver o indivíduo com seu processo cognitivo para transformar a informação em conhecimento.

Vê-se, portanto, que a implantação coordenada e sistemática da GC cria uma vantagem competitiva sustentável, sendo ela de difícil imitação, pois está enraizada nos ativos intangíveis.

3.1 Gestão Estratégica do Conhecimento

A visão de uma empresa baseada em conhecimento constitui em uma organização de aprendizagem que valoriza o conhecimento como recurso estratégico e utiliza a informação útil como elemento principal no processo de tomada de decisão. Esse propósito, conseqüentemente emerge a necessidade da Gestão Estratégica do Conhecimento (GEC)¹.

Para Fleury e Oliveira Júnior (2010, p.19) a gestão estratégica do conhecimento é definida como “a tarefa de identificar, desenvolver, disseminar e atualizar o conhecimento estrategicamente relevante para a empresa, seja por meio de processos internos, seja por meio de processos externos às empresas.”

Agora, percebe-se que o conhecimento é visto como um ativo estratégico útil que torna possíveis ações inteligentes nos planos: organizacional e individual, para a geração de produtos e serviços eficientes.

Sob esse prisma, Davenport e Prusak (1998) discorrem que os valores de produtos e serviços estão baseados nos aspectos intangíveis, ou seja, no conhecimento percebido em habilidades técnicas, projeto de produto, estudo de marketing, criatividade e inovação.

Baseado nessas ideias, a gestão estratégica do conhecimento permite otimizar o uso do conhecimento individual e coletivo para a geração de produtos e serviços eficazes.

A adoção de uma GEC pelas organizações vai exigir o uso de Tecnologia da Informação (TI) para facilitar o processo de gerir, armazenar e utilizar o conhecimento, devido ao advento da Internet, ao volume de dados e a informação ter aumentado de forma espantosa, tornando difícil o controle pelo indivíduo e conseqüentemente o seu processamento.

Não obstante, a TI passa a ser uma ferramenta com impacto na GEC à medida que tem como foco intermediar a ação de pessoas, aproximando quem domina determinados conhecimentos de quem os está necessitando (SILVA, 2004).

Presume-se que para essa gestão seja eficaz, ela deve ter, como principal meta, o apoio ao processo decisório em todos os níveis. Para tanto, é preciso instituir políticas, procedimentos e tecnologias que sejam capazes de coletar, distribuir e utilizar, efetivamente, o conhecimento de forma hábil, bem como representar fator de mudança no comportamento organizacional (TARAPANOFF, 2001 apud CARDOSO; MACHADO, 2008).

De certo modo, a gestão estratégica do conhecimento insere-se como uma ferramenta que possibilita concatenar processos, estratégicas empresariais, setoriais, nacionais e internacionais para a geração de produtos e serviços que elevem o nível de produção com qualidade e alcance o almejado patamar do ranque das organizações de sucesso, que investem no capital intelectual, na competência gerencial e na aprendizagem organizacional.

3.2 Gestão do Conhecimento e a Capacidade de Inovação

Numa economia competitiva, o conhecimento e a inovação surgem como elementos vitais que possibilitam o alavancar dos processos organizacionais. Logo,

¹ Em se tratando da terminologia Gestão Estratégica do Conhecimento encontra-se pouca literatura, a maioria dos autores defende o termo Gestão do Conhecimento.

a globalização, os interesses políticos, intervenção governamental e o advento de novos desenvolvimentos tecnológicos são forças que impulsionam à mudança nas organizações (HURN, 2012).

É nesse contexto que a GC é encontrada como um mecanismo importante para promover a inovação e o desempenho empresarial (LÓPEZ-NICOLÁS E MERÓNO-CERDÁN, 2011).

Essa gestão surge como recurso estratégico para adquirir, criar e compartilhar conhecimento para auxiliar na tomada decisão. Assim, segundo essas autoras, ela contribui para o desempenho empresarial por proporcionar: desempenho financeiro – satisfação do cliente-, desempenho de processo – qualidade e eficiência - e desempenho individual – capacidades individuais.

O interesse organizacional em GC é incentivado pela a possibilidade dos benefícios resultantes, tais como: o aumento da criatividade e a inovação em produtos e serviços. Isso reforça que o desempenho de GC é altamente associado com o intelectual capital da empresa, que por sua vez afeta sua inovação e realização financeira (JU; TIEN-SHIANG, 2006).

Van de Ven e Engleman (2004 apud YUAN, TSANG; PENG, 2008) constataram quatro aspectos que emergem em estudos de GC e inovação: A primeira é a questão humana com foco nas pessoas em tornar as organizações mais inovadoras, explorando novos conhecimentos, em vez de explorar o conhecimento existente. A segunda é a questão de como desenvolver um processo que gere e implemente ideias. A terceira refere-se a um problema estrutural de construir uma infraestrutura por meio das fronteiras organizacionais para a absorção e a aprendizagem de conhecimentos, bem como facilitar, apoiar e promover atividades inovadoras. O último aborda a questão de liderança, relativo à criação e gestão de um contexto que seja apropriado para a inovação.

Várias perspectivas emergentes na literatura percebem que os esforços inovadores incluem a busca e descoberta, experimentação e desenvolvimento de novas tecnologias, novos produtos e serviços, novos processos de produção, e novas estruturas organizacionais.

Esses esforços integram diferentes tipos de conhecimento de forma eficaz. Como expõem Ju e Tien-Shian (2006), o processo de inovação envolve a integração do conhecimento externo com o existente na organização. Eles ressaltam, também, que a capacidade de uma empresa para reconfigurar o conhecimento existente é a base de promover a inovação contínua. Esses autores referem que para promover a inovação há necessidade de integrar o conhecimento externo com o interno em uma organização.

Nessa linha de pensamento, López-Nicolás e Meroño-Cerdán (2011) reconhecem que o processo de inovação depende, em muito do conhecimento, especialmente, no conhecimento tácito. Essas autoras afirmam, ainda, que o conhecimento é principal requisito de inovação e competitividade.

Nessa perspectiva, a GC é frequentemente identificada como um pressuposto importante da inovação. É eficaz e tem sido apresentada na literatura como um método para melhorar a inovação e o desempenho (SHU-HSIEN; CHI-CHUAN, 2010).

Yuan, Tsang e Peng (2008), o conhecimento tácito é considerado mais importante para a inovação. Esses autores reforçam que capacidades excepcionais de absorver e compartilhar o conhecimento tácito são mais prováveis que

inovadores. É por meio da criação de novo conhecimento que se produz bens e serviços para os clientes.

O conhecimento contribui para a produção de pensamentos criativos e geração de inovação e, exatamente, por isso, que a inovação é visto como a área de maior ganho de GC (LÓPEZ-NICOLÁS; MEROÑO-CERDÁN, 2011).

Para além disso, “a inovação é a combinação de conhecimento existente de uma empresa gerando recursos para criar novos conhecimentos.” (CANTNER; JOEL; SCHMIDT, 2011, p. 1454, tradução nossa)

Esses autores em sua pesquisa constataram que GC aumenta significativamente o sucesso da organização em função das inovações de produtos e novidades do mercado e, afirmam que essa é foco da inovação.

Sendo assim, a GC é, portanto, é um diferencial para o sucesso das organizações por está associada ao desenvolvimento do conhecimento. E esse, o principal recurso para evoluir com as inovações de produtos e serviços.

4 Gestão da Mudança

A necessidade de constantes adaptações das organizações às mudanças resultantes da tecnologia, da inovação, dos mercados globalizados, da demanda da informação, dos diferenciais competitivos e entre outros, trouxe à tona a importância da gestão de mudança para o cenário empresarial no início do século XXI. Concatenado a essa abordagem, Tachizawa, Cruz Júnior e Rocha (2006) expõem os seguintes elementos que a define:

- a) criação de visão
 - Consiste em criar uma visão da empresa para o futuro;
- b) desenvolvimento de estratégias
 - Elaboração de estratégias setoriais com constante revista;
- c) criação de condições para mudança de sucesso
 - Preparar o ambiente para mudança, possibilitar o *feedback* regular das atividades do indivíduo na organização, publicar os êxitos da mudança e, controlar a resistência à mudança, encorajando a comunicação e o bom fluxo da informação;
- d) criação correta da cultura
 - criar uma cultura resistente que suporte a mudança e encorajem a flexibilidade, autonomia e o trabalho em grupo;
- e) a necessidade e tipo de mudança devem ser destacados
 - Evitar insistir na mudança quando ela não for viável pelo tipo da escolha da mudança não condizente a com missão da empresa;
- f) planejamento e implementação da mudança
 - Ter um plano de atividades e assumir compromisso com esse plano, estabelecer a criação de grupo de gestão de mudança, auditoria à mudança, formação e treinamento;
- g) envolvimento
 - A mudança requer o envolvimento de todos nos seus processos geradores
- h) manutenção do *momentum*
 - Manutenção da motivação e do entusiasmo no processo de mudança;
- i) Melhoramento contínuo

- Buscar a excelência do melhoramento contínuo dos funcionários, da organização, processos, produtos e serviços.

Munidos desses elementos, deduz-se que a gestão de mudança traz práticas inovadoras no sentido de criar ações estratégicas que permitem as organizações transformar o modelo normativo estabelecido para o modelo de trabalho. Essa ideia reforça o pensamento de Bruggen (2009) que compreende a gestão da mudança como um conjunto de práticas, métodos, técnicas, que permitem modificações ou adaptações dos ambientes organizacionais aos fatores internos e externos, propícios à mudança em prol da sobrevivência da empresa. Para Hurn (2012) ela é definida como um objetivo planejado para alterar uma organização no sentido guiá-la para uma posição futura desejada no ambiente de negócios em resposta aos novos desafios e oportunidades.

Embora o processo de mudança seja difícil por exigir a preparação dos gerentes e funcionários, ele torna-se essencial para moldar os processos organizacionais que conduzem as novas formas de organização e ao gerenciamento, sendo ele primordial para a sobrevivência organizacional.

A gestão da mudança vai exigir alterações na organização. Sob esse prisma, Kisil (1998) discorre sobre as fontes internas e externas que influenciam na mudança organizacional, de acordo com o quadro 3:

Fontes externas	Geradores de mudança	Fontes internas	Geradores de mudança
Social	As crenças, valores e atitudes e opiniões	Associações profissionais	Elementos inovadores alimentado por informações
Política	Determinado pela opção ideológica do grupo	Novos objetivos (metas) organizacionais	Implica nova direção organizacional e estabelecimento de mudanças estratégicas nos processos, métodos e novas tecnologias
Econômica	Recessão, aumento do desemprego, crescimento da demanda por serviços sociais	Recursos organizacionais excedentes	Ocasiona novas oportunidades de crescimento e desenvolvimento
Desenvolvimento tecnológico	Novos bens e serviços		

Quadro 3 - Fatores internos e externos da mudança organizacional.

Fonte: Kisil (1998).

Em contribuição a esse autor, adicionamos como fontes internas da mudança organizacional: o novo capital intelectual, os novos processos e a cultura organizacional.

Sob essa ótica, Lima e Bressan (2003, p. 25) definem a mudança organizacional como:

Qualquer alteração, planejada ou não, nos componentes organizacionais – pessoas, trabalho, estrutura formal, cultura – ou nas relações entre organização e seu ambiente, que possam ter

consequências relevantes, de natureza positiva ou negativa, para eficiência e/ou sustentabilidade organizacional.

Percebe-se que a mudança organizacional passa, inicialmente, pelo conhecimento das razões das mudanças por envolver pessoas, trabalho, estrutura, cultura, conforme citado pelo autor. Esse conhecimento se consegue com a realização de um diagnóstico organizacional pelo qual são coletados os pontos fortes e fracos na administração da empresa.

Com base nessas considerações, apresentamos, no quadro 3, oito estágios para implementação do processo de mudança organizacional, estabelecido por Korter (1998 apud HURN, 2012) após uma análise feita com relação ao insucesso da implantação das mudanças organizacionais:

Estágio	Procedimento
1. Estabelecer um senso de urgência	Examinar o mercado, as realidades competitivas e identificar as razões para a mudança. Promover uma forte motivação para a mudança.
2. Forma uma equipe para mudança	Reunir um grupo para liderar a mudança e garantir o trabalho em equipe com base na confiança
3. Desenvolver uma visão e uma estratégia para a mudança	Criar uma visão para direcionar os esforços de mudança, compartilhando-a em todos os níveis da organização, além de identificar as vantagens.
4. Comunicar a visão e a estratégia para alcançar os objetivos propostos	Falar abertamente e honestamente.
5. Superar a resistência a mudança	Identificar as barreiras e desenvolver uma estratégia que minimizem a resistência.
6. Enfatizar em curto prazo as metas atingidas	As metas devem divisíveis e buscar incremental estágio para objetivos ao longo prazo.
7. Reforçar a visão de mudança	Divulgar os sucessos alcançados
8. Desenvolver uma cultura corporativa	Essa atitude deve refletir a mudança desejada em todo a organização, além de manter a dinâmica de trabalho com ênfase em atingir o objetivo final

Quadro 3 - Estágios para implementação da mudança organizacional.

Fonte: Adaptado de Korter (1998 apud HURN, 2012)

É fato que a mudança é crucial para a sobrevivência das organizações, mas nem todas estão preparadas. Então, esses estágios vêm contribuir como um roteiro pelo qual as organizações podem nortear suas ações, conforme seu ramo de atividades. É importante ressaltar que para esse autor o não cumprimento de um desses passos pode comprometer o processo de implementação da mudança.

Na verdade, a mudança organizacional procura adequar as organizações ao ambiente externo, forçando-as a buscarem melhorias contínuas. Por isso, para atingir melhorias faz-se necessário que as organizações possuam um bom planejamento que contemplem as mudanças organizacionais intensificados pelos

fatores: globalização, competitividade, avanços tecnológicos, desenvolvimento sustentável e outros.

Conforme foi visto, torna-se inconcebível ainda haver organizações resistentes à mudança. Ela demanda tempo e exige ações voltadas para o desenvolvimento das pessoas.

Em última análise, Fonseca (2002, p. 12) afirma que “a informação oportuna e relevante permite reduzir as incertezas inerentes às mudanças.” Logo, perante a essa afirmação podemos constatar o alinhamento da gestão do conhecimento à gestão da mudança, proposto por esse artigo.

Nesse aspecto, a GC surge como ferramenta útil para a seleção, processamento e disseminação da informação relevante para a organização atingir seus objetivos, as estratégias de negócios, as habilidades e as competências das pessoas.

5 Considerações Finais

Diante do exposto teórico disponível, infere-se que os estudos apresentados devem contribuir para o entendimento da gestão do conhecimento e da gestão de mudança, em bases, estritamente, empresariais.

As organizações precisam reconhecer e valorizar o capital intelectual enquanto ativo estratégico. Nesse sentido, elas precisam viabilizar o desenvolvimento de habilidades das pessoas com vistas alcançarem os objetivos estabelecidos. Esse propósito emerge a necessidade de se de por em prática uma gestão de conhecimento com parâmetros alinhados à gestão de mudança, visando alavancar o desenvolvimento, o sucesso e a sobrevivência das organizações, além de possibilitar acompanhar as inovações.

Esse alinhamento torna-se importante por entender que toda mudança pode proporcionar desconforto, principalmente pelas incertezas ocasionadas pela falta de informações relevantes ao processo de geração de produtos e serviços, principalmente de comunicação.

Face ao exposto, pode-se afirmar que o conhecimento e a informação estão se tornando a base para novos serviços e produtos, por isso investir nesses ativos tornou-se crucial para a sobrevivência das organizações.

Com foi visto na literatura à inovação que se constitui no lançamento de novas ideias tendo como metas melhorias contínuas, ela faz uso do conhecimento tático. Logo, a GC é importante nesse processo por integrar esse tipo de conhecimento como o da organização, de forma que ele ser útil e eficaz para gerar novos produtos e serviços, aumentando a capacidade inovadora dessa e permitindo a sua ampliação para novos mercados consumidores.

Finalmente, sabe-se que o conhecimento não se constrói de forma isolada, ele precisa de uma interação entre sujeitos, organização e grupo, por isso a organização precisa dar valor à aprendizagem organizacional que é estabelecida quando se faz uso desse bem intangível.

A capacidade de reagir e o tempo de reação às mudanças constituem considerações fundamentais para a definição de estratégias e a capacitação da organização. Portanto, a mudança é inevitável e o gerenciamento do conhecimento imprescindível para as organizações acompanhar a Era da Informação e do Conhecimento.

Constata-se, também, a necessidade de novas contribuições para essa temática, baseadas em estudos empíricos com intuito de conscientizar que a gestão do conhecimento e a gestão de mudança não estão isoladas, mas alinhadas a todo o processo gerenciamento de conhecimento.

Referências

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, 2002.

BRUGEFF, José Carlos. **Gestão proativa da mudança**. 2009. 93 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2009.

CANTNE, Uwe; JOEL, Kristin; SCHMIDT, Tobias. *The effects of knowledge management on innovative success – An empirical analysis of German firms*. **Research Policy**, v. 40, p.1453– 1462, 2011.

CARDOSO, Olinda Nogueira Paes; MACHADO, Rosa Teresa Moreira. Gestão do conhecimento usando *data mining*: estudo de caso na Universidade Federal de Lavras. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 42 n. 3 maio/jun. 2008.

CISLAGHI, Renato. **Um modelo de gestão do conhecimento em framework para promoção da permanência de discente no ensino de graduação**. 2008. 273 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do conhecimento) – Universidade de Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DONATE, Mario Javier; GUADAMILLAS, Fátima. *Organizational factors to support knowledge management and innovation*. **Journal of Knowledge Management**, v. 15 n. 6, p. 890 – 914, 2011.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda (Org.). Introdução. In: _____. **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2010. p.15-24.

FONSECA, Ana Maria Eiroa da. O discurso das mudanças e a comunicação organizacional. Sociedade brasileira de estudos interdisciplinares da comunicação. Congresso brasileiro da comunicação, 25., 2002, Salvador, BA. **Anais...** Salvador, BA, 2002.

JU, Teresa L.; CHIA-YING, Li; TIEN-SHIANG, Lee. A contingency model for knowledge management capability and innovation. **Industrial Management & Data Systems**, v. 106, n. 6 p. 855 – 877, p. 2006.



KISIL, Marcos. **Gestão de mudança organizacional**. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998.

HURN, Brian J. *Management of change in a multinational company*. **Industrial and Commercial Training**, v. 44 n. 1, p. 41-46, 2012.

LIMA, S. M. V.; BRESSAN, C. L. Mudança organizacional: uma introdução. In: _____ (Org.). **Mudança organizacional: teoria e gestão**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

LÓPEZ-NICOLÁS, Carolina; MERÑO-CERDÁN, Ángel L. *Strategic knowledge management, innovation and performance*. **International Journal of Information Management**, v. 31, p. 502–509, apr. 2011

MENDES, Adriano M. Moro. **Método da gestão do conhecimento em iniciação científica segundo os pressupostos da ontopsicologia**. 2009. 173 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do conhecimento) – Universidade de Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

NONAKA, Ikujiro. A dynamic theory of organizational knowledge. **Organization Science**, v. 5, n. 1, feb. p.14-37, 1994.

OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda (Org.). Competências essenciais e conhecimento na empresas. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR, Moacur de Miranda (Org.). **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2010. p.121 -152.

SILVA, Sérgio Luis. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago, 2004.

SHU-HSIEN, Liao; CHI-CHUAN, Wu. *System perspective of knowledge management, organizational learning, and organizational innovation*. **Expert Systems with Applications**, v. 37, p. 1096–1103, 2010.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TACHIZAWA, Takeshy; CRUZ JÚNIOR, João Benjamim da; ROCHA, José Antônio de Oliveira. Gestão da mudança. In:_____. **Gestão de negócios: visões e dimensões empresariais da organização**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

YUAN, Lu; TSANG, Eric W. K.; PENG, Mike W. *Knowledge management and innovation strategy in the Asia Pacific: Toward an institution-based view*. **Asia Pacific J Manag**, v. 25, p. 361–374, 2008.

GRUPO DE TRABALHO: METODOLOGIA UTILIZADA NO GT DE CIRCULAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP

***Heloisa Maria Ceccotti⁽¹⁾, Mariana Pedroso Teixeira⁽²⁾,
Maria Helena Signorelli⁽³⁾, Silvia Celeste Salvio⁽⁴⁾***

¹Assessoria de Relações Institucionais, Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, heloisac@unicamp.br

²Assessoria de Relações Institucionais, Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, marianap@unicamp.br

³Biblioteca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Unicamp, Campinas, SP, helsigno@unicamp.br

⁴Biblioteca do Instituto de Física Gleb Wataghin, Unicamp, Campinas, SP, sceleste@ifi.unicamp.br

Resumo

Com o objetivo de apresentar uma experiência que vem se mostrando bastante assertiva em relação à gestão da circulação dos materiais bibliográficos nas Bibliotecas da Unicamp, este trabalho pretende evidenciar a metodologia trabalhada junto ao Grupo de Trabalho de Circulação. O GT de Circulação, criado em meados de 1997, tem o propósito de analisar e implantar o módulo de circulação no software corporativo adquirido na época. A implantação do módulo nas Bibliotecas ocorreu paulatinamente, a partir de 2002, com testes-piloto nas Bibliotecas dos Institutos de Economia e de Física. Após a consolidação do módulo em todas as Bibliotecas do Sistema, e com a necessidade de implementações que atendessem especificidades das Bibliotecas da Unicamp, no início de 2007 ocorreu uma reestruturação na metodologia de trabalho do GT, com foco na gestão compartilhada. Em 2008, o GT assessorou o Grupo de Estudo para troca do software com relação a necessidades de circulação, assim como auxiliou na sua avaliação. Com a troca do software corporativo, no início de 2009, o GT assumiu novas atividades, propondo alterações e adequações. O Grupo é composto por um representante de cada Biblioteca do SBU que efetivamente mantém circulação em suas Unidades (24), com reuniões mensais, onde seus membros têm voz e voto para todas as decisões referente ao módulo. Com a maturidade do GT, este assumiu, também, atividades quanto aos procedimentos-padrão dos serviços prestados no atendimento ao usuário, confecção de manuais e guias, elaboração de treinamentos, workshop, encontros para os profissionais das Bibliotecas, entre outras.

Palavras-chave: Grupo de trabalho; Gestão compartilhada; Gestão da qualidade; Gestão de bibliotecas universitárias.

Abstract

With the objective of presenting an experience that has shown to be very accurate in relation to the management of circulation of bibliographical materials in the Libraries of Unicamp, this paper intends to expose the methodology worked with the Circulation Work Groups (GTs). The Circulation GTs was created in 1997, in order to analyze and implement the circulation module in the corporate software acquired at the time. The implementation of the module in the Libraries occurred slowly, starting in 2002, with pilot-testing in the Libraries from the Institutes of Physics and Economics. After the consolidation of the module in all of the Libraries in the System, and with the needs for implementations that would meet the demands of the Libraries at Unicamp, in 2007, a restructuring began in the work methodology of the GTs, focusing on shared management. In 2008, the GT assisted the Study Group to exchange the software in relation to the circulation needs, as well as assisted in its evaluation. With the exchange in corporate software, in 2009, the GT took on new activities, proposing alterations and adequacies. The Group is comprised by a representative of each SBU Library who effectively keeps the circulation in their Units (24), with monthly meetings, in which the members have a voice and vote concerning all the decisions made on the module. With the GT's maturity, it has also taken on, activities related to the standard-procedures of the services provided in user service, making guides and manuals, training, workshop, meetings for Library professionals, among others.

Keywords: Work group; Shared management pattern; Quality management; University libraries management.

1 Introdução

Desde o surgimento da humanidade, o conhecimento é transmitido por pessoas e para pessoas através de diversos meios. Esse conhecimento é adquirido por meio de aprendizado interpessoal e compartilhamento de experiências e idéias.

Atualmente, num ambiente de constantes mudanças, as organizações, no caso as bibliotecas, devem estar atentas à necessidade de transformações gerenciais, a fim de satisfazer seus usuários, que apresentam, cada vez mais, alto grau de exigência no atendimento às suas demandas informacionais e de qualidade dos serviços prestados e dos produtos ofertados.

As Bibliotecas, devido a sua característica de ser um dos pilares de apoio ao objetivo primeiro da Universidade, de Ensino, Pesquisa e Extensão, além de serem consideradas locais para o despertar de consciências e ser reflexo do desenvolvimento de várias culturas, têm, como missão, salvaguardar seus materiais bibliográficos e atender à sua clientela de maneira eficaz.

Para responder adequadamente a este desafio, as Bibliotecas têm de procurar gerenciar suas atribuições com foco na gestão do conhecimento e da qualidade. A aplicação de uma filosofia gerencial consistente, que pretenda ser efetiva na missão primordial, que é o atendimento às necessidades de seus usuários, deve abranger as questões relacionadas à visão sistêmica da sua

organização, adotar políticas de padronização de seus processos e de motivação das pessoas que prestam os serviços.

A experiência relatada neste documento pretende colaborar com a exposição de uma vivência que perpassa pela gestão do conhecimento e da qualidade, no contexto de um serviço oferecido por todas as Bibliotecas do Sistema. Neste contexto, o serviço de circulação de materiais bibliográficos, o 'cartão de visitas' da Biblioteca, onde o usuário tem seu contato inicial com o mundo dos recursos informacionais, se fortalece quando seus processos e recursos humanos são qualificados e valorizados. Este serviço, às vezes marginalizado, tido como muito simples, revela toda fragilidade de uma organização quando esta não cuida com devida atenção de seus processos. É ali, no balcão de atendimento, que o usuário mantém contato com a biblioteca.

Com a automação, a utilização de um software gerenciador para os acervos e serviços necessita de um trabalho específico, que apóie e contribua com as equipes das Bibliotecas, no sentido de sanar os problemas de operacionalização dos produtos e serviços para o atendimento padronizado aos usuários. Para atender a estas demandas, em 1997 criou-se o Grupo de Trabalho de Circulação (GT). Reestruturado em 2007, o GT de Circulação do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) propôs novo estilo de gestão, onde, baseado no compartilhamento de idéias e experiências, trabalha as questões de gestão do conhecimento e da qualidade, com foco no cliente, buscando soluções conjuntas para os problemas levantados com base em dados e fatos e com a constante capacitação de seus colaboradores, para prestação de um serviço mais ágil, claro e objetivo.

Portanto, este trabalho tem como objetivo apresentar a experiência do SBU com relação aos processos desenvolvidos pelo GT de Circulação dos materiais bibliográfico, enfatizando uma metodologia de trabalho comunicativa e cooperativa, que tem como principal característica o espaço para discussões, debates e troca de experiências de seus membros para o desenvolvendo de uma visão sistêmica, na busca pela excelência no atendimento de seus usuários. Também objetiva mostrar que o GT de Circulação vem contribuindo de fato para a padronização de procedimentos e normas no atendimento ao seu cliente no serviço de circulação de materiais bibliográficos no SBU.

2 Revisão da Literatura

Segundo Fernandes (2001), os processos de comunicação "possibilitam que as pessoas sintam confiança em seu trabalho e, dessa forma, fiquem predispostas a corresponder". O autor ainda enfatizou que "a comunicação interna limpa, clara e direta é vital para garantir o acesso e interligar valores e práticas de trabalho na organização".

Para Longo e Vergueiro (2003), a realidade mundial de competitividade e qualidade leva as organizações a repensar quais os fatores que efetivamente garantem a excelência na prestação dos seus serviços. Destacaram que, para atingir este objetivo, a organização deve, através do aperfeiçoamento contínuo, desenvolver uma visão sistêmica, determinando o que fazer, como fazer e quem efetivamente faz.

Os autores discorreram sobre as questões de motivação, mudança de paradigmas e as barreiras mentais e organizacionais que afetam o desempenho das pessoas prestadores dos serviços de informação, assim como a importância de se

trabalhar com estas equipes. Destacaram que, quando os indivíduos têm clareza das metas e objetivos da organização e percebem como sua atividade específica agrega valor e contribui para que essas metas e objetivos sejam atingidos, “se sentem mais interessados e responsáveis pelo resultado de suas ações e procuram trabalhar de maneira mais eficiente”. Para os autores, “as pessoas têm de estar convencidas – e não obrigadas a acreditar”; e que o ser humano sente-se valorizado quando lhe são conferidos responsabilidade, autoridade, padrões de excelência, treinamentos e desenvolvimento, conhecimento e informação, *feedback*, reconhecimento, confiança, permissão para errar e respeito.

Maponya (2004) apontou que “o conhecimento e as experiências dos funcionários são os ativos intelectuais de qualquer biblioteca e devem ser valorizados e partilhados” (tradução dos autores). Para o autor,

"Gestão do conhecimento envolve a criação de um ambiente que permita que as pessoas das faculdades e universidades possam criar, capturar, compartilhar e alavancar o conhecimento para melhorar seu desempenho no cumprimento das missões institucionais." (tradução dos autores).

Considerou, ainda, que a gestão do conhecimento colabora com o bibliotecário na gestão da informação e conhecimento tácito, mas para tanto, é necessário a valorização da equipe da biblioteca, bem como a criação de um ambiente de compartilhamento do conhecimento. Corroborando com esta idéia, Rostirolla 2006 afirmou que, para tanto, é necessário que as bibliotecas universitárias públicas invistam em seu pessoal e em ambiente que possa promover o compartilhamento e a criação do conhecimento, a fim de transformar o conhecimento tácito em conhecimento organizacional.

Silveira (2009) relatou que as bibliotecas universitárias:

Devem se empenhar para alcançar objetivos e cumprir metas organizacionais e sociais relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão. Em contrapartida, devem atender a expectativa de sua comunidade interna de trabalhadores, ou seja, de seu diversificado quadro de funcionários, de modo a favorecer a qualidade de vida e satisfação no ambiente de trabalho.

As organizações necessitam tratar seus colaboradores como parceiros, cujas potencialidades precisam ser incentivadas e valorizadas, uma vez que todos os integrantes da organização são as pessoas que se vinculam com os usuários e com os fornecedores, e são elas que tomam decisões; também são elas que concebem os produtos e serviços, buscando atender às necessidades dos clientes (PONJUÁN DUANTE, 2007; apud MORAES; FADEL, 2010).

Marques Júnior e Albino (2011) apontaram a biblioteca como a que exerce papel fundamental dentro das universidades na área de gestão de conhecimento e informação, uma vez que esta facilita o controle e recuperação de informações essenciais de uma forma eficiente e segura para seus usuários. Quanto aos principais desafios das organizações, destacaram que “estão concentrados na gestão de mudanças culturais e comportamentais de seus seres humanos e na criação de um contexto organizacional propício para criar, utilizar e compartilhar informação e conhecimento”.

O relato de experiência deste trabalho vem firmar as contribuições dos autores citados, demonstrando que a aplicação de instrumentos que evidenciam os aspectos como valorização do trabalho, motivação e comunicação, influenciam positivamente nas mudanças comportamentais, no desenvolvimento das atividades

padronizadas e no relacionamento entre as equipes, além de subsidiar o comprometimento com o processo de trabalho e melhoria contínua no fluxo, onde o feedback ocorre de forma mais natural e espontânea, traduzindo na melhoria da qualidade do serviço prestado à comunidade.

3 Metodologia

Este trabalho, que tem como objetivo apresentar um relato de experiência, é exploratório, do tipo estudo de caso. As informações foram coletadas através da vivência nas reuniões, nas discussões e nos relatórios de reuniões (atas). O universo da pesquisa foi a equipe de bibliotecários e técnicos das bibliotecas que atuam diretamente na circulação de materiais bibliográficos e participam do GT. Cada membro do Grupo possui voz e voto para decidir metodologias e serviços; é responsável por trazer as demandas de sua biblioteca para serem discutidas e estudadas, com a finalidade de padronizar os serviços e alinhar as informações entre todas as equipes, além de apontar melhorias a serem desenvolvidas no software para adequação às necessidades da comunidade usuária e dos serviços prestados. Após a implementação e testes das melhorias no software estas são validadas pelo GT de Circulação.

O Grupo de Trabalho (GT) de Circulação foi criado em 1997, juntamente com os GTs de Catalogação, Aquisição e de OPAC, com o propósito de analisar e implantar o módulo de circulação no software adquirido na época (PIETROSANTO, 2004).

Em 2007, o GT foi reestruturado com a finalidade estudar, analisar e propor melhorias nas rotinas das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU), com atividades que visam a excelência dos serviços de circulação de materiais bibliográficos (empréstimos, devoluções, renovações, reservas, empréstimos entre bibliotecas), das pesquisas à Base *Acervus*, além de trabalhar a qualidade e completeza dos cadastros de seus usuários. É composto por um representante de cada Biblioteca do SBU (Bibliotecários e Profissionais de Apoio Técnico – Técnicos e Auxiliares de Biblioteca) que trabalha efetivamente na circulação em suas Unidades (24 Bibliotecas das 27 que compõem o Sistema), que debatem as questões, com poder de voto para qualquer decisão referente aos serviços.

Este Grupo está alinhado aos objetivos do Sistema de Bibliotecas da Unicamp, visto que tem como prioridade adotar padrões e critérios de organização e de prestação de seus serviços e produtos, bem como promover o aperfeiçoamento contínuo de seus colaboradores, tanto de bibliotecários quanto do pessoal técnico e auxiliar que atuam diretamente nas atividades de circulação.

Em 2008, com o estudo para substituição do software gerenciador (FERREIRA et al., 2010), o GT passou a assumir novas atividades, com vistas a apontar os requisitos necessários para o módulo de circulação, propondo ajustes e condições para alcançar a pretendida excelência na prestação deste serviço.

A partir de 2009, com a substituição do software utilizado até então pelo *SophiA*, que atendeu aos requisitos específicos exigidos no edital de aquisição, mudanças vêm ocorrendo paulatinamente, de forma muito positiva e consistente. Como toda mudança de sistema operacional traz como consequência incertezas e demandam adaptações de seus operadores, muitos processos de trabalho foram

alterados, exigindo do GT bastante empenho na elaboração de políticas e orientação quanto às novas operacionalizações.

Com a implantação do novo software, e para cumprir de forma efetiva o objetivo de prestar um serviço com mais qualidade à comunidade atendida pelo SBU, foi criado o Grupo Gestor Sophia, composto por três bibliotecários e um analista de sistemas – profissionais experientes em catalogação, circulação, tecnologias de informação e gestão de softwares –, que analisa e verifica as demandas das bibliotecas e dos usuários, orientando e intervindo nos trâmites ou configurar funções; também simula e encaminha a demanda de forma específica e detalhada à Empresa para reparo de erros, assim como estuda as adequações/ajustes do sistema ou sugestões de melhorias.

Como o GGS coordena as questões relativas ao software, este Grupo Gestor, coordenador do GT, comunica o andamento das demandas, a posição das requisições de melhorias enviadas à Empresa, assim como apresenta as novidades do Software, capacita os membros nas novas aplicações e esclarece dúvidas.

Para orientar os operadores do software nos trâmites de circulação e padronização dos atendimentos foi elaborado, aprimorado e adaptado o “Manual de serviços de circulação do SBU”, validado pelo GT e pelos colaboradores do SBU. Todos os membros das equipes das bibliotecas têm acesso online ao Manual, a qualquer tempo, que é atualizado regularmente.

Desde 2008 o GT reúne-se mensalmente – em 2007 os encontros aconteceram quinzenalmente, pois havia muitos assuntos a serem tratados e decisões a serem tomadas com relação à padronização do atendimento aos usuários do SBU, de forma sistêmica. Nas reuniões, os membros do GT trocam experiências e analisam propostas para padronização de procedimentos e estudam a necessidade de alterações e adequações no software.

O GT tem sido de extrema importância para o SBU, pois coletam informações das equipes de circulação para formular as necessidades das Bibliotecas do Sistema. Como os colaboradores que atuam com as atividades de circulação estão diretamente ligados aos usuários, estes vivenciam suas necessidades e demandas informacionais. Tanto em bibliotecas como em qualquer outra organização, os problemas identificados necessitam de resolução. Na grande maioria das ocorrências, os usuários relatam suas dificuldades à equipe de atendimento no balcão de circulação – daí a necessidade constante comunicação e de capacitação dos colaboradores para o pronto atendimento das ocorrências. As questões mais simples, e já debatidas e padronizadas pelo GT, são sanadas prontamente. Outras, porém, necessitam de análise de questões éticas, legais e operacionais que envolvem todo o Sistema. Sendo assim, o membro representante da biblioteca traz ao GT as questões e estas são estudadas e debatidas para solução balizada e que servirá de orientação às demais Bibliotecas do SBU.

Outras contribuições do GT são os treinamentos interativos por módulo para toda equipe de circulação, a elaboração do novo Regulamento de Circulação de Materiais bibliográficos do SBU e, atualmente, vem planejado o Encontro Periódico para Técnicos e propondo normas, regulamentos e procedimentos para padronização, tanto de atividades internas das Bibliotecas com relação a serviços prestados a usuários internos e externos, quanto relacionados a órgãos centrais da Unicamp.

4 Resultados

Após a reestruturação de sua metodologia de trabalho, o GT de Circulação passou a ter maior acesso à informação dos trâmites sistêmicos e a comunicação interna passou a ocorrer de forma mais objetiva e eficiente.

Esta experiência vem se mostrando bastante positiva em relação à gestão da circulação dos materiais bibliográficos nas Bibliotecas da Unicamp, pois houve melhoria significativa na comunicação, aumento na eficiência e eficácia dos setores envolvidos e tem conquistado a credibilidade da comunidade acadêmica. A atualização da equipe é constante por meio de treinamentos oferecidos pelo GGS e pelo GT. Cada decisão tomada pelo Grupo é disseminada para todas as equipes de circulação das Bibliotecas do SBU, transmitida pelo membro participante do GT, pela diretoria da Biblioteca e por meio de relatórios de reuniões enviados para a lista de email aos colaboradores do Sistema.

No que tange às correções, adequações e melhorias do software corporativo, o GT atua como um elo entre os usuários do SBU, por meio de seus colaboradores, apontando as demandas para o GGS que analisa as ocorrências, que variam entre: operacionalização do sistema, administrativa, configuração, adequações ou erros do programa.

A experiência com o GT tem demonstrado que esta metodologia de trabalho atende de maneira muito satisfatoriamente as necessidades do SBU, pois se trabalha com prioridades, de forma compartilhada e sistêmica. Quando o trabalho ocorre com a premissa básica de visão sistêmica e compartilhada, atua-se com a gestão de conhecimento e qualidade, influenciando positivamente na formação e ações dos profissionais, reduzindo incertezas e erros na execução das atividades. Após a reestruturação do GT, e com seu amadurecimento ao longo desses cinco anos, a consolidação de seus objetivos e propostas, assim como o trabalho diário junto às equipes das Bibliotecas, proporcionaram redução exponencial de erros operacionais e desenvolvimento de um trabalho com procedimentos padronizados, cumprindo, assim, sua função de alcançar eficiência e eficácia nas atividades diárias da circulação.

O GT considera de extrema importância trabalhar com a qualidade dos serviços prestados na circulação, principalmente com relação à capacitação de seus colaboradores, para minimizar os erros operacionais e administrativos, pois o volume de transação é muito grande (ver indicadores no Quadro 1).

Usuários Ativos	45.465		
Serviços			
<u>Circulação de materiais bibliográficos</u>	1.211.728	<u>Catálogo-na-publicação</u>	2.808
		<u>Capacitação de usuários</u>	4.769
<u>Comutação Bibliográfica</u>		<u>Empréstimo entre Bibliotecas</u>	
Atendimentos	8.711	Atendimentos	3.721
Solicitações	1.639	Solicitações	3.136
Acervo			
<u>Livros (exemplares)</u>		<u>Teses (exemplares)</u>	
Impressos	872.058	Impressas	93.072
E-Books	297.814	Digitalizadas	36.451
<u>Periódicos</u>		<u>Materiais não convencionais</u>	246.516
Títulos impressos	17.239	<u>Bases de dados referenciais</u>	547
Títulos em meio eletrônico	37.328		
Acessos à			
<u>Base Acervus</u>	1.856.983	<u>Biblioteca digital</u>	4.990.901

Quadro 1 – Indicadores do SBU/Unicamp, ano base 2011

Fonte: Relatório Gerencial Estatístico do SBU

Os investimentos em capacitação, aperfeiçoamento e qualificação de seus serviços e produtos, assim como do seu quadro de colaboradores, tornaram acessível e compartilhado o conhecimento corporativo, o que permite aumento de valor e melhoria da contribuição das pessoas das equipes no alcance dos objetivos que busca a própria organização.

Por praticar a gestão compartilhada, proposta do GT, foi possível desenvolver e manter um ambiente extremamente agradável, equipe cooperativa, motivada e empenhada para exercer suas atividades. O GT tem alcançado resultados positivos devido ao desenvolvimento de um trabalho conjunto e dinâmico; com as ações padronizadas, o Grupo conquistou a credibilidade da sua comunidade usuária. O GT se mostra bastante consolidado e motivado, sempre trabalhando com objetivos comuns para todo o SBU, visando satisfazer expectativas sistêmicas, mantendo comunicação constante entre os colaboradores do Sistema e sua comunidade usuária.

5 Considerações Finais

Principalmente por meio de devolutivas dos usuários e por percepções nas atividades cotidianas das equipes das Bibliotecas, a utilização da metodologia de um GT, conforme exposto, indica que o Grupo de Trabalho da Circulação tem atingido seus objetivos, pois sua proposta e metodologia de trabalho recebem aprovação das Bibliotecas do SBU, de seus colaboradores e de sua comunidade usuária.

O resultado da metodologia utilizada pelo GT gradativamente apresenta melhorias que são visíveis no atendimento ao usuário, diminuindo erros operacionais da equipe que atua diretamente com circulação nas bibliotecas do Sistema, melhorando o resultando na padronização de seus serviços, pois trabalha-se de forma compartilhada e sistêmica nas tomadas de decisões. Com o trabalho do GT

houve melhora na integração e colaboração entre os membros das equipes, maior facilidade na resolução problemas, no comprometimento nas tarefas executadas pelas equipes, na comunicação com os clientes internos e externos, no planejamento e organização das atividades da área e no comprometimento com os objetivos e estratégias da Instituição.

Esta experiência tem atendido satisfatoriamente às necessidades e interesses do SBU, pois trabalha-se com prioridades, de maneira compartilhada e os resultados são apresentados aos colaboradores e usuários de forma rápida e consistente.

O amadurecimento do GT proporcionou maior comprometimento com os resultados coletivos, com o desenvolvimento em conjunto e, conseqüentemente, suas ações alcançaram credibilidade junto à comunidade acadêmica, sempre valorizando o trabalho de atendimento ao público das Bibliotecas

A forma de comunicação utilizada pelo GT merece destaque, já que a comunicação é essencial para a aquisição do conhecimento, pois todos os colaboradores que trabalham com a circulação têm oportunidade de receber as informações relativas a melhorias, padrões e mudanças para serem aplicadas em suas atividades de rotina, reduzindo ruídos na informação. Desta forma, os profissionais do SBU tornaram-se mais comprometidos com os resultados coletivos, participativos e motivados, uma vez que passaram a vivenciar um ambiente organizacional mais colaborativo.

Agradecimento

Todo prestígio de um trabalho bem feito, com comprometimento e reciprocidade, deve-se aos membros do GT, aos hoje ativos e aos que ali atuaram e contribuíram, e aos colegas que executam o atendimento aos nossos usuários nas Bibliotecas no dia-a-dia. A todos, nosso muito obrigada!

Referências

FERNANDES, Almir. **Administração inteligente**: novos caminhos para as organizações do século XXI. São Paulo: Futura, 2001. 358p., il. ISBN 8574130761.

FERREIRA, Danielle Thiago et al. A seleção de software para gerenciamento de biblioteca: a experiência do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. [**Anais eletrônicos...**] Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_397.pdf>. Acesso em 20 fev. 2011

MARQUES JÚNIOR, Euro. Gestão do conhecimento e recursos humanos em bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.7, n.1, p. 74-89, jan./jun. 2011.



LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p.39-59, 2003. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/286/166>. Acesso em: 12 abr. 2012.

MAPONYA, Pearl M. Knowledge management practices in academic libraries a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries. 2004. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=BD43E2167C48D4FEE7F2042388A64C24?doi=10.1.1.137.8283&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

MORAES, Cássia Regina Bassan de; FADEL, Bárbara. Gestão do conhecimento nas organizações: perspectivas de uso da Metodologia Sistêmica Soft (Soft Systems Methodology). In: VALENTIM, Marta (Org). **Gestão, mediação e uso da informação**. Editora Unesp, 2010. p.33-57. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

PIETROSANTO, Ademir Giacomo. Uma reflexão sobre gestão do conhecimento x virtual: tendência do sistema de bibliotecas da Unicamp (SBU). **Educação temática Digital**, Campinas, v. 6, n.1, p.1-9, dez. 2004.

ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Santa Catarina - Centro de Ciências da Educação. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/ROSTIROLLA-Gelci.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.2, p.126-141, maio/ago. 2009.

ESCRITA COLABORATIVA NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: O USO DO GOOGLE DOCS NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

Diana Maria Flor de Lima¹, Fabíola Maria Pereira Bezerra², Nirlange Pessoa de Queiroz³

¹Bibliotecária, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

²Doutora, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

³Bibliotecária Especialista, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

As Tecnologias da Comunicação e Informação influenciam as transformações e inovações nos processos de difusão da informação. Esse fato pode ser verificado, especialmente, em relação ao ambiente da *Internet* e da *Web*. Um exemplo disso é a importância da Escrita Colaborativa (EC), com ênfase no uso das tecnologias da web 2.0, uma vez que a EC deve ser vista como um processo social e também como uma nova modalidade de construção coletiva de conhecimento, onde diferentes colaboradores podem dialogar numa plataforma virtual, construindo um único documento. Nesse contexto, apresentamos a experiência da Biblioteca Universitária da UFC na construção do Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas, que existe há 24 anos e sempre foi produzido por meio da escrita colaborativa, e que desde 2011 é editado utilizando-se o aplicativo editor de textos do Google Docs. Essa mudança vem dinamizando a produção, agilizando a periodicidade e mantendo-o sempre atualizado quanto às informações divulgadas mensalmente para toda a comunidade acadêmica, indicadores que reforçam a relevância da utilização das tecnologias colaborativas para a produção qualitativa do conhecimento.

Palavras-Chave:

Escrita Colaborativa; Google Docs; Sistema de Bibliotecas da UFC.

Abstract

The Information and Communication Technologies affect the changes and innovations in the information dissemination processes. This fact can be checked especially in relation to the environment of the Internet and the Web. One example is the importance of the Collaborative Writing (CW), with emphasis on the use of Web 2.0 technologies, since the CW should be seen as a social process and also as a new type of collective construction of knowledge, where different collaborators may engage in a virtual platform to build a single document. Within this context, we present our experience in the construction of *Bibliotícias* - the Newsletter of the Library System of Federal University of Ceara, which has existed for 24 years and has always been produced through the collaborative writing, and since 2011 is edited

using the text editor application Google Docs. This change is dynamizing production, helping to maintain the periodicity and keeping it updated on the information disclosed on a monthly basis throughout the academic community, indicators that reinforce the relevance of the use of collaborative technologies for the production of qualitative knowledge.

Keywords:

Collaborative Writing; Google Docs; Federal University of Ceará Library System.

1 Introdução

Desde meados da década de noventa, diferentes movimentos a nível mundial voltavam-se para ações direcionadas à entrada na Sociedade da Informação. Um turbilhão de acontecimentos de natureza tecnológica provocou profundas mudanças, atingindo diretamente a informação, a comunicação e a educação de um modo geral.

A interconexão de diferentes pontos do planeta tornou o mundo globalizado, eliminou as distâncias geográficas e quebrou qualquer barreira de natureza fronteiriça. O grande contributo dessa sociedade é a democratização do acesso a informação, criando uma consciência coletiva, que possibilita uma melhor distribuição dos saberes e das riquezas geradas pela sociedade, conforme afirma Suadein (2005) reforçando assim a dimensão social do conhecimento.

Pierre Lévy é considerado um dos grandes defensores das novas tecnologias da informação e do ciberespaço, enquanto instrumento de ampliação do conhecimento humano; pois entende a Internet como um espaço interativo, e como importante ferramenta de colaboração. Para Lévy, o resultado dessa partilha virtual, está na construção de um pensamento coletivo.

A evolução e desenvolvimento da *Web 2.0* culminaram em diferentes ferramentas que propiciam a partilha interativa de saberes, através dos softwares sociais, conforme esclarece Blattmann e Silva (2007): “A mais popular aplicação da *Web 2.0* na educação é conhecida como *wikis*, *blogs* e *podcasts*; trata-se apenas da ponta do iceberg dos chamados *softwares* sociais”.

Uma modalidade de partilha interativa que daremos destaque nesse trabalho é a Escrita Colaborativa (EC). Vista como um processo social é uma nova modalidade de construção de conhecimento, onde diferentes colaboradores dialogam numa plataforma virtual, construindo um único documento.

Fala-se na utilização da escrita colaborativa como recurso tecnológico de suporte educacional na construção do conhecimento gerado por alunos e professores (MACHADO, 2008). O trabalho em pauta, em uma perspectiva diversa, aborda a utilização desse recurso na produção de documentos de ordem administrativa e/ou institucional do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) e apresenta o exemplo do Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFC, também conhecido como *Bibliotícias*. Este veículo de comunicação é distribuído há 24 anos, e surgiu para suprir uma lacuna de informação existente entre o sistema de bibliotecas e a comunidade universitária, em relação aos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas. No percurso de sua existência, houve momentos em que deixou de ser publicada, a partir de 2010, sua

publicação tornou-se mensal. Outra evolução percebida foi em relação ao *layout*, bem como ao suporte, passando da forma impressa para digital.

O modelo de escrita colaborativa sempre foi utilizado na construção do *Bibliotícias*, embora a princípio fosse através da troca de *e-mail* contendo o arquivo do boletim com as alterações que cada um fazia. A partir de 2011 a mudança significativa que aconteceu, foi à utilização de um processador de texto criado pelo Google; o qual equivale a um pacote de aplicativos denominado Google Docs. Sua característica inovadora é a portabilidade de documentos, que permite a edição de um mesmo documento por diferentes utilizadores de forma síncrona. A aplicação efetiva desse recurso dinamizou o processo de construção do conhecimento gerado no Sistema de Bibliotecas da UFC.

2 Revisão de Literatura

2.1 Escrita Colaborativa

A escrita colaborativa (EC) é considerada um processo social e interativo, uma vez que possibilita uma ação recíproca entre os membros de uma mesma equipe, a dinâmica de negociação na construção de um mesmo documento, propiciada pela EC, é considerada consequência da globalização e das práticas sociais desenvolvidas por intermédio de uma Internet colaborativa. Nesse mesmo sentido Dutra (2006) corrobora ao afirmar: “EC distribuída está a tornar-se comum devido ao crescente fenômeno do trabalho distribuído, consequência da globalização e utilização da Internet”. Nesse mesmo sentido, Schäfer *et al* (2009) afirma que:

[...] A partir do advento da informática, multiplicaram-se as vias de informação e seus meios de acesso. Além disso, operou-se uma hibridização das funções de autor e leitor. Todos os participantes de uma rede de comunicação mediada pelas tecnologias da informação e comunicação exercem papéis diversificados em um momento ou outro e mesmo simultaneamente durante as interações estabelecidas [...].

Em relação ao comportamento dos grupos que utilizam a EC, observam-se diferentes formas de relacionamento, seja em relação ao propósito pelo qual o grupo foi formado, ou a dinâmica de comunicação entre os membros do grupo, como também em relação ao conteúdo do documento e ao processo de distribuição de escrita das seções do documento pelos membros do grupo, cada um a seu modo, contribuindo para construção da unidade do grupo.

O uso da escrita em colaboração apresenta particularidades em relação à escrita isolada, que poderá influenciar nos resultados pela sua complexidade, assim como, apresentam ainda fatores para produção de documentos de baixa qualidade. O Quadro 1 abaixo, apresenta uma compilação das características da EC, segundo estudiosos da área.

Quadro1 - Características de EC

Complexidade em relação à escrita isolada	Produção de documentos de baixa qualidade	Outros desafios da EC
Coordenação e consenso	Formação insuficiente ou pouca experiência em escrita colaborativa;	Diminuição da riqueza nas interações;
Complexidade social, intelectual e procedimental	Documentos com um grau de complexidade maior do que aqueles que normalmente escritos por apenas um autor;	Maior ocorrência de problemas tecnológicos;
Comprometimento flutuante do grupo	Envolvimento de mais emoções e perceptivas do que na escrita isolada;	Menor socialização entre os membros do grupo.
	Dificuldade em alcançar consenso e percepção comum dentro do grupo:	
	Dificuldade no prognóstico e medição do sucesso.	
Kiesler e Cummings (2001) <i>apud</i> Dutra (2006)	Chapa <i>et al</i> (2000) <i>apud</i> Dutra (2006)	Kiesler e Cummings(2001) <i>apud</i> Dutra (2006)

Fonte: Compilado de Dutra (2006)

De acordo com Schäfer *et al* (2009) a cultura digital modifica o ritmo comunicacional, transforma as relações de tempo e espaço, dispõe novas linguagens e propicia hábitos de leitura e escrita. Dentro dessa perspectiva, surge a hipótese de uma nova concepção de escrita. Em relação aos canais de comunicações explícitas, estes podem ser: síncronos e assíncronos.

Nos canais assíncronos a troca ou resposta de comunicação, não ocorre simultaneamente, um exemplo desse canal é o email, que a resposta só acontece depois que a outra parte acesa o correio eletrônico. No inverso deste canal de comunicação, está o canal síncrono, permitindo uma troca de informação simultânea, como é o caso do *chat*.

De acordo com a estratégia de EC definida pelo grupo, é atribuído os papéis de todos os membros através da distribuição das permissões e restrições. Dentre as estratégias existentes, as principais são **escrita**; **escrita sequencial**; **escrita paralela**; **escrita simultânea**. À compreensão desses diferentes modelos de estratégia, pode ser melhor entendido nas Figuras 1, 2 e 3.

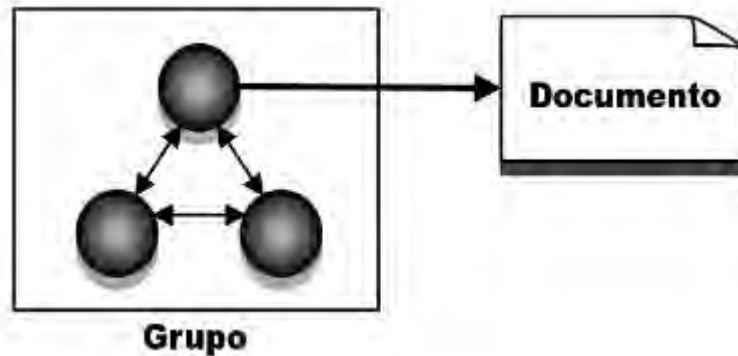


Figura 1 – Estratégia de Escrita

Fonte: Lowry *et al* (2004) *apud* Dutra (2006, p. 10)

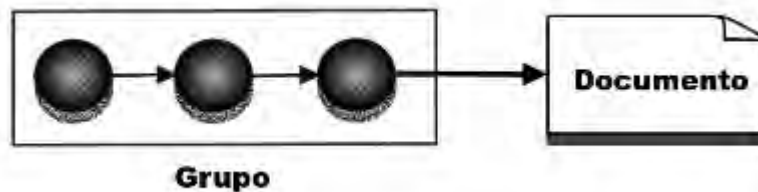


Figura 2 – Estratégia de Escrita Sequencial

Fonte: Lowry *et al* (2004) *apud* Dutra (2006, p. 11)

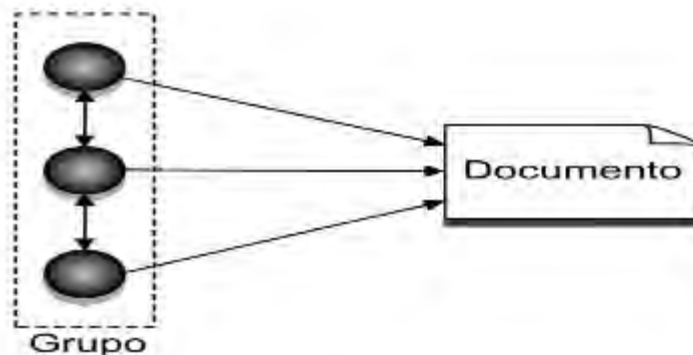


Figura 3 – Estratégia de Escrita Paralela

Fonte: Lowry *et al* (2004) *apud* Dutra (2006, p. 11)

A estratégia de EC utilizada para construção do Biblioticias, é a Escrita Simultânea, todos os membros da equipe redigem o documento em tempo real, o aplicativo utilizado é o GoogleDocs.

2.2 Google

O Google surgiu em 1997 por meio de dois estudantes da Universidade de Stanford, Sergey Brin e Larry Page, que tinham um projeto bastante ambicioso de criar um algoritmo de extração de dados que possibilitasse a extração de grandes volumes de informação, e assim surgiu a primeira versão do Google, a princípio

restrita a Universidade de Stanford. Somente no final de 1998, a *Google Inc.* foi fundada oficialmente, com o passar dos anos, a empresa foi se desenvolvendo e o que, começou apenas como um site de busca, hoje, se tornou um dos pilares da web, oferecendo serviços variados online, em sua maioria gratuitos, que incluem serviço de email, edição e compartilhamento de documentos e planilhas, rede social, comunicação instantânea, acesso a artigos acadêmicos, livros eletrônicos, tradução em diversos idiomas, compartilhamento de fotos e vídeos, dentre outros (MACHADO, 2009).

Também vislumbrando as possibilidades que a *Web 2.0* traz a empresa Google Inc. busca cada vez mais inovar e oferecer os mais diversos serviços online. Um desses serviços é o Google docs, sobre o qual estamos relatando nesse trabalho, como vem sendo utilizado, seu editor de texto, na construção do Boletim da Biblioteca Universitária da UFC.

2.2.1 Google Docs

A priori, é importante deixar claro que o Google Docs, diferentemente do que se pode pensar, não é uma ferramenta, mas sim um pacote de aplicativos do Google composto por um processador de texto, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários, os quais funcionam totalmente on-line e são compatíveis com o *OpenOffice.org/BrOffice.org*, *KOffice* e *Microsoft Office*.

Vale salientar que o processador de texto começou originalmente com o nome *Writelye* e pertencia a outra empresa, mas posteriormente foi comprado pelo Google e passou a fazer parte do Google Docs.

Um dos maiores diferenciais dos aplicativos Google Docs é a portabilidade de documentos, que permite a edição do mesmo documento por mais de um usuário e o recurso de publicação direta em blogs e sites, e ainda também o fato de permitir aos usuários criar e editar documentos online ao mesmo tempo colaborando em tempo real com outros usuários.

Quanto ao espaço que o Google cede para que os usuários possam armazenar seus documentos no Google Docs, esse pode chegar até 1 GB no total, no entanto vale ressaltar que os documentos criados diretamente nos aplicativos Google Docs não ocupam esse total de espaço disponibilizado, ou seja, somente os documentos que forem incluídos no Google Docs através de Upload contam como espaço utilizado (GOOGLE, 2012).

De acordo com Machado (2009), e também através de informações coletadas no site do próprio Google e na Wikipédia, apresentamos algumas das vantagens de se utilizar o Google Docs:

- a) possibilita que o trabalho seja acessado a qualquer momento e em qualquer lugar;
- b) usa de forma segura a tecnologia da web, funciona no navegador de PCs, Macs e computadores Linux;
- c) oferece suporte a formatos populares como .doc, .xls, .ppt e .pdf, para upload;
- d) carrega e compartilha arquivos com facilidade;
- e) os arquivos armazenados no Google Docs estão sempre acessíveis e têm backup on-line;
- f) controles de acessos seguros;

- g) os administradores podem gerenciar permissões de compartilhamento de arquivos no sistema;
- h) os proprietários de documento podem compartilhar e revogar o acesso a qualquer momento, bem como transferir para outro usuário a propriedade do documento;
- i) conta com o histórico de revisões através do qual é possível controlar as modificações efetuadas por cada editor até a conclusão do documento;
- j) os documentos produzidos no Google docs podem ser baixados (download) diretamente no PC em formatos doc, .xls, .ppt e pdf.

2.3 Sistema de Bibliotecas da UFC

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, coordenado pela Biblioteca Universitária, abrange 17 (dezessete) unidades, sendo 12 (doze) em Fortaleza e 5 (cinco) no Interior. Ele está incorporado aos equipamentos acadêmicos e integra também os equipamentos culturais da UFC. As Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram surgindo à medida que novas unidades de ensino foram sendo incorporadas ou criadas. Em 1957, foi instalada a Biblioteca Central, subordinada à Reitoria. Apesar do nome, não exercia qualquer função centralizadora, sendo extinta em 1969, com a criação do efêmero Serviço de Bibliografia e Documentação, quando todo o seu acervo bibliográfico foi disperso e distribuído nas bibliotecas das diversas áreas. Em 1975 é feita nova tentativa de centralizar os acervos numa única biblioteca. Durante o ano de 1976, alguns acervos foram reunidos, como os da Química, Biologia, Geociências e Engenharia. No ano de 1979 foi incorporado o acervo da área de Engenharia. Em 1981 foi transferido o acervo do Centro de Ciências Agrárias para a "Biblioteca Central", no Campus do Pici. Em 1985, com a criação do Sistema de Bibliotecas da UFC, a então "Biblioteca Central" passou a ser a Biblioteca Setorial de Ciências e Tecnologia (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2011).

O Sistema de Bibliotecas da UFC possui atualmente o maior e mais representativo acervo bibliográfico do Estado do Ceará, composto de um total de 410.186 exemplares. Os principais serviços oferecidos são: consulta livre ao acervo; empréstimo domiciliar; auto-atendimento pela *Web*; levantamentos bibliográficos; capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo; apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos; comutação bibliográfica – COMUT; elaboração da catalogação na publicação (fichas catalográficas); estações de acesso à Internet e rede de internet sem fio). Como produto, além das coleções bibliográficas tradicionais, oferece o acervo digital (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Repositório Institucional, livros eletrônico), catálogo em linha de acesso público, o site do Sistema, o Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC, os tutoriais explicativos dos serviços, o Boletim de Novas Aquisições e o Bibliotícias - Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2011).

2.3.1 Bibliotícias

O Bibliotícias é um veículo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFC cujo primeiro número data de 1988, distribuído em formato impresso. São, portanto, 24 anos de trajetória, durante os quais sua elaboração esteve sob a responsabilidade da Direção e da Divisão de Coordenação de Bibliotecas, sempre buscando agregar contribuidores da equipe de profissionais do Sistema. Com periodicidade mensal desde 2010, o informativo consolidou-se como um dos principais produtos ofertados à comunidade acadêmica pela Biblioteca Universitária.

Concebido com o objetivo de dar publicidade às informações geradas no universo do Sistema de Bibliotecas, sua tônica sempre foi prestar contas das atividades desenvolvidas, na perspectiva de apresentar de forma ampla e transparente os avanços e desafios da gestão ao longo dos anos, desenhando assim a sua história, no que se refere à gestão de pessoas e à melhoria das instalações físicas, equipamentos, coleções bibliográficas e oferta de serviços e produtos para a comunidade universitária e para a sociedade de maneira geral.

Privilegia também o corpo funcional, divulgando informações de seu interesse, como oportunidades de capacitação e qualificação, e perfis de profissionais que se destacam em sua atuação no Sistema. Porém, o informativo não se limita a informações orgânicas, enfocando também temas da atualidade no que diz respeito ao estudo e ao ensino, à pesquisa acadêmica, às novas tecnologias da informação e comunicação ao redor do mundo.

A fim de ampliar a sua circulação, o boletim passou a ser distribuído via correio eletrônico a partir de 2009 para toda a Universidade, em PDF (Portable Document Format). Em 2010, passou a ser publicado regularmente como página *web* no site da Biblioteca Universitária. O processo de elaboração foi modificado em 2011, com a introdução de uma das facilidades advindas das novas tecnologias colaborativas da *Web*, que é o seu uso como plataforma para a criação e edição de documentos, utilizando-se para esse fim o Google Docs.

3 Materiais e Métodos

O trabalho é de natureza descritiva, relata a experiência vivida através do uso inteligente de ferramentas digitais que proporcionam interação por intermédio da escrita colaborativa, colocando as tecnologias como instrumentos a serviço da produção de conhecimento de caráter administrativo produzido pelo Sistema de Bibliotecas da UFC.

O estudo em pauta descreve a utilização do aplicativo Google Docs, em uma de suas composições, que é o editor de textos, na construção do Bibliotícias - Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFC. A portabilidade de informações entre os pares, oferecida pelo aplicativo, no momento de edição do Boletim, dinamizou a forma de construção do mesmo.

Além de favorecer a construção do Bibliotícias de forma colaborativa, o uso do aplicativo dinamizou também sua periodicidade, que passou a ter uma

publicação mensal. O fechamento de cada edição, ocorre na primeira semana do mês seguinte à edição a que se refere. A publicação online do Boletim, acontece na segunda semana de cada mês e após a publicação de uma edição, a próxima é iniciada. Os editores são os funcionários da Divisão de Coordenação de Bibliotecas (DCB) e o diretor do Sistema de Bibliotecas, sendo um total de 4 pessoas envolvidas no processo de construção do documento.

O processo é iniciado por um dos componentes, criando no editor de texto do Google Docs, um documento contendo os títulos de matérias que deverão ser desenvolvidas, além daquelas que já são comuns em todas as edições. Vale salientar que as matérias sempre estão relacionadas com os acontecimentos daquele mês em todas as bibliotecas do sistema e ainda com informações, novidades, dicas, sugestões, acontecimentos a nível mundial, que são recebidos pela equipe de editores e que possam ser de interesse da comunidade universitária.

As seções padrões adotadas na edição do Biblionotícias são:

- a) editorial - onde é abordado algum tema pertinente ao momento que a BU está vivenciando;
- b) gente que faz a BU - espaço destinado a homenagear algum funcionário do Sistema de Bibliotecas;
- c) aniversariantes do mês – uma forma de lembrar de todos colaboradores do Sistema de Bibliotecas e de parabenizá-los;
- d) palavra do usuário - relatos de usuários, recebidos por e-mail durante o mês corrente;
- e) dicas de motivação ou Dicas de ergonomia - são dicas de ações, para o dia a dia de trabalho, que podem favorecer ao bem estar físico e psicológico dos leitores;
- f) para reflexão - frase de efeito para incitar a reflexão dos leitores.

Após a criação desse documento são dadas as permissões para edição aos demais editores, iniciando assim a escrita colaborativa. Todos os membros da equipe podem incluir novas materiais, bem como excluir as já existentes. Caso haja alguma discordância em relação a um texto que já foi escrito, todos os colaboradores poderão apresentar seu ponto de vista, bem como acrescentar uma nova informação ao texto original, é utilizando como recurso: a mudança de cor da fonte quando há alguma alteração. O texto destacado em outra cor, é analisado posteriormente por todos os membros da equipe editorial e então decide-se qual o conteúdo que deve permanecer na redação final.

O fechamento da edição dar-se-á após o aval da direção do sistema, mediante a autorização para publicação. O Biblionotícias é disponibilizado na página web do Sistema de Bibliotecas (www.biblioteca.ufc.br), e divulgado através do envio de e-mail para as listas de alunos e servidores da universidade informando sobre a nova edição com o link direto para acesso ao biblionotícias.

4 Resultados Parciais/Finais

Com esse estudo é notório que o uso das facilidades advindas das tecnologias colaborativas tem sido muito importante para a produção do Biblionotícias, uma vez que têm favorecido a dinamicidade do Boletim e também fortalecido a interação e

comunicação entre os editores e principalmente entre a Biblioteca Universitária e a comunidade acadêmica.

A flexibilidade do aplicativo utilizado resulta em economia de tempo, despendido anteriormente com a constante troca de arquivos via correio eletrônico contendo múltiplas versões do texto que precisavam ser integradas, bem como de recursos materiais, visto que menos papel é utilizado como impressões para revisão, o que tem representado maior eficiência no processo de produção desse meio de comunicação.

Acreditamos que esse estudo possa contribuir, enquanto fonte de estudo para a realização de novas pesquisas sobre assuntos aqui abordados.

5 Considerações Parciais/Finais

As Tecnologias de Comunicação e Informação influenciam as transformações e inovações nos processos de difusão da informação. Exemplos disso podem ser verificados, especialmente, em relação ao ambiente da *Internet* e da *Web*, onde as mudanças estão cada vez mais rápidas, haja vista as tecnologias desenvolvidas com base na *Web 2.0*. A velocidade das transformações que estão ocorrendo no processamento e uso da informação tem obrigado as instituições a reverem suas práticas, por isso as tecnologias de interação e colaboração estão sendo vistas como nova modalidade de construção coletiva de conhecimento.

Nessa perspectiva as instituições de ensino superior de um modo geral têm buscado criar e adequar produtos e serviços ao novo contexto, representado pelo crescimento do conhecimento e a conseqüente explosão bibliográfica disponibilizada através da internet, gerando uma necessidade de uso intensivo das novas tecnologias.

Nessa perspectiva é que a escrita colaborativa foi adotada pela biblioteca Universitária da UFC para construção de diversos documentos administrativos e dentre eles escolhemos o Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas, para apresentarmos como exemplo de um trabalho colaborativo que vem sendo realizado há mais de 25 anos e que sempre foi editado pelas pessoas da direção do sistema, mas que desde 2011 vem utilizando o aplicativo editor de texto do google docs para auxiliar na edição do Boletim.

Com o uso desse aplicativo observamos que aconteceram mudanças significativas na edição e divulgação do Boletim, dentre elas podemos citar o *layout* - que tornou possível o uso de *links* no corpo das matérias do boletim, a periodicidade mensal, a disponibilização direta no site da biblioteca, a divulgação do boletim, de forma mais rápida através, do *link* do boletim no *site* da biblioteca.

Assim fica evidente que a união da escrita colaborativa com as tecnologias de interação, que *Web 2.0* têm proporcionado, podem trazer uma grande contribuição para a produção qualitativa do conhecimento.

6 Referências

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fábio Couto Corrêa. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n.2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em:<http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2684572>. Acesso em: 15 mar. 2012

DUTRA, Guilherme de Oliveira. **Portal colaborativo para gestão de conteúdos e colaboração**. 2006, 107p. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação). Porto, Portugal: FEUP, 2006.

GOOGLE Docs. In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em:<http://en.wikipedia.org/wiki/Google_Docs>. Acesso em: 12 mar. 2012.

MACHADO, Ana Claudia Teixeira. **A ferramenta google docs: construção do conhecimento através da integração e colaboração**. Revista Paidéia, Santos, v. 2, n. 1, jun. 2009. Disponível em: <[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=viewFile&path\[\]=73&path\[\]=51](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=viewFile&path[]=73&path[]=51)> . Acesso em: 19 mar. 2012.

MACHADO, Ana Claudia Teixeira. **Novas Formas de Produção de Conhecimento: utilização de ferramentas da WEB 2.0 como recurso pedagógico**. Revista Udecsc Virtual, v. 1, n. 2, 2008. Disponível em: <<http://revistas.udesc.br/index.php/udescvirtual/article/view/1655>>. Acesso em: 19 mar. 2012.

SCHÄFER, Patrícia B.; LACERDA, Rosália; FAGUNDES, Léa. Escrita colaborativa na cultura digital: ferramentas e possibilidades de construção do conhecimento em rede. **Revista Novas Tecnologias na Educação – RENOTE**, CINTED/UFRGS, v. 7, n. 1, julho, 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/14012>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

SUAIDEN, Emir José. A dimensão social do conhecimento. **Diálogo Científico**, 2005. Disponível em: <<http://biblioteca.planejamento.gov.br/biblioteca-tematica-1/textos/importancia-do-conhecimento-e-producao-intelectual/texto-1-2013-a-dimensao-social-do-conhecimento-analise-sob-otica-do-mercosul.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA. Relatório anual de atividades do Sistema de Bibliotecas da UFC. Fortaleza, 2011.



IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SiBi) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)

Claudia Regina Camargo¹, Kételi Wizenffat², Paula Carina de Araújo³, Selma Regina Ramalho Conte⁴, Suzana Zulpo Pereira⁵

¹ Especialista em Gestão de Pessoas (UFPR), Bacharel em Administração (UFPR), Técnica em informática, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR

² Especialista em Gestão de Pessoas (UFPR), Bacharel em Gestão da Informação (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UFPR), Bibliotecária - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR

³ Mestre em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação (UFPR), Bibliotecária- Hab. Gestão da Informação (UDESC), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR

⁴ Especialista em Gestão de Bibliotecas (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UNESP), Coordenadora do Programa de Gestão do Conhecimento do SiBi/UFPR, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR

⁵ Especialista em Gestão Estratégica (UFPR), Bibliotecária - Hab. Gestão da Informação (UDESC), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR

Resumo

Apresenta um relato de experiência do Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) que busca, por meio da gestão do conhecimento (GC), integrar os processos de criação e compartilhamento de informação e conhecimento. Descreve a implantação do Programa de Gestão do Conhecimento (PGC) do SiBi/UFPR, bem como as ações já realizadas e as metas para o futuro. Indica a criação de comissões de trabalho voltadas para o desenvolvimento de ações específicas como método utilizado para o desenvolvimento do programa e sua efetivação. O PGC tem importantes realizações, como: aplicação de um questionário para conhecer o capital intelectual do SiBi, formação de grupos de trabalho, criação e publicação de boletim informativo, agenda de reuniões e eventos e desenvolvimento de um protótipo do Portal Corporativo. Como desafios para o futuro apresentam-se: criação do mapa do conhecimento, implementação do Portal Corporativo, disponibilização de documentação administrativa e da produção científica dos servidores e a promoção contínua de cursos e palestras para a capacitação dos servidores. O PGC foi planejado de modo a estar presente no SiBi/UFPR continuamente. Seu reflexo já pode ser percebido e a tendência é seu aumento constante.

Palavras-Chave:

Gestão do conhecimento; Compartilhamento de informação e conhecimento; Portal corporativo; Grupos de trabalho.



Abstract

It presents the experience relate of the Sistema de Bibliotecas (SiBi) from the Universidade Federal do Paraná (UFPR) that aims, by the knowledge management (KM), to integrate the process of creation and sharing of knowledge and information. It describes the implantation of the Knowledge Management Program (KMP) of the SiBi/UFPR, as well as the actions already taken and the goals for the future. It indicates the creation of working committees focused on the development of specific actions as a methods used for program development and its execution. The KMP has important accomplishments such as: application of a questionnaire to know the intellectual capital of Sibi, formation of working groups, creating and publishing a informative bulletin, calendar of meetings and events and developing a prototype of the corporate portal. The future challenges are: the knowledge map creation, implementation of the Corporate Portal, providing administrative documentation and the scientific production from the collaborator and the continued promotion of courses and lectures to increase the capacitation of the workers. The KMP was planned in order to be present in the Sibi/UFPR continuously. Its reflection can already be seen and the trend is to rise constantly.

Keywords:

Knowledge management; Information and knowledge sharing; Corporate portal; Working group.

1 Introdução

A biblioteca, entendida como um local de disseminação da informação e produção do conhecimento, não pode ficar a margem dos processos de desenvolvimento de sua própria organização e de seu capital intelectual.

O desafio para as organizações está na adequação de sua cultura, de modo que se crie um clima propício à inovação e à criatividade, atingindo sua melhor produtividade (MATOS; LOPES, 2008); às mudanças e ao aprendizado, usando o conhecimento de forma compartilhada (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2002).

A implantação de um programa de gestão interna do conhecimento dentro de uma organização (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2002) requer a participação ativa de seus membros em todas as etapas, assim como no seu desenvolvimento e crescimento, um programa para valorizar as pessoas e não apenas os processos que desempenham (CONTE *et al.*, 2009a).

Com a aplicação de processos sociais para compartilhamento (CHOO, 2006) e desenvolvimento do conhecimento interno à organização, o Programa de Gestão do Conhecimento (PGC) para o Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) foi implantado para consolidar e fortalecer o SiBi como organização que valoriza o conhecimento gerado por seus colaboradores (CONTE *et al.*, 2009b).

Consolidar no sentido de estabelecer políticas e diretrizes imparciais, não apenas como apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, mas também na qualificação e motivação de seus servidores (CONTE *et al.*, 2009a), no acesso aos

recursos intangíveis (TAKEUCHI; NONAKA, 2008), na padronização de ações, e no gerenciamento eficaz dos processos e rotinas. Fortalecer de forma a aplicar suas políticas e diretrizes uniformemente, compartilhar a eficiência atingida, envolver os servidores na aplicação das ações e no gerenciamento dos processos e rotinas (CONTE *et al.*, 2009a).

O comprometimento com as ações e com sua aplicação trás credibilidade e reconhecimento, não só no ambiente organizacional onde está inserido o SiBi, mas também entre seus pares e sua comunidade.

Tendo em vista a valorização do conhecimento organizacional de que o SiBi/UFPR dispõe e a necessidade de compartilhar o que tem sido feito até o momento, apresenta-se como objetivo geral, descrever o processo de implantação do PGC do SiBi/UFPR, bem como as ações já realizadas e as metas para o futuro.

Para atender a este objetivo apresenta-se referencial teórico sobre gestão do conhecimento (GC), seguido da descrição do caminho percorrido até a apresentação e implantação do PGC. Por fim, são expostos os resultados e as considerações parciais, e são apontadas as próximas ações a serem desenvolvidas.

2 Gestão do Conhecimento

Soluções inovadoras têm sido buscadas pelas organizações cada vez mais tendo em vista a grande competitividade que hoje se apresenta no mercado. E, para estar à frente, uma das práticas e também um dos desafios para as organizações têm sido o de transformar o conhecimento de seus colaboradores em conhecimento organizacional.

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997, p. 7) o conhecimento pode ser explícito ou tácito. O conhecimento explícito, o qual é facilmente compartilhado entre as pessoas, é aquele que “pode ser expresso por afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais e assim por diante.” Já o conhecimento tácito é “o conhecimento pessoal incorporado à experiência individual e envolve fatores intangíveis como, por exemplo, crenças pessoais, perspectivas e sistemas de valor”.

Segundo os mesmos autores, ocorrem quatro modos de conversão de conhecimento tácito em explícito: de tácito para tácito (socialização); de tácito para explícito (externalização); de explícito para explícito (combinação); e de explícito para tácito (internalização).

Para que as organizações possam integrar de forma eficaz os processos de criação e construção do conhecimento e a tomada de decisões é indispensável o estabelecimento de ações voltadas à gestão da informação e do conhecimento. Tais ações, para serem aplicadas com eficiência, precisam de um ambiente favorável e receptível, bem como uma cultura organizacional voltada para compartilhamento de informação e conhecimento. E para que isso aconteça, é fundamental a participação das pessoas aliada à Tecnologia de Informação e Comunicação (CONTE *et al.*, 2009a).

A gestão do conhecimento (GC), para Nonaka e Takeuchi (1997), é um processo que cria continuamente novos conhecimentos, os dissemina e os perpetua por toda organização. É, também, um fator de integração e compartilhamento dentro

de uma organização, pois cria valor a partir dos bens intangíveis. Pode-se atingir este objetivo por meio das práticas de GC, as quais são interligadas e são partes de um mesmo processo, e possibilitam um ambiente propício ao compartilhamento e criação do conhecimento.

As práticas de GC orientam as organizações para a elaboração de seus sistemas de gestão do conhecimento. Dentre essas práticas pode-se citar: Educação corporativa, Portais cooperativos de conhecimento, Memória organizacional, Mapa do conhecimento, E-business, Benchmarking, Comunidades de prática, Sistemas de informação, Gestão de pessoas alinhadas à criação do conhecimento e Gestão de conversas. (SCHLESINGER, et al. 2008).

Para que um programa de GC alcance seus objetivos, é fundamental o apoio e participação da alta gerência bem como o engajamento de todos os colaboradores da organização, pois embora a tecnologia auxilie na captura, organização, codificação, armazenagem e disseminação do conhecimento, são as pessoas que o criam.

3 Trajetória Metodológica

A iniciativa de implantar um programa de gestão do conhecimento no SiBi/UFPR surgiu a partir de um artigo apresentado no Painel de Biblioteconomia de Santa Catarina em 2009, cujo objetivo era propor o desenvolvimento de um ambiente organizacional voltado ao compartilhamento de informação e conhecimento entre os servidores do SiBi (ARAÚJO; PEREIRA ; OLIVEIRA, 2010).

Essa proposta é validada em plenária pela Diretora e demais Chefias das Unidades do SiBi. Forma-se, então, uma comissão para formulação da Proposta de Implantação do Programa de Gestão do Conhecimento para o SiBi/UFPR. Nesta primeira formação foram reunidos profissionais envolvidos em projetos relativos ao capital intelectual do SiBi, compondo uma equipe multidisciplinar no desempenho de diversas funções pertinentes ao SiBi, contando, ainda, com a colaboração de um profissional da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) (CONTE *et al.*, 2009a).

Pretende-se proporcionar melhorias na comunicação, qualidade de vida, qualidade do trabalho, facilidade de acesso aos documentos e informações, compartilhamento de conhecimento e memória institucional.

O projeto passou, ainda, pelo crivo do Comitê de Ética da UFPR, seguindo as formalidades estabelecidas para o desenvolvimento de pesquisas na instituição, especialmente, pela necessidade da aplicação de um questionário, cujo objetivo é conhecer um pouco mais os servidores do SiBi.

O próximo passo foi apresentar o PGC a todos os servidores das bibliotecas do SiBi enfatizando a importância da participação de cada um no desenvolvimento do Programa, por meio de uma breve explanação, já com a logomarca estabelecida e o e-mail corporativo da Comissão.

No decorrer do ano de 2010, uma Carta de Apresentação do PGC foi enviada a todos os servidores do SiBi detalhando seus objetivos, justificando sua importância e incentivando a participação. Em seguida, foram iniciadas visitas às bibliotecas do SiBi pelos integrantes da Comissão visando a sensibilização das pessoas em



relação ao Programa, aplicação do questionário “Conhecendo o Capital Intelectual do SiBi”, cujos dados consolidarão o Mapa do Conhecimento, assim como a autorização individual para figurar no mapa.

Para favorecer a execução de todas as ações levantadas no PGC, tornou-se necessária a ampliação da equipe de trabalho. Em meados de 2010, com o apoio da direção do SiBi, foram criadas comissões de trabalho específicas para cada item do Programa, intituladas Subcomissões:

- a) Subcomissão de Multimídia
- b) Subcomissão de Repositórios
- c) Subcomissão do Portal Corporativo
- d) Subcomissão do Mapa do Conhecimento
- e) Subcomissão de Investigação Científica
- f) Subcomissão de Produção Científica e Documentos Administrativos
- g) Subcomissão de Eventos

Na mesma ocasião foram também constituídas outras oito comissões de trabalho do SiBi - Acessibilidade, Bibliografia Básica, Comutação Bibliográfica, Conservação Preventiva e Restauração, Educação de Usuários, Relatórios, Serviço de Referência e Informação, e Sinalização – além daquelas já existentes antes da implantação do PGC: Normas Técnicas, Bibliotecas Digitais, Circulação, Periódicos, Preparo Técnico, Formação e Desenvolvimento de Coleções, Portal da Informação, Software de Gerenciamento de Bibliotecas e Programa de Gestão do Conhecimento.

Algumas subcomissões iniciaram seus trabalhos no segundo semestre de 2010, mas somente no início de 2011 é que todas foram formalmente constituídas. Estas equipes se reúnem a cada 15 ou 30 dias, diversificando as reuniões nas várias bibliotecas distribuídas nos vários *campi* da UFPR, e estas reuniões são abertas à participação de todos os servidores do SiBi. Acredita-se que a formação das comissões tem proporcionado uma melhoria dos processos, das rotinas de trabalho e da integração do SiBi com um todo.

Cabe destacar que em 2011 a Subcomissão de Eventos passou a ser uma comissão de trabalho sendo, então, denominada Comissão de Eventos, uma vez que seu desempenho e envolvimento passou a abranger todo o SiBi e não apenas o PGC.

O SiBi conta com 192 servidores, distribuídos por 15 bibliotecas, geograficamente dispersas, sendo três delas fora de Curitiba, PR. Portanto, fica claro que uma maior integração entre as diferentes unidades e seus servidores se torna cada dia mais necessária, tanto pela possibilidade de compartilhamento de conhecimento quanto pela necessidade de uniformização dos produtos e serviços oferecidos para a comunidade acadêmica da UFPR.

4 Programa de Gestão do Conhecimento do SiBi: resultados parciais

O programa foi estruturado com o objetivo geral de implantar o PGC no SiBi a partir de uma cultura organizacional voltada ao compartilhamento da informação e do conhecimento tendo como sua principal ferramenta o Portal Corporativo. Desta forma, o direcionamento de uma cultura organizacional voltada para esse objetivo foi



essencial para a execução do projeto.

Os objetivos específicos delineados para o PGC foram os seguintes:

Promover cursos sobre gestão do conhecimento, da informação e de documentos enfatizando a importância do capital intelectual nas organizações e seu compartilhamento; cursos que supram as necessidades de informação e capacitação entre os servidores do SiBi; - Identificar o capital intelectual, as atividades e as necessidades de informação entre os servidores; - Montar o mapa do conhecimento do SiBi; - Padronizar rotinas de documentação e registro de atividades técnico-científicas das quais tenham participado servidores do SiBi; - Estabelecer a gestão da informação do SiBi; - Identificar ferramentas colaborativas que possam ser úteis à integração dos servidores do SiBi; - Promover o uso das ferramentas colaborativas dentro do SiBi. (CONTE *et al.*, 2009a, p.3).

O PGC do SiBi/UFPR foi implantado logo após sua aprovação e vem colhendo frutos desde então. Pode-se afirmar que o resultado mais notável do PGC foi a criação dos grupos de trabalho que visou a divisão das atividades e integração de mais pessoas ao Programa.

4.1 Comissões e subcomissões

Para a implantação do PGC, o SiBi formou 2 comissões e 6 subcomissões. Descrevem-se os objetivos das comissões e subcomissões, as ações realizadas e ações em andamento.

4.1.1 Comissão para implantação do PGC no SiBi

- a) **Objetivo geral:** Implantar o PGC no SiBi.
- b) **Ações Realizadas:** logomarca do programa; e-mail corporativo <pgc@ufpr.br>; submissão ao Comitê de Ética da UFPR; visita às bibliotecas do SiBi; promoção das palestras: Gestão do Conhecimento e Cultura Organizacional; conferências *on-line*; formação de comissões e subcomissões; AgendaSiBi (*on-line*); BoletimSiBi.

4.1.2 Comissão de Eventos

- a) **Objetivo geral:** Organizar eventos destinados à capacitação, confraternização e integração dos servidores do SiBi.
- b) **Eventos organizados e realizados:** Confraternização do Dia do Bibliotecário 2011; palestra “Gestão do Conhecimento” com prof^a. Dra. Kira Tarapanoff; Festa Junina; V Seminário de Integração Profissional do SiBi – SIP; enquête *on-line* para avaliação do SIP; palestra “Cultura Organizacional”; Semana do Livro e da Biblioteca; treinamento para conserto de livros (3 turmas até o momento);



enquete *on-line* para o Programa de Capacitação Permanente do SiBi 2012; Confraternização de Encerramento; elaboração do Programa de Capacitação do SiBi 2012 e Confraternização do Dia do Bibliotecário 2012.

4.1.3 Subcomissão de Multimídia

- a) **Objetivos:** Buscar soluções tecnológicas (informática e multimídia) para que as comissões e subcomissões possam executar seus trabalhos de maneira satisfatória. O trabalho desta comissão é sob demanda.
- b) **Ações realizadas:** Compra de equipamentos para a primeira sala de videoconferência do SiBi (Biblioteca Central); aquisição de filmadora para registro audiovisual; aquisição de gravador para registros de áudio (reuniões, entrevistas, etc) e aquisição de fones com microfones para reuniões *on-line*.

4.1.4 Subcomissão de Investigação Científica – Narrativas / Grupos de Estudos

- a) **Objetivo:** Identificar aspectos da cultura organizacional, experiências e históricos; promover um espaço para a fusão de ideias e discussão de temas relacionados às atividades desenvolvidas no SiBi.
- b) **Ações propostas:** intercâmbio do conhecimento; identificação de afinidades temáticas; promoção quantitativa e qualitativa da produção científica; participação em eventos e publicação em periódicos; potencialização dos recursos intangíveis e o fomento a produção do conhecimento (busca de soluções e inovações); formação de grupos de estudos.

4.1.5 Subcomissão de Produção Científica e Documentos Administrativos

- a) **Objetivo:** resgatar a produção científica e os documentos técnico-administrativos produzidos pelos servidores do SiBi.
- b) **Ações propostas:** permitir o acesso à produção científica de todos os servidores do SiBi (monografias de graduação e especialização, dissertações de mestrado, teses de doutorado, artigos de periódicos, artigos e resumos de trabalhos apresentados em eventos científicos); permitir o acesso à documentação técnico-administrativa produzida no âmbito do SiBi (manuais de procedimentos, regimentos de comissões, atas de reuniões, relatórios, portarias, normas internas, e outros.); facilitar a pesquisa científica e ampliar os conhecimentos desenvolvidos a partir de trabalhos já realizados; apoiar o processo de elaboração de diretrizes e procedimentos técnico-administrativos.

4.1.6 Subcomissão de Repositórios

- a) **Objetivo:** Centralizar, tornar acessível, preservar e disseminar a produção científica, políticas, regulamentos e normas técnico-administrativas em um repositório digital a ser disponibilizado no Portal Corporativo do SiBi.
- b) **Ação proposta:** Armazenar documentos pertinentes ao SiBi.

4.1.7 Subcomissão do Portal Corporativo

- a) **Objetivo:** apresentar-se como a principal ferramenta do PGC/SiBi. Com ele pretende-se centralizar, preservar, tornar acessível, padronizar e disseminar as informações dentro do SiBi.
- b) **Ações propostas:** compreender as seguintes ferramentas: BoletimSiBi, AgendaSiBi, Conferências On-Line, Blog, Fórum, informações sobre o Programa de Capacitação Permanente e Seminário de Integração Profissional, além do Mapa do Conhecimento.
- c) **Ações em desenvolvimento:** em março de 2011, foi lançada a AgendaSiBi, e em junho do mesmo ano o BoletimSiBi, instrumento que procura divulgar ações e eventos no SiBi, além de mostrar um pouco mais sobre os seus servidores e bibliotecas. É destinado aos servidores, sendo encaminhado via correio eletrônico. Ambas as ferramentas serão divulgadas pelo Portal Corporativo, cujo protótipo está em desenvolvimento.

4.1.8 Subcomissão do Mapa do Conhecimento

- a) **Objetivo geral:** Criar e manter o mapa do conhecimento do SiBi.
- b) **Ações realizadas:** apresentações do PGC; reunião e análise dos questionários; definição de categorias para o mapa; aplicação do questionário “Conhecendo o Capital Intelectual do SiBi”.

4.2 Comissões e subcomissões: uma experiência que deu certo

Como citado, já se trabalhava no SiBi com grupos específicos no desenvolvimento de produtos e serviços. Essa experiência foi tão positiva que foram estabelecidos outros grupos para discutir várias questões dentro do SiBi, principalmente a partir do PGC.

Esse trabalho oportunizou, não somente um aumento significativo em qualidade e quantidade de ações desenvolvidas, mas também de satisfação e integração dos servidores e reconhecimento por parte dos usuários.

Existem hoje, portanto, 18 comissões e seis subcomissões e sob novas demandas o SiBi oportuniza a criação de quantas comissões se mostrarem

necessárias a atingir todas as metas e objetivos de seu planejamento estratégico.

O Programa de Gestão do Conhecimento avança em 2012, por meio dos trabalhos das subcomissões para a execução de ações que requerem projetos específicos como a criação do portal corporativo, do mapa do conhecimento, promoção da produção científica com a criação de repositórios institucionais e formalização e padronização de processos e dos documentos.

5 Considerações Parciais/Finais

Desde a proposição do projeto, acredita-se que a implantação de um programa de GC não seja um processo rápido, pois a própria literatura alerta sobre esse fator. A GC caminha de forma lenta em uma organização, principalmente porque depende das pessoas e do seu ritmo, interesse e participação. Pode-se afirmar que até o momento o PGC do SiBi/UFPR já conquistou a adesão de muitos servidores, o que é constatado pelas respostas aos questionários e participação nos eventos promovidos, como apontado anteriormente.

Foram percebidas alterações no comportamento dos servidores que, hoje se mostram mais abertos às mudanças e novidades que surgem, e se mostram mais motivados a compartilharem o que sabem. Os grupos de trabalho, já existentes e os que se formaram no decorrer do projeto, representam importante fator de mudança no SiBi. Proporcionaram, e ainda proporcionam, a aproximação das pessoas, identificação de experiências semelhantes e a percepção do grande valor da busca por soluções em grupo e do compartilhamento de idéias para chegar a objetivos comuns.

Até o momento, o PGC do SiBi/UFPR já realizou importantes ações, como aplicação de um questionário para conhecer o capital intelectual do SiBi, formação de grupos de trabalho, criação e publicação de boletim, agenda de reuniões e eventos e desenvolvimento de um protótipo do Portal Corporativo.

O PGC tem como desafios para o futuro a criação do mapa do conhecimento, sua divulgação e uso entre os servidores, implantação do portal corporativo, como ferramenta facilitadora de armazenamento e disseminação de informações, disponibilização da produção científica dos servidores por meio de repositórios institucionais e a promoção contínua de cursos e palestras para a capacitação dos servidores.

O PGC foi planejado de modo a estar presente no SiBi/UFPR continuamente. Entende-se que para o desenvolvimento da GC é necessário que as pessoas estejam dispostas a compartilhar informação e conhecimento e, dessa forma, o programa vai se desenvolvendo naturalmente. A inovação, interação entre os servidores e a busca por novos conhecimentos estão nitidamente presentes e são considerados benefícios resultantes de todo o processo.



6 Referências

ARAÚJO, P. C.; PEREIRA, S. Z.; OLIVEIRA, M. E. P. Compartilhamento de informação e conhecimento: inserindo práticas de gestão do conhecimento em um Sistema de Bibliotecas Universitárias Federais. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, v.15, n.1, p.244-256, jan./jun. 2010. Disponível em: http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/699/pdf_29 Acesso em: 14 mar. 2012.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: Editora Senac, 2006.

CONTE, S. R. R. *et al.* **Proposta de implantação do Programa de Gestão do Conhecimento par ao Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR)**. Curitiba: SiBi/UFPR, 2009a.

CONTE, S. R. R. *et al.* Programa de Gestão do Conhecimento: implantação no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná. **Etc&tae: revista de educação, tecnologia e ciência dos servidores técnico-administrativos em educação, Matinhos**, v.1, p. 36, out. 2010. Disponível em: http://www.litoral.ufpr.br/sites/default/files/Revista_Etc%26Tae_n01.pdf Acesso em: 12 mar. 2012.

DUDZIAK, E. A.; VILLELA, M. C. O.; GABRIEL, M. A. Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/91.a.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2008.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SCHLESINGER, C. C. B. *et al.* **Gestão do conhecimento na administração pública**. Curitiba: Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP, 2008.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. (Orgs.). **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

GESTÃO DE SOFTWARE COORPORATIVO: EXPERIÊNCIA DO GRUPO GESTOR DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP

***Heloisa Maria Ceccotti¹, Gilmar Vicente², Oscar Eliel³,
Marcos Dario Garcia Sae⁴, Luiz Atílio Vicentini⁵***

¹Bibliotecária, Assessoria de Relações Institucionais, Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, heloisac@unicamp.br

²Bibliotecário, Assessoria de Relações Institucionais, Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, gil@unicamp.br

³Bibliotecário, Diretoria de Tratamento da Informação, Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, ueliel@unicamp.br

⁴Analista de Sistemas, Diretoria de Tecnologia da Informação, Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, dario@unicamp.br

⁵Bibliotecário, Coordenador do Sistema de Bibliotecas da Unicamp, Campinas, SP, vicentin@unicamp.br

Resumo

No dia a dia, o uso de um software corporativo de gerenciamento de bibliotecas produz inúmeras ocorrências das mais variadas naturezas, que necessitam de intervenção, orientação, ajuste/adequação. Essas ocorrências demandam verificações e análises para determinar de que ordem são: se de operacionalização do sistema, se administrativa, de configuração, ou de adequações ou erros do programa. Composto por 27 Bibliotecas, o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) apresenta um número de demandas bastante significativo. Se todos os pleitos fossem encaminhados diretamente ao suporte da Empresa produtora do software a metodologia seria improdutiva; assim, todas as requisições das Bibliotecas do SBU são encaminhadas ao Grupo Gestor (GG) que as analisa, sendo sua função verificar o problema, orientar quando se trata de operação inadequada, intervir nos trâmites ou configurar funções, assim como simular e encaminhar a demanda de forma específica e detalhada à Empresa para reparo de erros, adequações/ajustes do sistema ou sugestões de melhorias. Este Grupo foi criado em janeiro de 2009 e é composto por três bibliotecários e um analista de sistemas. A experiência tem demonstrado que este formato de gestão atende satisfatoriamente as necessidades do SBU, pois trabalha-se com prioridades, de forma compartilhada, sendo as decisões balizadas pelos GTs, que reúnem-se periodicamente. Portanto, o presente trabalho objetiva apresentar a metodologia de trabalho desenvolvida para a execução das atividades do Grupo Gestor do software SophiA na Unicamp.

Palavras-chave: Gestão de bibliotecas universitárias; Gestão da informação; Gestão compartilhada; Gestão da qualidade; Software para automação de bibliotecas.

Abstract

On a daily basis the use of corporate software for library management produces several occurrences of different natures; these occurrences need intervention, guidance and adjustment/adequacy. They demand verifications and analyses to determine their origin: if from the system's operationalization, if administrative, configuration, or program adequacies or errors. Comprised by 27 Libraries, the Library System of Unicamp (SBU) presents a significant number of demands. If all the requests went directly to the support of the Company that designed the software, it would be unproductive; therefore, all of the requisitions for the SBU Libraries are sent to the Management Group (GG) that analyses them, with the function of verifying the problem, guide when it is an inadequate operation, intervene in the paths or configure functions, as well as to simulate and send the demand in a specific and detailed manner to the Company for repair, adequacies/adjustments of the systems of improvement suggestions. This group was created in January of 2009 and is consists of three librarians and one systems analyst. The experience has shown that this management format meets the needs of SBU adequately, since it works with priorities, in a shared way, with the decisions backed by the GTs, who meet periodically. Therefore, the present paper has the objective of presenting the work methodology developed to execute the activities of the Management Group of the SophiA software at Unicamp.

Keywords: University libraries management; Information management; Shared management pattern; Quality management; Library automation software.

1 Introdução

Segundo Fernandes (2001) é fácil imaginar padrões de comparação quanto à qualidade de um 'produto físico', como dimensões ou uma outra característica física, mas quando se trata de software o assunto é mais complexo e um pouco árduo.

O gerenciamento e desenvolvimento de um software confiável para as bibliotecas representam grandes desafios para as organizações, uma vez que o software tornou-se um fator crítico de sucesso, afetando a qualidade dos serviços oferecidos aos seus usuários.

Para que tenham condições de implementar serviços e produtos de informação científica e tecnológica mais adequados às demandas e necessidades da sua comunidade usuária, as instituições têm de assumir uma postura quanto a investimentos em capacitação, aperfeiçoamento e qualificação de seus serviços e produtos, assim como do seu quadro de colaboradores, pois, ao tornar acessível e

compartilhado o conhecimento corporativo, permite aumento de valor e melhoria da contribuição das pessoas das equipes no alcance dos objetivos que busca a própria organização.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas (SBU), órgão complementar da Universidade e diretamente subordinado à Coordenadoria Geral da Universidade, é composto por uma Coordenadoria e 27 bibliotecas seccionais, alocadas nas Unidades de Ensino e Pesquisa, Colégios Técnicos e Centros e Núcleos nas diversas áreas do conhecimento. Conta com aproximadamente 350 colaboradores.

O SBU tem como missão prover o acesso, a recuperação e a preservação da informação, para subsidiar o ensino, a pesquisa e a extensão, contribuindo para a educação universitária e formação profissional do indivíduo, de forma que o conhecimento adquirido possa ser aplicado no desenvolvimento da sociedade. Para o cumprimento de sua missão, o SBU deve obedecer aos seguintes princípios: estabelecer e garantir políticas de acesso à informação; atualizar e preservar continuamente o acervo; promover a integração das Bibliotecas da UNICAMP. Quanto aos valores, o SBU busca: a satisfação do usuário; a competência profissional; a cooperação para a divulgação da informação científica, tecnológica e artística; a qualidade dos serviços e produtos.

Tem como objetivos: dar suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão; definir a política de desenvolvimento dos diferentes acervos que compõem as bibliotecas da Universidade; possibilitar a comunidade universitária e à comunidade científica o acesso à informação armazenada e gerada na UNICAMP; promover intercâmbio de experiências e acervos. Para atingir seus objetivos, compete ao Sistema de Bibliotecas: a) adotar padrões ou critérios de organização e administração na área biblioteconômica; b) acompanhar e adotar os avanços tecnológicos pertinentes à área de informação utilizando novas tecnologias para integrar rotinas de trabalho, disponibilização de seus acervos on-line para a pesquisa e localização dos materiais bibliográficos; c) promover o aperfeiçoamento do pessoal técnico e auxiliar; d) cadastrar e disseminar as informações bibliográficas geradas pela própria Universidade, assessorando quanto à apresentação técnica das publicações; e) oferecer atendimento à comunidade universitária, por meio de seu acervo; f) dar acesso à comunidade universitária a documentos não existentes no próprio acervo através de serviços de intercâmbio; g) integrar-se aos sistemas nacionais e internacionais de informação, visando o acesso à produção científica internacional e à divulgação da produção gerada pela Universidade.

O Sistema oferece informações técnico-científicas como suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidos pela Universidade e possibilita o acesso à informação armazenada e gerada na UNICAMP, à comunidade científica do país, promovendo intercâmbio de informações, experiências e documentos. Alguns indicadores, como informados a seguir, podem auxiliar no conhecimento da dimensão de produtos e serviços do SBU:

Usuários Ativos	45.465		
Acervo			
<u>Livros (exemplares)</u>		<u>Teses (exemplares)</u>	
Impressos	872.058	Impressas	93.072
E-Books	297.814	Digitalizadas	36.451
<u>Periódicos</u>		<u>Materiais não convencionais</u>	
Títulos impressos	17.239	<u>Bases de dados referenciais</u>	246.516
Títulos em meio eletrônico	37.328		547
Serviços			
<u>Circulação de materiais bibliográficos</u>	1.211.728	<u>Catálogo-na-publicação</u>	2.808
		<u>Capacitação de usuários</u>	4.769
<u>Comutação Bibliográfica</u>		<u>Empréstimo entre Bibliotecas</u>	
Atendimentos	8.711	Atendimentos	3.721
Solicitações	1.639	Solicitações	3.136
Acessos à			
<u>Base Acervus</u>	1.856.983	<u>Biblioteca digital</u>	4.990.901

Quadro 1 – Indicadores do SBU/Unicamp, ano base 2011

Fonte: Relatório Gerencial Estatístico do SBU

A trajetória do SBU tem sido pautada pela agregação de valores aos serviços e produtos oferecidos à sua comunidade, utilizando as tecnologias de informação e comunicação, na integração das rotinas de trabalho e, principalmente, na disponibilização de seus acervos, via redes internas e interface Web para a pesquisa e localização dos materiais bibliográficos.

Com a automação, a utilização de um software gerenciador para os acervos e serviços necessita de um trabalho específico, que apóie e contribua com as equipes das Bibliotecas, no sentido de sanar os problemas de operacionalização, padronizar o atendimento aos seus usuários, além de incrementar as funcionalidades do software para atendimento das necessidades de sua comunidade. Para tratar estas questões, no cotidiano de todas as Bibliotecas (27), são levantadas as demandas a todo momento, em grande volume. No entanto, antes da concepção do Grupo Gestor estas questões ou não eram expressas ou ocorriam esporadicamente e, quando demandas eram apontadas, não existia uma área específica para avaliação ou estudo das mesmas. Outra questão diz respeito ao grande número de demandas que, se tratadas diretamente com a Empresa desenvolvedora do software, o procedimento se apresentaria infrutífero.

Portanto, considerando os requisitos de qualidade de um software, alinhados aos objetivos e missão do SBU, o presente trabalho pretende apresentar a metodologia de trabalho desenvolvida para a execução das atividades do Grupo Gestor do software corporativo (Sophia) que gerencia os acervos e serviços das Bibliotecas na Unicamp.

2 Revisão de Literatura

De acordo com Soares Neto (1993), a qualidade de um sistema de informação depende do atendimento de cinco categorias e seus requisitos:

- a) Utilidade, como característica mais relevante, sendo seus requisitos: necessidade (quando satisfaz as necessidades de informação de quem o utiliza); confiabilidade; oportunidade; totalidade (a utilidade será tanto maior quanto mais completa for a satisfação das necessidades do usuário);
- b) Utilizabilidade: se oferece condições adequadas para uso pleno de suas qualidades - facilidade de operação e aprendizado, ergonomia (relação homem/máquina);
- c) Evolução: adaptação quanto ao atendimento de novas necessidades, mantendo suas características de qualidade – flexibilidade, alterabilidade, elasticidade (relativo a volume de dados), portabilidade (capacidade de interligar a outros ambientes utilizando-se de facilidades de comunicação e protocolos), cavalo de fazenda (situação de dependência), conectividade;
- d) Rentabilidade: recursos financeiros que consome e produz – economia (recursos humanos, tecnológicos, logísticos e financeiros que consome na operação de desenvolvimento), vantagem (custo-benefício), viabilidade;
- e) Segurança: continuidade (sem interrupções, sem perda de dados etc.), confidencialidade (processos do sistema de acesso controlados e restritos), robustez (resistência a situações adversas de operação e uso).

Em acordo com o publicado por Fernandes (2001), as questões investigativas para averiguar qualidade do software são: funcionalidade e adequação de uso (se satisfaz o que é apropriado); acuracidade (se faz o que foi proposto de forma correta); interoperabilidade (se interage com os sistemas especificados); conformidade (se está de acordo com as normas, leis etc.); segurança e confiabilidade (se evita acesso não autorizado aos dados e é imune a falhas); maturidade, tolerância a falhas e recuperabilidade (frequência que apresenta falhas, como reage se e é capaz de recuperar dados em caso de falhas); usabilidade, entendimento e operacionalidade (se é fácil aprender de operar e controlar); inteligibilidade (se é fácil entender o conceito e a aplicação); eficiência (se é rápido e preciso); desempenho (se o tempo de resposta está adequado (resposta e velocidade de execução); economicidade (quanto gasta); manutenção (se é fácil de modificar); análise (se é fácil de rastrear uma falha quando ocorre); alterabilidade (se é fácil de modificar e adaptar); estabilidade (se há grande risco quando se fazem alterações); testabilidade (se é fácil testar quando se fazem alterações); portabilidade (se é factível de utilizar outro ambiente), adaptabilidade (se é fácil adaptar a outros ambientes); capacidade de instalação (se é fácil instalar em outros ambientes); conformidade (se está de acordo com padrões de portabilidade).

Para Café et al. (2001), o sucesso da informatização das bibliotecas foi resultado de uma reflexão sobre as velhas estruturas com vistas a formar uma nova organização, sendo o tratamento dos materiais bibliográficos revistos com o objetivo de conceber um processamento integrado e eficiente. Enfatizou que a escolha do software para gerenciamento de biblioteca deve basear-se na prestação de serviços de acesso à informação, envolvendo o armazenamento, a identificação, a localização e a disponibilização de um documento da maneira mais eficiente possível.

Em seu artigo sobre a gestão da qualidade, em 2003, Longo e Vergueiro enfatizaram a importância de se perceber as organizações dentro de uma visão integrada para garantir o processo de melhoria contínua em busca da excelência, assim como as questões de motivação, de mudança de paradigma e as barreiras mentais e organizacionais que afetam o desempenho das pessoas nos serviços de informação. Descreveram a gestão da qualidade como uma filosofia gerencial, que pressupõem mudanças de atitudes, com objetivo de angariar comprometimento com o desempenho e o aprimoramento contínuo dos processos.

Para Silveira (2009), as bibliotecas universitárias devem se empenhar no cumprimento das metas organizacionais e sociais relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão para alcançar seus objetivos.

De acordo com Fadel et al. (2010), os estudos sobre a informação, o conhecimento e a inteligência em contextos organizacionais são essenciais para a constituição da memória organizacional, de políticas de informação, de ambientes e fluxos informacionais.

Segundo Molina (2010), quanto mais o colaborador tiver acesso às informações, maior é a possibilidade de criar novo conhecimento. Neste sentido, a gestão do Grupo possibilita trabalhar a informação com valor agregado podendo auxiliar sobremaneira a organização quanto ao acesso, recuperação e disseminação da informação, assim como na construção de conhecimento por parte de seus colaboradores.

As organizações necessitam tratar seus colaboradores como parceiros, cujas potencialidades precisam ser incentivadas e valorizadas, uma vez que todos os integrantes da organização são as pessoas que se vinculam com os usuários e com os fornecedores, e são elas que tomam decisões; também são elas que concebem os produtos e serviços, buscando atender às necessidades dos clientes (PONJUÁN DUANTE, 2007; apud MORAES; FADEL, 2010).

Marques Júnior e Albino (2011) apontaram a biblioteca como a que exerce papel fundamental dentro das universidades na área de gestão de conhecimento e informação, uma vez que esta facilita o controle e recuperação de informações essenciais de uma forma eficiente e segura para seus usuários. Quanto aos principais desafios das organizações, destacaram que “estão concentrados na gestão de mudanças culturais e comportamentais de seus seres humanos e na criação de um contexto organizacional propício para criar, utilizar e compartilhar informação e conhecimento”.

3 Materiais e Métodos

Com a substituição do software corporativo gerenciador dos acervos das Bibliotecas do SBU, a Coordenação do Sistema criou, em janeiro de 2009, o Grupo Gestor SophiA (GGS). Para a substituição do software corporativo foi constituído um Grupo de Estudos, composto por profissionais das Bibliotecas das diversas áreas do conhecimento, com o objetivo de identificar, estudar e avaliar os softwares nacionais, além de coordenar a avaliação das etapas, elaborar os relatórios finais e, após a aquisição, coordenar a homologação do software vencedor no pregão, evidenciando os requisitos – identificados no Edital de aquisição – que atendessem às necessidades, expectativas e desejo do SBU (FERREIRA et al., 2010). Destacou-se o cumprindo todas as etapas do processo num período de 71 dias, desde a data da realização do pregão até o início de produção do SophiA nas Bibliotecas do Sistema.

O GGS é composto por três bibliotecários e um analista de sistemas – profissionais experientes em catalogação, circulação, tecnologias de informação e gestão de softwares – que, apesar de demandarem grande parte do seu tempo ao gerenciamento do sistema, mantém esta ocupação concomitante às atividades de seus departamentos, que são a Assessoria de Relações Institucionais e as Diretorias de Tratamento da Informação e de Tecnologia da Informação.

Além das questões práticas do cotidiano de gerenciamento do software, os membros GGS coordenam os Grupos de Trabalho (Catalogação, Qualidade, Circulação, Aquisição, Periódicos, Tombamento e Relatórios) que estudam, analisam e propõem adequações de rotinas, assim como novas implementações para o software.

O uso de um sistema corporativo de gerenciamento dos acervos das 27 bibliotecas da Unicamp (aproximadamente 350 colaboradores, sendo 250 operadores do software) produz cotidianamente diversas ocorrências, em número bastante significativo, de naturezas variadas, necessitando de suporte, intervenção, orientação, ajuste/adequação ou conduz a sugestões para aperfeiçoamento do software. Essas ocorrências demandam verificações e análises para determinar seu caráter: se de operacionalização do sistema, se administrativa, de configuração, de adequações ou erros do programa.

Se todos os pleitos de aproximadamente 300 operadores fossem encaminhados diretamente ao suporte da Empresa Prima Informática, desenvolvedora do software SophiA, o procedimento se apresentaria improdutivo. A metodologia adotada é a de que todas as demandas das Bibliotecas do SBU sejam encaminhadas ao Grupo Gestor que as analisa, sendo sua função verificar o problema, orientar quando se trata de operação inadequada, intervir nos trâmites ou configurar das funções, simular e encaminhar a demanda de forma específica e detalhada à Empresa para reparo de erros, estudar as adequações/ajustes do sistema ou sugestões de melhorias, assim como comunicar as equipes das Bibliotecas os resultados das questões tratadas.

Além das demandas atendidas no dia a dia, os Grupos de Trabalho (GTs) são de extrema importância para o processo, uma vez que propiciam ao GGS coletar informações para formular as necessidades das Bibliotecas do Sistema, esclarecer dúvidas, assim como para comunicar alterações, adequações etc. Os GTs reúnem-se periodicamente, mensalmente no caso dos de Catalogação e Circulação, e são compostos por um representante de cada Biblioteca do SBU que trabalha efetivamente na área em suas Unidades, aonde seus membros têm poder de voto para qualquer decisão referente ao módulo. Nessas reuniões os GTs recebem do Grupo Gestor informações sobre o andamento de cada demanda, novidades do software; trocam experiências e propõem procedimentos padronizados para as Bibliotecas, além de identificar necessidades de alterações e adequações no software. Hoje, os GTs apresentam-se maduros em sua função, atuando em objetivos comuns, alcançando resultados consensuais, colocando-se na perspectiva do outro para satisfazer expectativas mútuas, além de se mostrarem motivados, ter desenvolvido habilidade para tomar as decisões necessárias e manter comunicação constante. Assim, os GTs proporcionam o gerenciamento integrado, tanto do software quanto dos procedimentos do SBU.

Desta forma, os membros das equipes das Bibliotecas têm oportunidade de argumentar, ter suas idéias ouvidas e plenamente atendidas, sendo o resultado final maior que a soma das contribuições individuais.

Com as demandas recebidas (das equipes das Bibliotecas, dos GTs ou dos usuários finais), o Grupo Gestor procura condensar os quesitos de forma a objetivar a melhoria contínua da qualidade do software e da prestação de seus produtos e serviços do SBU. Para tanto, unindo o conhecimento e experiência profissional de cada um de seus membros nos diferentes módulos, o GGS mantém um trabalho que procura:

- a) assumir responsabilidades e objetivos sistêmicos (padrões) do SBU;
- b) manter comunicação constante;
- c) investir e aperfeiçoar a capacitação das equipes das Bibliotecas;
- d) estabelecer planos e procedimentos claros e exeqüíveis;
- e) focalizar o gerenciamento de requisitos;
- f) identificar, acompanhar e resolver questões demandadas;
- g) gerenciar a configuração: alterações e adequações identificadas;
- h) acompanhar e monitorar o processo de desenvolvimento na execução e nos resultados (se está sendo feito e como está sendo feito);
- i) efetuar medições e aferir a execução do software, focalizando a prevenção (causas comuns de problemas que devem ser eliminadas a curto prazo);
- j) trabalhar em ações corretivas quando há desvios do planejado coletivamente;
- k) avaliar características e funcionalidade do sistema;
- l) buscar atualização tecnológica;
- m) administrar a qualidade do software;
- n) identificar, estudar e propor novas implementações que contemplem as necessidades pontuais e específicas dos acervos, produtos e serviços do SBU.

4 Resultados

As demandas das Bibliotecas do SBU, recebidas pelo Grupo Gestor por meio de mensagens instantâneas, emails e telefonemas, ocorrem diariamente. No início da implantação do software, nos primeiros meses do início de 2009, estas ocorrências demandaram dedicação exclusiva da equipe do GGS à atividade de 'helpdesk'. Com o tempo, os operadores adquiriram maior experiência na usabilidade do sistema e estas demandas diminuíram para aproximadamente dez ocorrências diárias; na sua grande maioria para esclarecimentos de dúvidas e orientações.

Somente nos dois primeiros meses de 2012, o GGS processou, além das operações mais triviais, 2.257 exclusões de usuários inativos, 2.504 correções de cadastros de usuários, 15.955 importações de ebooks e extração de toda Base *Acervus* (885.887 exemplares) para alimentação do metabuscador. De fevereiro de 2009 a dezembro de 2011, o Grupo Gestor executou 86.370 intervenções no software (média de 140 operações/dia), sendo 15.728 de operações envolvendo configurações e manutenção de tabelas, com média de 15 processamentos/dia. No mesmo período foram registradas 424 ocorrências encaminhadas pelo GGS à Prima Informática, conforme figura abaixo.

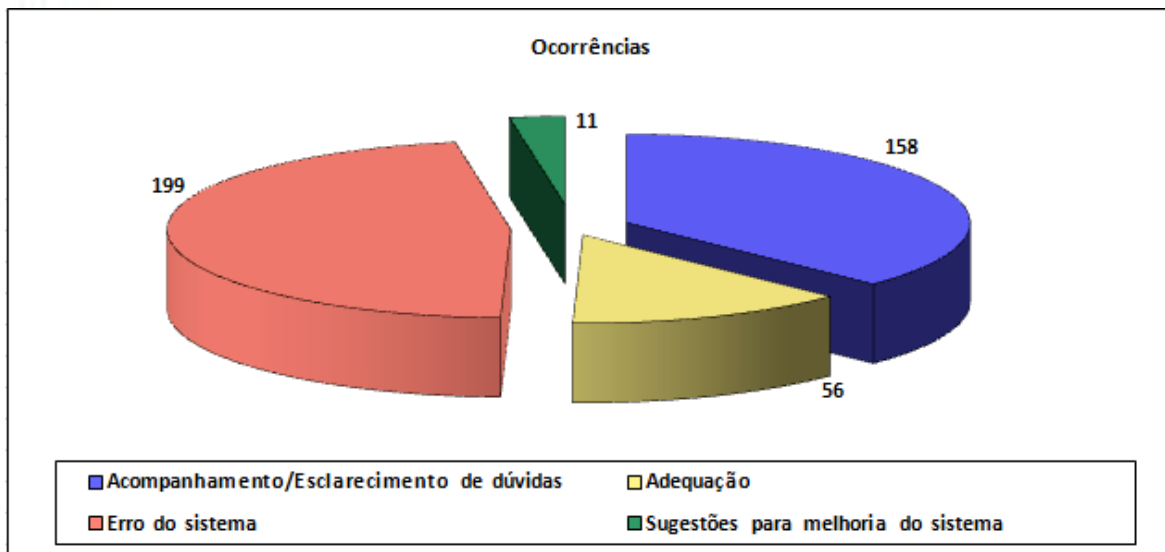


Figura 1 – Ocorrências Unicamp – Prima Informática

Apesar de 47% destas ocorrências apontarem 'erro do sistema', as mesmas podem ser consideradas de pequena monta, ou seja, de pequenos problemas pontuais, sendo as correções aplicadas rapidamente, geralmente em poucas horas, pela Empresa. Importante destacar que toda intervenção no software, da mais simples a mais complexa, assim como as implementações e atualizações, são testada e validada pelo GGS e imediatamente comunicadas a todas as bibliotecas.

5 Considerações finais

A criação do Grupo Gestor e a metodologia de trabalho desenvolvida e aplicada têm se mostrado acertivas, uma vez que o Sistema de Bibliotecas apresenta-se mais fortalecido, trabalhando de forma mais corporativa. A experiência tem demonstrado que esta forma de gerenciar todos os aspectos referentes ao software, assim como os produtos e serviços que dele podem ser extraídos, tendo como ponto forte as decisões balizadas pelos Grupos de Trabalho, atende amplamente as necessidades do SBU, pois as melhorias são frutos de trabalho integrado e cooperativo por parte dos colaboradores de todas as Bibliotecas do Sistema.

A intermediação entre os operadores do software e a Empresa desenvolvedora do SophiA se apresenta proveitosa, tanto para o SBU quanto para a Prima Informática, pois trabalha-se com prioridades, de maneira compartilhada, onde os resultados são apresentados de forma rápida e consistente, proporcionando assim maior satisfação, tanto daqueles que operam o software quanto dos usuários finais.

As questões mais triviais das Bibliotecas são respondidas prontamente pelo GGS, sendo o encaminhamento de demandas à Empresa restrito a elementos mais elaborados - oferecendo-lhe mais espaço e tempo para dedicação nas ocorrências que demandam desenvolvimentos mais complexos. Merece destaque a confiabilidade que a equipe da Prima tem demonstrado no atendimento às demandas dos profissionais do SBU nas questões relativas ao software.

As linhas de ação do Grupo Gestor são pautadas no planejamento, atribuição de papéis, validação, divulgação, controle e avaliação para todos os requisitos do software, com a finalidade de gerenciar o plano de trabalho, conflitos, escopo, riscos, comunicação, documentação, qualidade e métricas, além de desenvolver ações corretivas e preventivas.

Avaliando a metodologia empregada, após mais de dois anos de atuação, de um Grupo Gestor que cuida dos interesses da Instituição com empenho em realizar na prática os objetivos exequíveis, esta apresenta resultados eficientes, uma vez que o GGS foi criado tendo como principal função acompanhar e tomar providências sobre todos os assuntos que dizem respeito ao software Sophia; atua como catalisador das propostas e encaminhamento dos processos, sendo uma ponte entre o fornecedor, as bibliotecas e comunidade usuária.

Referências

CAFÉ, Lígia; SANTOS, Christophe dos, MACEDO, Flávia. Proposta de um método para escolha de *software* de automação de bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.70-9, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6213.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

FADEL, Bárbara et al. Gestão, mediação e uso da informação. In: VALENTIM, Marta (Org). **Gestão, mediação e uso da informação**. Editora Unesp, 2010. p.13-31. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

FERNANDES, Almir. **Administração inteligente**: novos caminhos para as organizações do século XXI. São Paulo: Futura, 2001. 358p.

FERREIRA, Danielle Thiago et al. A seleção de software para gerenciamento de biblioteca: a experiência do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. [**Anais eletrônicos...**] Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_397.pdf>. Acesso em 20 fev. 2011.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p.39-59, 2003. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/286/166>. Acesso em: 7 abr. 2012.

MARQUES JÚNIOR, Euro. Gestão do conhecimento e recursos humanos em bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.7, n.1, p. 74-89, jan./jun. 2011.



MOLINA, Leticia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Marta (Org). **Gestão, mediação e uso da informação**. Editora Unesp, 2010. p.143-167. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

MORAES, Cássia Regina Bassan de; FADEL, Bárbara. Gestão do conhecimento nas organizações: perspectivas de uso da Metodologia Sistêmica Soft (Soft Systems Methodology). In: VALENTIM, Marta (Org). **Gestão, mediação e uso da informação**. Editora Unesp, 2010. p.33-57. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.2, p.126-141, maio/ago. 2009.

SOARES NETO, Horácio Oliveira. **Análise vital de sistemas**. Rio de Janeiro: Datamec, 1993. 299p.

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO COM FOCO NA TOMADA DE DECISÃO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

THE INFORMATION MANAGEMENT WITH FOCUS IN THE DECISION MAKING IN INFORMATION UNITS

Geneviane Duarte Dias¹, Ilza Almeida de Andrade²,

^{1,2} Bibliotecária. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação,
Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná

Resumo

O texto trata sobre a importância da Gestão da Informação no cenário vigente, envolvendo nesse contexto, o processo de decisão em unidades de informação. Conceitua a Gestão da Informação e a tomada de decisão e destaca sua extrema importância em qualquer organização, especialmente nas unidades de informação que são responsáveis pela organização, gerenciamento e disseminação do conhecimento e da informação. Apresenta ainda considerações sobre informação estratégica em unidades de informação, bem como, sua relevância para atingir a excelência no processo decisório.

Palavras-chave

Gestão da Informação; Tomada de Decisão; Informação Estratégica; Unidades de Informação.

Abstract

The text discusses the importance of Information Management in the current scenario, involving in this context, decision-making in information units. It conceptualize the Information Management and decision-making and its extreme importance in any organization, especially in information units that are responsible for organizing, managing and disseminating knowledge and information. It also presents considerations for strategic information in information units, as well as its relevance to strike excellence in decision making.

Keywords

Information Management; Decision Making; Strategic Information; Information Units.

1 Introdução

Atualmente, tudo é fomentado pela informação, sendo ela o insumo básico para as grandes transformações no campo científico, técnico, social, econômico e cultural. A informação passou a ser considerada muito mais do que um simples suporte de auxílio no gerenciamento do conhecimento; ela tornou-se um dos recursos mais importantes que visam à garantia, sobrevivência e competitividade das organizações no mundo atual. Ocorre que efetivamente, a informação transformou-se um recurso estratégico extremamente importante para o aprimoramento de novas formas de gestão e para o estabelecimento de novos produtos e serviços. Moura (1996) enfatiza que a informação ao mesmo tempo em que se constitui no principal insumo das organizações, ela também representa o meio de sincronizar as diversas funções, processos e setores de uma organização, em busca de seus objetivos.

A informação se faz presente em todas as atividades da organização. Evidentemente, não podemos pensar na informação somente como elemento agregador de valores aos contextos organizacionais, mas sim, como um componente indispensável e valioso na melhoria da eficácia no processo decisório. Contudo, para que esta finalidade seja cumprida, é necessário que as informações obtidas e/ou existentes na organização, sejam de qualidade, relevantes, organizadas e disponibilizadas da melhor forma, de maneira a orientar os atores dos diferentes processos organizacionais na tomada de decisão (MORENO, 2006).

Ademais, devemos considerar que muito mais do que quantidade, é importante pensar na qualidade das informações, que poderão de fato levar a organização a ganhos de resultados consequentes de decisões muito mais estratégicas. As Unidades de Informação (UI), por sua vez, mesmo sendo organizações sem fins lucrativos, devem ser gerenciadas considerando todos estes pressupostos, pois se por um lado, a informação reduz as incertezas dos gestores no processo de tomada de decisão, por outro ela possibilita o conhecimento das necessidades de serviços e produtos dos clientes internos e externos a organização.

Levando em conta essas considerações, o gestor poderá elaborar um planejamento direcionando o desenvolvimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades dos seus clientes, agregando para si ativos mensuráveis que possibilitem sua sobrevivência mediante aos desafios atuais. Sabendo-se que o negócio intangível de uma UI é a informação, torna-se imprescindível que o gestor de uma biblioteca busque realizar um bom trabalho com o intuito de conhecer bem as necessidades informacionais de seu cliente interno e externo, possibilitando desta forma, a elaboração de planos e estratégias visando essencialmente à satisfação destes ao acesso à informação (ALVES, 2008).

Nesse cenário, o gerenciamento da informação estratégica se faz premente, pois irá facilitar a identificação de oportunidades e ameaças internas e externas às UI, bem como, solidificar o processo de tomada de decisão, minimizando riscos e incertezas e possibilitando decisões mais acertadas. Dessa forma, para auxiliar o trabalho dos gestores no cumprimento destas tarefas, a Gestão da Informação (GI) torna-se um elemento imprescindível, pois

Gerenciar as informações, como recurso no âmbito organizacional, implica em verificar as necessidades informacionais e desenvolver as etapas básicas de gestão: coleta, armazenamento, distribuição, recuperação e uso da informação. (CARVALHO, 2006, p. 89).

Nessa perspectiva, este artigo tem por objetivo apresentar conceitos e discussões relevantes, relativos à GI e ao processo de tomada de decisões aplicados às UI, considerando as características peculiares que constituem uma informação estratégica. Tendo em vista características específicas do objeto de estudo, optou-se por realizar uma revisão de literatura, levantando a literatura dos últimos anos sobre a referida temática.

2 Gestão da Informação nas Unidades de Informação

Hoje, o acesso à informação não é mais privilégio de poucos, mas continua sendo muito valioso. As organizações perceberam que a informação tornou-se um recurso estratégico que tem custo, preço e valor. Por isso, o grande segredo é saber gerenciar estrategicamente informações, visando utilizá-las da melhor forma possível. Se no passado, a atenção das organizações estava voltada para os recursos tangíveis e físicos, resultantes principalmente da era industrial; hoje o cenário se transformou substancialmente, e a ênfase passa a ser direcionada para os recursos intangíveis como a informação e conhecimento (KOETZ, 2010).

Este é justamente o maior desafio que as organizações enfrentam: gerenciar adequada e efetivamente a informação. De forma determinante, cada vez mais, a GI transforma-se em recurso valioso para a sobrevivência e o sucesso das organizações. Portanto, deve-se priorizar a criação e a implementação de processos que organizem e sistematizem a capacidade da organização de capturar, armazenar, gerar, criar, analisar, traduzir, compartilhar e fornecer a informação exata de maneira dinâmica, precisa e eficaz (MORAIS, 2009).

É de importância fundamental considerarmos que a GI isolada, perde credibilidade e com o passar do tempo, o trabalho se perde. Para o êxito deste processo, o comprometimento de toda a organização é extremamente importante para que as atividades tenham sucesso e continuidade. Em razão disso, é especialmente importante apresentar alguns conceitos sobre GI, visando uma melhor compreensão dessa temática. Encontram-se na literatura muitos estudos relativos GI nas organizações, principalmente nos Estados Unidos e Europa. A GI é um

[...] processo mediante o qual se obtém, se desenvolve, ou se utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos e materiais) para o manejo da informação no âmbito e para a sociedade a qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida deste recurso e ocorre em qualquer organização. É própria também de unidades especializadas que conduzem este recurso em forma intensiva, chamadas unidades de informação. (PONJÚAN DANTE, 2004, p. 17-18).

A GI é o caminho que irá direcionar à resolução dos problemas informacionais; procurando reunir e conciliar as fontes, os serviços e sistemas de “informações corporativas”, que visam obter uma sinergia entre as fontes de informação da organização, bem como, contemplar “[...] as necessidades e o processamento das informações, ou seja, concentra-se nos fluxos e ações formais de informação dentro da organização, a partir de informações internas e externas, podendo estar ou não armazenadas em computadores.” (TORRES; NEVES, 2008, p. 5). A GI deve levar em consideração a cultura organizacional, seu sistema de valores e as diretrizes determinadas pela organização em sua estratégia de negócios, na intenção de amparar e fortalecer os objetivos corporativos, bem como, prover a organização com alternativas estratégicas.

Segundo Bergeron (1996, tradução nossa) a GI constitui uma estratégia utilizada pelas organizações, visando a solucionar seus problemas informacionais através da disponibilização de informações corretas para uma determinada pessoa ou grupo de pessoas, no momento e na forma adequados. Nesse viés, Valentim (2007, p. 18) discorre que a GI é “[...] um conjunto de atividades para prospectar/monitorar, selecionar, filtrar, tratar, agregar valor e disseminar informação, bem como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apóiem esse conjunto de atividades.”

A GI, caracterizada na perspectiva da sociedade pós-era da informação, deve possibilitar a diversidade informacional, visando à integração dos diversos tipos de informação (não-estruturada, capital intelectual ou conhecimento; estruturada em papel e estruturada em computadores). O reconhecimento de que o cenário atual lida constantemente com mudanças evolutivas, a ênfase na observação e na descrição do gerenciamento informacional, bem como, a ênfase no comportamento pessoal e informacional; são atributos essenciais e estão intrinsecamente relacionados neste processo. É extremamente importante gerenciar a informação em vez de tecnologias. As tecnologias, por sua vez, estão a serviço do homem, não o contrário (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Devemos considerar que a GI ocupa um papel de excelência em todas as organizações, especialmente nas UI. Essas instituições são responsáveis pela organização, gerenciamento e disseminação do conhecimento e da informação e viabilizam diferentes processos e técnicas na intenção de promover o acesso dos indivíduos às informações de forma organizada, sistematizada e objetiva. A explosão da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como, o constante acúmulo de informações, alterou a forma de como buscamos e acessamos às informações, rompendo barreiras de tempo e espaço. Belluzzo (2010, p. 24) ressalta que a sociedade contemporânea está sofrendo “[...] grandes transformações, tendências genéricas ou megatendências, cujos reflexos na gestão das organizações em geral, e, por conseguinte nas Bibliotecas ou Serviços de Informação também, serão profundos e marcantes.” Indiscutivelmente vivemos na era da informação e do conhecimento e seu domínio torna-se cada vez abrangente em todas as organizações, principalmente nos centros e unidades que gerenciam diretamente a informação.

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a *prestação de serviços*, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet). (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 92).

Podemos vislumbrar que atualmente o uso e a transferência de informação vêm sofrendo uma série de mudanças nas últimas décadas, devido à era da informação e do conhecimento. Nesse cenário, “A gestão da informação vem reforçando esse período e dando o devido suporte para administrar, organizar e compartilhar a informação e o conhecimento.” (GARCEZ; CARPES, 2006, p. 1). Sendo a GI, o processo que Davenport e Prusak (1998) ecologicamente definem como um conjunto estruturado de atividades, ressaltando o modo como as organizações obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento; pode-se inferir que a informação é a matéria-prima e o insumo das UI e saber gerenciá-las é o grande desafio organizacional da atualidade. Complementando tais dados, Davenport (2004, p. 14) salienta que a GI “[...] trata essencialmente de como coletar, armazenar, consultar, distribuir e explorar a

informação no interior das organizações e nas redes de fornecedores, clientes e outros parceiros que, cada vez mais, tomam parte da economia moderna.”

Nos ambientes das UI, circulam diversos tipos de informações, produzidas ou adquiridas interna e externamente. Essas informações devem ser gerenciadas de tal forma que os objetivos dessas organizações sejam alcançados satisfatoriamente. Somado a isso, os gestores dessas unidades devem estar atentos às mudanças ocorridas em seu ambiente e preparados para enfrentá-las ou minimizar seus efeitos, considerando que o mercado está em constante transformação. As UI que usam intensivamente a informação e o conhecimento, serão aquelas que irão se destacar no ambiente organizacional, pois apresentarão maior dinamismo e competitividade.

Belluzzo (2010) argumenta que sempre que acontece uma mudança radical de cenário, torna-se crucial repensar as práticas, os processos e a forma de resolução de problemas. Essas mudanças também se refletem no cenário das UI. Em razão disso, as UI, por sua vez, devem estar atentas ao ambiente em que estão inseridas, a fim de utilizar uma melhor estratégia para atender seus usuários satisfatória e efetivamente. Os gestores responsáveis por essas unidades, devem atentar para as reais necessidades informacionais de seus usuários, no que diz respeito ao desenvolvimento de suas atividades e na implementação de novos produtos e/ou serviços; para que não se invista em materiais e equipamentos que só venham gerar volumes de dados e, nem sempre, a informação necessária (LUCENA; SILVA, 2006).

Para o sucesso das etapas de preparado de disponibilização da informação referentes ao recebimento, tratamento e distribuição, as UI devem sinalizar algumas alternativas que possam assegurar a eficiência e a agilidade deste processo. “Assim, para possibilitar o desenvolvimento da gestão da informação e do conhecimento, é necessário criar redes de informação confiáveis e relevantes de distribuição.” (GARCEZ; CARPES, 2006, p. 5). A *intranet* é uma boa opção para tal processo e sabe-se que vários softwares de biblioteca já possuem no seu pacote esse recurso. Seguindo esse foco, o gestor selecionará, processará e colocará na rede todo o material informacional para poder gerenciar e compartilhar o conhecimento.

Moura (1996) ressalta que estabelecer um sistema de organização com base na GI, representa um meio para ordenar o uso da informação e do conhecimento necessários à atividade no contexto organizacional, visando sempre o êxito e o sucesso da organização. “Não é suficiente processar dados através de uso de computadores, mas devemos prover conhecimento e orientação necessária para cada processo, cada função da organização e cada posto de trabalho no momento e precisão certa.” (LUCENA; SILVA, 2006, p. 5).

As UI tornaram-se corporativas, uma vez que lidam com as informações produzidas e adquiridas interna e externamente de toda a organização. E neste contexto, os bibliotecários gestores têm um importante papel a desenvolver nesse processo, pois terão contato com muitas pessoas de vários setores ou departamentos, tornando-se os “corretores do conhecimento” e facilitando assim a GI (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Em relação ao papel do profissional da informação, além das tarefas técnicas, este passou a desempenhar a função de gerenciar, “[...] visto que a informação é entendida sob a ótica mercadológica.” (BARRETO, 2005, p. 117).

De forma determinante, a GI “[...]” está liderando a nova economia baseada na inteligência competitiva. Portanto é necessário que cada organização esteja pronta para poder competir e enfrentar os desafios que estão cada vez mais presentes nos nossos dias.” (GARCEZ; CARPES, 2006, p. 6). Belluzzo (2010) chama a atenção no sentido de que as UI necessitam urgentemente ajustar-se a estes novos cenários, caso contrário, correm o risco de serem eliminadas pela concorrência de outras “arquiteturas

organizacionais alternativas”. “Vê-se impor à expansão histórica das bibliotecas um novo momento, aquele em que a instituição antiga da informação se posiciona articulada aos serviços das unidades de informação, o novo setor das organizações [...]” (BARRETO, 2005, p. 171), agregando a tarefa de gerenciar a informação.

Paralelamente, podemos entender sistema de informação como sendo “[...] um conjunto de funções e componentes interagindo em busca de um único objetivo e, as funções gerenciais como sendo as responsáveis por ativarem todas as funções, visando sempre os objetivos e metas do sistema.” (LUCENA; SILVA, 2006, p. 6). Este é o papel a ser desempenhado pelo bibliotecário-gestor. Fujita (2005, p. 7) enfatiza que o momento atual vivenciado nos “Sistemas de Informação exige o estabelecimento de um Programa de Gestão de Informação e de Pessoas, que considere a cultura da Instituição acadêmica, inserindo-a na Sociedade da Informação, resultado da Globalização vivida pela humanidade.”

A GI é essencial para o gerenciamento eficaz das UI. Atualmente, essas unidades competem por recursos, demandas e interesses, para tal, os gestores devem ser capazes de justificar e explicar os investimentos feitos pela instituição mantenedora e pelos serviços prestados à comunidade de usuários. Essa tendência aponta para novos paradigmas, e neste contexto, a GI está intrínseca e indissociavelmente relacionada às atividades dos gestores, auxiliando principalmente, na tomada de decisões e relatórios (CLARKE; LAMBERT, 2000, tradução nossa).

3 O Processo Decisório em Unidades de Informação

A tomada de decisões é o processo pelo qual são escolhidas alternativas para as ações que serão realizadas futuramente. As decisões devem ser escolhas tomadas com base em propósitos pré-definidos e estabelecidos de acordo com o objetivo da organização. É importante destacar que o alcance desses objetivos irá determinar a eficiência de todo o processo decisório. Segundo Carvalho (2006, p. 83) “[...] decidir não é simplesmente fazer a escolha certa ou errada, mas a escolha de uma alternativa capaz de amenizar ou solucionar o problema enfocado da melhor maneira possível.” Na concepção de Oliveira (2004), a tomada de decisão é a conversão das informações em ação, isto é, a decisão é a ação tomada com base na apreciação de informações. Decidir é recomendar entre vários caminhos alternativos que levam a determinado resultado.

Segundo Angeloni (2003) em um mundo globalizado e repleto de TIC extremamente desenvolvidas, onde as mudanças acontecem e são conhecidas a cada momento, em uma velocidade assustadora; torna-se cada vez mais difícil e complexo tomar decisões com exatidão e eficácia. Sendo assim, devemos considerar que os elementos informação, conhecimento, comunicação e tecnologia dão suporte à tomada de decisão; ao mesmo tempo em que, paradoxalmente, aumentam o desafio e o grau de dificuldade, militando contra o êxito deste processo. “[...] os gestores deparam-se com uma série de desafios, decorrentes do advento das novas tecnologias de informação e comunicação, que geram cada vez mais informações nos mais variados suportes, dificultando sobremaneira o processo decisório.” (CARVALHO, 2006, p. 88).

Um processo decisório pressupõe opções, alternativas e escolhas, na prática, nem sempre muito fáceis de fazer, pois, “Qualquer que seja o seu ambiente, o indivíduo sempre toma decisões, em decorrência das mais diversas situações, e busca agir de acordo com os modelos adquiridos pelas experiências passadas ao longo de sua vida.” (CARVALHO, 2006, p. 82). Dentro desse cenário, a informação

torna-se um elemento crucial, pois ela irá subsidiar este processo com alternativas concretas e baseadas na realidade contextual do micro e macro ambiente.

A informação é ao mesmo tempo, produto e insumo do processo decisório. Observa-se, assim, que, além de ter a informação correta, é necessário que a informação seja comunicada à pessoa certa, no momento certo, a fim de garantir um alto nível de eficácia no processo decisório. Logo, para a tomada de decisões eficazes, é preciso cuidado com a integridade, a precisão, a fidedignidade, a confiabilidade, a qualidade e o valor geral da informação, entre outros requisitos. (MORENO, 2006, p. 61).

Ademais, Carvalho (2006) enfatiza que o processo decisório requer do gestor, além do conhecimento prévio das condições do macro e micro ambientes da organização, a avaliação das decisões já tomadas anteriormente em ocasiões semelhantes, bem como, suas consequências. “Este posicionamento será mais bem assimilado se o administrador dispuser de informações confiáveis, que identifiquem os problemas e proporcionem as propostas de possíveis soluções.” (CARVALHO, 2006, p. 84). Choo (2006) argumenta que as pessoas devem utilizar seus cinco sentidos na tomada decisão, pois é a forma como o cérebro percebe, aprende, recorda e pensa sobre todas as informações e mensagens captadas do ambiente interno e externo. Este processo deve transitar pelo crivo dos três núcleos: a cognição, a emoção e a situação. Por outro lado, é importante considerar que o processo decisório requer que as decisões sejam tomadas de forma racional, pois a racionalidade interfere diretamente na execução do processo nos ambientes organizacionais, “[...] pois se pressupõe que exista conhecimento prévio sobre todas as variáveis que, de alguma maneira, possam influenciar o processo decisório, mesmo antes da escola da decisão, isto é, no momento da coleta de informações.” (LOUSADA; VALENTIM, 2010, p. 204).

Porém, na prática, muitas vezes isso não acontece. Geralmente, as decisões são tomadas com base em intuições e experiências anteriores, deixando de se utilizar métodos e técnicas adequadas. Por isso, entende-se que as decisões possuem racionalidade limitada. Lousada e Valentim (2010, p. 203) ressaltam que “O comportamento decisório é diretamente influenciado pela restrita capacidade do ser humano em tomar decisões complexas, ou seja, sua habilidade/aptidão é limitada racionalmente.” Em consequência da racionalidade limitada, as pessoas tendem a orientar suas decisões pela busca de alternativas boas, mas que infelizmente, nem sempre são as melhores (CHOO, 2006).

Durante o processo de tomada de decisão, é imperativo ter disponíveis informações e conhecimentos pertinentes sofre o fato, mas normalmente, esses elementos estão dispersos, fragmentados e estão armazenados na cabeça dos indivíduos, sofrendo interferência de seus “modelos mentais”. “Nesse momento o processo de comunicação e o trabalho em equipe desempenham papéis relevantes para resolver algumas das dificuldades essenciais no processo de tomada de decisão.” (ANGELONI, 2003, p. 19). Em um passado remoto, os ambientes organizacionais eram relativamente simples e estáveis. Atualmente, além de complexidade exigida, as constantes modificações estão desconstruindo esses ambientes. Essas tendências exigem somar esforços “[...] no sentido de se coletar dados e informações sobre os ambientes externo e interno. Esses dados e informações, por sua vez, serão transformados em insumos ao processo decisório, o que evidencia sua enorme importância.” (BARBOSA, 1997, p. 6).

A tomada de decisões está presente em todas as organizações e nas UI não poderia ser diferente. Na concepção de Segurado (2009, tradução nossa) a gestão de um serviço de informação não difere da gestão de qualquer serviço enquadrado num

contexto mais amplo da organização, seja ele uma universidade, um museu, uma biblioteca entre outros organismos. Além do contexto organizacional, deve-se ter em conta o contexto exterior à organização, pois as atividades de uma biblioteca são influenciadas por fatores externos (administrativos, financeiros, usuários e colaboradores) e por fatores internos (gestão, *staff* e outros parceiros que com ela colaborem). A informação adquirida é útil não somente “[...] para evidenciar o bom desempenho da biblioteca através de uma utilização eficiente e eficaz dos recursos disponíveis, como também serve para ser usada na tomada de decisão nos mais variados aspectos da gestão de uma biblioteca universitária.” (SEGURADO, 2009, p. 19, tradução nossa).

Na concepção de Beck (2003, tradução nossa) a informação obtida pela biblioteca deve ser utilizada para desenvolver políticas, contratação de pessoal, na atribuição de tarefas e funções, no desenvolvimento de coleções, bem como no planejamento de disponibilização de produtos e serviços. A tomada de decisões baseada em informações, concede credibilidade à biblioteca e a administração em geral. Os resultados do estudo realizado pela autora sobre o impacto da avaliação nas tomadas de decisão em bibliotecas universitárias americanas contribuíram para tomar uma série de decisões em relação a criação de novos produtos e serviços, bem como, a melhoria dos já existentes. As UI são desafiadas a inovar, ter agilidade e dinamismo, e acima de tudo, capacidade em demonstrar o seu valor. Essas instituições devem ser capazes de medir seus resultados e tornar a tecnologia de forma sistemática. Por outro lado, os serviços e as decisões políticas devem ser baseados em dados precisos referentes à avaliação dos usuários, as expectativas das partes interessadas, aos processos internos e aos dados de eficácia organizacional (LAKOS; PHIPPS, 2004, tradução nossa).

O processo decisório, baseado em informações advindas do macro e micro ambientes, visa nortear às UI no intuito de reduzir incertezas e riscos futuros e avaliar possíveis impactos que determinadas situações internas e/ou externas possam provocar.

4 A Importância da Gestão da Informação e do Processo Decisório em Unidades de Informação

A GI é um assunto de maior relevância, seja no contexto acadêmico ou organizacional. Esse processo tem sido considerado como um dos responsáveis pelo sucesso ou fracasso das organizações, seja em nível de sobrevivência ou mesmo no estabelecimento de maior competitividade (BEUREN, 1998). Não existe uma receita pronta, ou um único modo de organizar o processo de GI. Este pode ser definido de diversas maneiras e em diferentes etapas. “Elaborar um modelo de gestão da informação, irá depender de cada organização de cada caso, pois as necessidades, interesses, problemas, demandas, são próprios de cada organização.” (MORAES; FADEL, 2006).

A GI requer o estabelecimento de processos e fluxos sistematizados e estruturados, associado aos responsáveis por sua condução, para que os resultados desejados possam ser alcançados. “Os fluxos de informação permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no contexto organizacional.” (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p. 85-6). Uma das funções essenciais dos fluxos informacionais é favorecer subsídios imprescindíveis ao processo de tomada de decisões, bem como, auxiliar que os gestores tenham “[...] melhores condições de não só verificar se os problemas estão sendo resolvidos, como também e diagnosticar e priorizar as questões

que deverão ser atendidas, facilitando o planejamento, a organização e o controle das funções administrativas.” (CARVALHO, 2006, p. 88).

Paralelamente, a tomada de decisão está presente na rotina de todos os indivíduos, seja de caráter pessoal e/ou profissional. As organizações descobriram que a informação, o conhecimento e o planejamento, são elementos indispensáveis no processo de tomada de decisão. O acúmulo de incertezas que surgem no ambiente organizacional, contribui para o aumento da dificuldade “[...] encontrada pelos dirigentes, para programar e normatizar suas atividades, necessitando assim que um maior número de informações sejam processadas, dando apoio as tarefas desempenhadas.” (CARVALHO, 2006, p. 81).

O processo decisório é de caráter contínuo e se apresenta em todas as funções e em todos os momentos, quando os gestores se deparam com alternativas e possibilidades. Estas por sua vez, são advindas do surgimento de problemas, ameaças e/ou oportunidades, que por si só exigem uma prospecção e análise situacional, para levar os gestores a melhores opções de alternativas, culminando com decisões mais eficientes e eficazes. Com base na literatura, foi possível exemplificar o fluxo que permeia o processo decisório nas organizações na Figura 1.

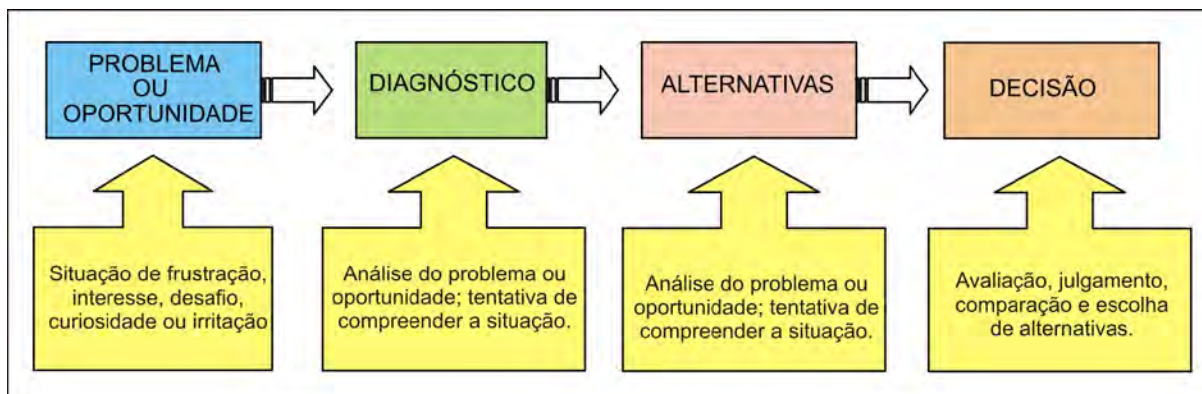


Figura 1 - O Processo Decisório.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Compreende-se que a tomada de decisão é provocada por uma necessidade de escolha em uma ocasião em que se exige este curso de ação. De nada nos adiantaria possuímos dados, informações, conhecimentos, se não houvesse um problema ou uma questão a solucionar. Segundo Daft (2007, p. 203), “Um problema ocorre quando as realizações organizacionais são menores do que as metas estabelecidas. Alguns aspectos do desempenho não são satisfatórios.” Às vezes, os problemas que são apresentados diariamente nas organizações, exigem soluções em tempo hábil, necessitando de uma decisão rápida e imediata. “Nesse sentido, muitas vezes as decisões não são perfeitas, tornando o problema maior ainda, pois a urgência e a perfeição são incompatíveis.” (CARVALHO, 2006, p. 83). Por outro lado, com essas situações difíceis, pode acarretar também oportunidades. Uma oportunidade existe quando os gerentes vêem uma realização potencial que excede as metas atuais especificadas.

Após a identificação do problema, é necessário uma análise criteriosa da situação, onde os gestores poderão identificar as suas causas e conseqüências. Com efeito, a informação tem um papel crucial neste processo, pois, possibilitará ao tomador de decisões eleger as melhores alternativas de ação, mediante um melhor conhecimento sobre o “problema”, para então ter condições de traçar alternativas mais seguras para

as decisões finais, culminando em escolhas que conduzirão a decisões muito mais otimizadas. “É preciso agir, tomar decisões adequadas, e, para isso, as organizações necessitam de informações precisas e eficazes, pois, sem a informação, a tomada de decisão pode ser incorreta e/ou tardia.” (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86).

É importante ressaltar ainda, que as decisões podem ser programadas e não programadas. “As decisões programadas fazem parte do acervo de soluções da organização. Resolvem problemas que já foram enfrentados antes e que se comportam sempre da mesma maneira.” Por outro lado, as não programadas “[...] são preparadas uma a uma, para atacar problemas que as soluções padronizadas não conseguem resolver.” (MAXIMIANO, 2006, p. 56). As decisões programadas são norteadas por cursos de ação pré-estabelecidos, onde as organizações criam instrumentos que irão embasar a tomada de decisões. Vale ressaltar ainda, que as decisões programadas, pressupõem um modelo racional de decisão, ou seja, a partir de uma regra, são pontuados passos que devem ser seguidos, para resolver os problemas. Com efeito, as decisões podem ser tomadas mais rapidamente, levando em consideração ainda, experiências anteriores.

A informação destinada à tomada de decisão envolve “buscas dirigidas para objetivos diferenciados”. Entre essas opções, é importante destacar: “[...] questões de pesquisas relacionadas à melhoria contínua de processos e atividades, bem como à inovação e avaliação de tecnologias para formação de competências em mercados concorridos, entre outros.” (MORAES; FADEL, 2006, p. 104). Neste íterim, o número insuficiente de informações para a resolução dos problemas iminentes, termina ocasionando o uso da intuição como viés no processo decisório. Choo (2006, p. 308) reforça essas ideias ao expor que “As decisões não programadas tendem a ser tomadas de acordo com regras empíricas ou princípios heurísticos aprendidos, que são influenciados pela educação e pelos antecedentes daqueles que tomam as decisões.” Mediante estes pressupostos, entende-se que a informação traz consigo elementos que definirão o caráter da decisão, ou seja, o que diferencia racionalidade e intuição é a “[...] proporção de informações, de um lado, e opiniões e sentimentos, de outro. Quanto maior a base de informações, mais racional é o processo. Quanto maior a proporção de opiniões e sentimentos, mais intuitivo se torna.” (MAXIMIANO, 2006, p. 71).

O panorama atual em que as organizações se encontram faz com que os gestores busquem cada vez mais informações precisas e relevantes sobre o ambiente organizacional para melhorar a eficácia de suas decisões. Carvalho (2006, p. 83-4), considera que as decisões, tomadas nas condições de incerteza, “[...] exigem que um maior número de informações sejam elaboradas [...], selecionadas em fontes confiáveis, seguras, necessitando que tenham sido organizadas sistematicamente, para proporcionarem decisões de qualidade.” A tomada de decisão qualificada deve fazer uso de todas as informações disponíveis e que provoquem interferências no processo. “É o momento em que o maior número de informações precisa ser disponibilizada sobre o problema, porém, estas informações precisam ser pontuais e eficazes do ponto de vista da tomada de decisão.” (FARIAS; VITAL, 2007, p. 88).

Complementando tais pensamentos, Lousada e Valentim (2008, p. 252) argumentam que a informação é “[...] o elemento chave de qualquer organização. Dispor de informações fidedignas, com qualidade, consistentes, no formato adequado e no momento certo, auxiliará a organização a obter vantagem competitiva frente aos concorrentes.” Quanto mais a organização se conscientizar da importância da informação para o seu bom desempenho, e quanto mais rápido for o acesso a ela, mais fácil será atingir as metas e objetivos definidos. Beal (2007) resgata toda relevância e

pertinência da informação como um recurso essencialmente estratégico na tomada de decisões, ressaltando que:

[...] com base nas informações coletadas sobre os ambientes interno e externo, a organização pode identificar alternativas e tomar decisões estratégicas para promover mudanças na estrutura e nos processos organizacionais, de modo a garantir a manutenção da sintonia com o ambiente externo e oferecer respostas adequadas para a sobrevivência e crescimento da organização. (BEAL, 2007, p. 75).

Cândido, Valentim e Contani (2005, p. 2) afirmam que “[...] as organizações devem gerenciar a informação de forma integrada, a fim de usá-la no momento da tomada de decisão.” Para assegurar sua sobrevivência, crescimento e evolução, uma organização deve estar atenta à sinergia entre os diferentes setores e ao compartilhamento da informação gerada internamente. Para o êxito dessa função, “[...] é indispensável que sejam utilizadas ferramentas de apoio à gestão estratégica da informação, de modo que possam contribuir para a seleção e filtragem da informação mais adequada à tomada de decisão.” (CÂNDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005, p. 2).

Em decorrência das reflexões apresentadas, evidencia-se a extrema da importância da GI no processo de tomada de decisão. “É preciso reconhecer que as organizações que administrarem eficientemente a informação terão um recurso estratégico fundamental para a maximização da qualidade do processo decisório.” (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p. 86). De posse deste conhecimento e considerando a informação como insumo estratégico; qualquer organização terá condições de obter sucesso e também sustentabilidade a longo prazo, atraindo para si, diferenciais que elevarão seu nível de qualidade na prestação de serviços e desenvolvimento de produtos pautados nos interesses e necessidades da comunidade de usuários. Conseqüentemente deve-se considerar que a qualidade das decisões tomadas pelos gestores é diretamente afetada pela disponibilidade de informações completas, atualizadas e relevantes para a solução dos problemas da organização (BERGERON, 1996, tradução nossa). As organizações, de um modo geral, devem estar preparadas para suportar o acréscimo no volume e na velocidade de circulação de informações e conhecimentos, “[...] implantando estruturas organizacionais e tecnológicas flexíveis que permitam a circulação das informações e dos conhecimentos, a fim de poder tomar decisões em tempo hábil e se adaptar às mudanças do meio ambiente em que estão inseridas.” (ANGELONI, 2003, p. 22).

Nas UI todas estas abordagens são extremamente válidas, se consideradas na sua totalidade como estratégia de elevar o nível de valoração desta organização. A informação lapidada, tratada e selecionada meio a este caos informacional que estamos vivendo, pode trazer um grande diferencial para o sucesso de qualquer organização, especialmente nas UI que gerenciam diretamente a informação. A gestão estratégica da informação, visando sempre o futuro e a missão organizacional, poderá conduzir essas instituições à realização de “[...] um diagnóstico situacional, destacando oportunidades e ameaças, bem como forças e fraquezas, a fim de cruzar estas realidades e descobrir suas inter-relações.” (BELLUZZO, 2010, p. 43).

Esta sociedade, intitulada por diversos atores como sociedade da informação e/ou sociedade do conhecimento, é composta por grandes aparatos tecnológicos, tanto na área de tecnologia da informação, quanto na área de telecomunicações. Estes mecanismos exigem um grande envolvimento dos profissionais que atuam em UI para selecionar, filtrar, analisar e sintetizar informações, oferecendo-as em forma de serviços e/ou produtos. Para alcançar esta finalidade, o gestor de uma UI deve criar “[...] uma

idéia global dos seus mercados, dos seus clientes e fornecedores, das práticas comerciais, dos hábitos e costumes que formam a cultura na qual está inserido o seu negócio e também como o seu negócio interage e é afetado pelo restante da sociedade.” (RAMOS, 1996, p. 1).

O conhecimento desta realidade se traduz implicitamente na formação de um arcabouço de informações como estratégias no processo decisório para os gestores de UI, possibilitando um conhecimento mais apurado do ambiente externo que circulam a organização e meios de se antecipar às novas demandas dos seus usuários, inovando e se diferenciando na oferta de produtos e serviços por meio de decisões voltadas para os interesses da comunidade que atendem. Nesse contexto, a UI têm que atender efetivamente à comunidade usuária de forma objetiva, dinâmica e precisa, atualizando-se constantemente e adaptando-se ao uso das inovações tecnológicas. Uma das finalidades da gerência de UI “[...] potencializar recursos informacionais, manter sua equipe informada, orientado-a a aprender, a adaptar-se às mudanças e fornecer condições de acompanhar as transformações constantes dentro da organização.” (ALVES, 2008, p. 13). Vanti (1999, p. 333) acredita que os gestores das UI, “[...] em sintonia com as modificações de paradigmas administrativos que estão se produzindo no mundo, enfrentam o desafio de adequarem-se a tais mudanças, visando à melhoria da qualidade dos serviços que prestam a sua comunidade de usuários.”

Conseqüentemente, as transformações compreendem modificações na forma de trabalhar e na postura dos gestores, responsáveis pelas tomadas de decisões e toda a equipe envolvida. Gerenciar estrategicamente a informação de maneira eficaz, irá favorecer aos gestores “[...] conhecer sua missão, ter uma visão do ambiente no qual estão inseridos, criar habilidades para agregar valor às informações a fim de transformá-las em conhecimentos, apoiando assim as decisões estratégicas da organização.” (CARVALHO, 2006, p. 81). Esta nova visão, não deve ser momentânea, e sim pró-ativa, antecipando-se às necessidades reais dos seus usuários através de informações estratégicas. Essas reflexões denotam a importância do gerenciamento eficaz da informação, visando à melhoria das decisões a serem tomadas pelas organizações (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010). Agindo desta forma, as UI se tornarão organizações imprescindíveis no processo de desenvolvimento da sua comunidade, tornando-se o portal de informação e conhecimento, pois a informação estratégica auxilia essas unidades a se adequarem à realidade do mercado, descobrindo oportunidades e projetando um futuro (BELLUZZO, 2010).

Deve-se considerar que a GI e o processo decisório em UI, estão sofrendo mutações constantes. Constatou-se que a GI beneficia o processo decisório nas organizações, agregando qualidade nas decisões e diminuindo riscos e incertezas em meio ao caos que estamos vivendo. As UI não devem ficar de fora dessas transformações, e sim acompanhar essa revolução. Esta tendência aponta para novos paradigmas nos contextos das UI e dos profissionais que nelas atuam. Se em um passado remoto, as preocupações estavam voltadas para a “posse do acervo”, o cenário atual aponta para a “disponibilização da informação e seu acesso aos usuários”, independentemente do suporte em que a informação se apresenta.

Assim, na busca constante de informações estratégicas, os profissionais da informação estarão tendo automaticamente uma postura pró-ativa frente à organização que representam, agregando valores as suas competências e ainda tornando as UI, organizações imprescindíveis no acesso à informação e ao conhecimento. Esses benefícios são traduzidos em desenvolvimento científico e tecnológico para a comunidade usuária, bem como, para as instituições mantenedoras.

5 Considerações Finais

Evidencia-se a importância de tomar decisões fundamentadas em resoluções que poderão de fato trazer benefícios e resultados de excelência para a organização. É notório que a tomada de decisões sempre foi o foco de estudo no âmbito organizacional e o motivo de preocupação das diversas ciências preocupadas com essa questão. Em muitas das ocasiões, os gestores são impulsionados a decidir sobre pressão do ambiente interno e externo da organização, que por sua vez, se mostram cada vez mais incertos e turbulentos. Muitas vezes, estes não possuem nem tempo e/ou mesmo oportunidade de coletar informações que irão auxiliá-los neste processo. Há ainda a prerrogativa, da importância de se ter informações organizadas para facilitar e motivar este acesso. Dificultando ainda mais este quadro, muitas vezes as informações são insuficientes, quando são originadas de dados não tratados e codificados de acordo com um contexto específico.

Embora essa tarefa seja complexa e desafiadora, acredita-se que a GI é um elemento estratégico, com poder de transformar, moldar e até contornar muitas realidades/situações. A organização que melhor compreender que a informação gerenciada, organizada, tratada e disseminada, é um recurso tão importante quanto os recursos humanos, materiais e financeiros; estará um passo à frente de seus concorrentes. Nesse ambiente de constantes inovações, cabe às UI, a capacidade de adaptação e flexibilidade para sobreviverem e se manterem-se competitivas. Ademais, é importante que as UI, como qualquer outra organização, adquira uma postura pró-ativa no ambiente o qual está inserida, procurando tomar decisões estrategicamente, tornando-se uma fonte valiosa de conhecimento e garantindo assim, sua sobrevivência neste mercado implacável que se apresenta atualmente.

Paralelamente, o gerenciamento de informações para tomada de decisão é uma ferramenta essencial para os gestores das UI. A informação colabora desta forma, para embasar as decisões, proporcionando a organização um ambiente mais equilibrado, estável e alinhado a exigência do mercado. Por outro lado, a falta de informações precisas e relevantes pode afetar o futuro de qualquer organização, implicando na qualidade das suas decisões.

Por fim, esse trabalho teve o intuito de fornecer uma contribuição ao processo de GI com enfoque na tomada de decisão nas UI, por meio da apresentação de conceitos, discussões e fluxos que precisam ser mapeados e compreendidos nas unidades de informação, afim de que o processo decisório seja qualificado e melhor adequado a realidade atual. Acredita-se que estudos futuros possam ampliar esta discussão e intensificar os estudos nas esferas da Gestão de Informação em UI.

6 Referências

ALVES, A.C.; NEVES, E.; ROCHA, C.R.R.R. Inteligência competitiva, planejamento estratégico e gestão inovadora: instrumentos para o desenvolvimento de serviços em bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo, 2008. **Anais...** São Paulo: UNICAMP. Disponível em : <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3590.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2011.

ANGELONI, M.T. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 17-22, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/120/101>>. Acesso em: 18 jan. 2011.

BARBOSA, R. R. Acesso e necessidades de informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 5-35, jan./jun.1997. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.hp/pci/article/viewFile/32/407>>. Acesso em: 22 fev. 2011.

BARRETO, A. M. O fator humano e o desenvolvimento de competências nas unidades de informação. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.10, n. 2, p. 166-177, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/342/149>>. Acesso em: 30 jan. 2011.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2007.

BECK, S.J. Making informed decisions: the implications of assessment . In: Eleventh National Conference of the Associations of Research Libraries, Charlotte, Carolina North, 2003. **Proceedings...** Charlotte, Carolina do Norte, 2003. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/events/pdf/beck.PDF>>. Acesso em: 22 fev. 2011.

BELLUZZO, R.C.B. Competências e novas condutas de gestão: diferenciais de bibliotecas e sistemas de informação. In: VALENTIM, M.L.P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 23-53.

BERGERON, P. Information resources management. **Annu. Rev. Inf. Sci. Technol.**, Medford, v. 31, p. 263-300, jan./dez. 1996.

BEUREN, I.M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 1998.

CÂNDIDO, C. A; VALENTIM, M. L; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun05/Art_03.htm#Autor>. Acesso em: 30 jan. 2011.

CARVALHO, E.L. Importância da gestão da informação para o processo decisório nas organizações. In: VALENTIN, M.L.P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2.ed. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. p.81-97.

CHOO, C.W. A administração da incerteza: as organizações como sistemas de tomada de decisões. In: _____. (Org.). **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006. p. 253-325.

CLARKE, Z.; LAMBERT, S. Management information and decision support for libraries in Europe: a concerted action. **Performance Measurement and Metrics**, Bingley, v. 1, n. 2, p. 77-98, ago. 2000.

DAFT, R.L. **Administração**. São Paulo: Thonson Learning, 2007.

DAVENPORT, T.H. Melhorando o desempenho da empresa. In: _____. (Org.). **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004. p. 14-20.

DAVENPORT, T.H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6.ed. São Paulo: Futura, 1998.

FARIAS, G.B. de; VITAL, L.P. Informação para negócios e políticas de informação. **Rev. ACB**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 87-98, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/497/642>>. Acesso em: 25 jan. 2011.

FREITAS, H. et al. **Informação e decisão**: sistemas de apoio e seu impacto. Porto Alegre: Ortiz, 1997.

FUJITA, M.S.L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Salvador, 2005. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000506/01/MariangelaFujita.pdf>>. Acesso em: 23 jan. 2011.

GARCEZ, E.F.; CARPES, G. Gestão da informação na biblioteca escolar. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/466/587>>. Acesso em: 20 jan. 2011.

KOETZ, L.P.S. **Recursos informacionais como suporte às atividades de gestão da informação em instituições de ensino superior à distância**. 2010. 150 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2010.

LAKOS, A.; PHIPPS, S. **Creating a culture of assessment**: a catalyst for organizational change. Los Angeles: Postprints, 2004. Disponível em: <<http://escholarship.org/uc/item/0843106w>>. Acesso em 22. fev. 2011.

LOUSADA, M.; VALENTIM, M.L.P. Aspectos cognitivos que interferem na tomada de decisão em ambientes informacionais. In: VALENTIM, M.L.P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 203-216.

_____. Informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial. In: VALENTIM, M.L.P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008, p. 243-261.

LUCENA, G.M.C.; SILVA, A.K.A. Expansão do mercado de trabalho para o bibliotecário: um caso para o marketing. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 1, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=000009263&dd1=c502a>>. Acesso em: 21 jan. 2011.

MAXIMIANO, A.C.A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

MORAES, C.R.B.; FADEL, B. Ambiência organizacional, gestão da informação e tecnologia. In: VALENTIN, M.L.P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2.ed. Marília: Ed. FUNDEPE, 2006. p. 99-114.

MORAIS, S.R.G. Uma **Abordagem para a gerência de recursos humanos de organizações de software**. 2009. Dissertação (Mestrado em Informática Aplicada) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2009.

MORENO, N.A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 223 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

Disponível em: http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/EARM-6ZCPUE/1/doutorado_n_dina_aparecida_moreno.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2011.

MOURA, L.R. Informação: a essência da qualidade. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 1, p. 1-10, jan./abr. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/488/443>>. Acesso em: 25 jan. 2011.

OLIVEIRA, D.P.R. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégias, táticas, operacionais. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PONJÚAN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosário: Novo Paradigma, 2004.

RAMOS, P.B. A gestão na organização de unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.25, n. 1, p. 1-12, Jan./abr. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/483/438>>. Acesso em: 28 jan. 2011.

SANTOS, L.C.; FACHIN, G.R.B.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/122/103>>. Acesso em: 10 jan. 2011.

SEGURADO, T.M.C.F. **A informação estatística na tomada de decisão das bibliotecas de ensino superior de Portugal**. 2009. 250 p. Dissertação (Mestrado em Arquivos, Bibliotecas e Ciência da Informação) – Universidade de Évora, Portugal, 2009. Disponível em: <<http://repositorio-iul.iscte.pt/bitstream/10071/2137/1/TESE%20UTILIZA%20C3%87%C3%83O%20IE%20VRSFINAL.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2011.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R.H.; CORMIER, P.M.J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/231/206>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

TORRES, R.F.; NEVES, J.T.R. Gestão estratégica da informação: estudo de caso em uma prestadora de serviços de tecnologia da Informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev08/F_I_art.htm>. Acesso em: 13 jan. 2011.

VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: _____. (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2.ed. Marília: FUNDEPE, 2007. 278p. . p. 9-24.

VANTI, N. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/295/261>>. Acesso em: 10 jan. 2011.

VITAL, L.P.; FLORIANI, V.M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Inf. Inf.**, Londrina, v.15, n.1, p. 85-103, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5335/5880>>. Acesso em: 22 jan. 2011.

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: práticas de gerenciamento do conhecimento no Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão

Carlos Wellington Soares Martins¹, Regycléia Botelho Alves Figueiredo²

¹Mestrando em Desenvolvimento Socioespacial e Regional, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão.

²Especialista e Leitura e Formação de Leitores, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão.

Resumo

Conceitua Gestão do Conhecimento como prática gerencial a ser aplicada nas Instituições de Ensino Superior com vistas a garantir otimização nos processos administrativos para a garantia de produtos e serviços de qualidade. Contextualiza a GC e sua aplicação em unidades de informação, mas especificamente em bibliotecas universitárias. Analisa através de questionário e observação direta a existência ou não de práticas relacionadas à GC no Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão. Constata que a adoção de ações que envolvam a GC no Núcleo ainda encontra-se de forma incipiente necessitando de um planejamento mais apurado que contemple a GC preconizada pelos teóricos.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento; Instituições de Ensino Superior; Bibliotecas Universitárias; Núcleo Integrado de Bibliotecas.

Abstract

It conceptualizes knowledge management as a managerial practice to be applied at Higher Education Institutions in order to improve administrative processes as a guarantee for quality services and products. It contextualizes Knowledge Management and its applications at information units, more specifically at university libraries. It analyses through questionnaires and direct observation the existence or not of Knowledge Management practices at Universidade Federal do Maranhão's Integrated Library Center. It finds out that Knowledge Management actions adoption at this Center is yet incipient needing a better planning which included the Knowledge management recommended by scholars.



Keywords: Knowledge Management; Higher Education Institutions; University Libraries; Integrated Library Center.

1 Introdução

Os processos de gestão passam por mudanças cada vez mais constantes e novas teorias surgem a todo o momento na forma de melhoria de processos e oferta de uma prestação de serviços de qualidade. A mudança no foco dos processos em larga escala para o cliente, e mais atualmente para o ambiente e o colaborador, indicam tendências que são aferidas em pesquisas e atestam a eficiência da aplicação dessas novas teorias nos resultados obtidos pelas organizações e pela ampla consecução de objetivos e metas.

A Gestão do Conhecimento (GC) e sua aplicação envolvem os processos organizacionais, a política de pessoal e a tecnologia em técnicas que visam agregar todos esses conhecimentos em prol da criação de um ambiente dinâmico, flexível e capaz de gerar ótimos resultados para as organizações.

A gestão pública ainda encontra dificuldade na adoção da GC devido a problemas de ordem burocrática que acabam engessando a máquina administrativa pública, no entanto, algumas práticas são tidas como referências no serviço público ao utilizar técnicas referentes à GC. Este artigo propõe-se a identificar a existência de práticas voltadas para a Gestão do Conhecimento nas rotinas de serviço do Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), mensurando o impacto da existência dessas práticas, ou não, no desempenho organizacional do setor. Além desse objetivo, a pesquisa ainda avaliou o grau de entendimento dos gestores e da equipe do setor acerca da Gestão do Conhecimento, e apresenta uma proposta que associa seus princípios para uma prática de gestão pública em unidades de informação.

2 Revisão de Literatura

O termo Gestão do Conhecimento surge, de acordo com Horta (2005), na década de 1990 entre os pesquisadores da área de Ciência e Tecnologia (C&T)

gerando grandes discussões sobre o tema e sua aplicabilidade; e é definido por Gattoni (2004, p. 47) como a “[...] identificação, otimização e gerenciamento ativo do patrimônio intelectual, seja na forma de conhecimento explícito [...] como no conhecimento tácito possuído por indivíduos ou comunidades”. Algumas definições sobre GC sempre destacam o seu foco nos processos organizacionais e no capital humano.

[...] a gestão do conhecimento é, em seu significado atual, um esforço para fazer com que o conhecimento de uma organização esteja disponível para aqueles que dele necessitem dentro dela, quando isso se faz necessário, onde isso se faça necessário e na forma como se faça necessário, com o objetivo de aumentar o desempenho humano e organizacional (TERRA, 2001, p.245).

O grau de entendimento do tema gestão do conhecimento torna-se importante para avaliar se existem iniciativas que tenham os seguintes objetivos:

- a) acelerar a geração de novos conhecimentos que agreguem valor aos serviços prestados à sociedade por meio de uma maior colaboração entre servidores e acesso mais fácil a fontes de informação e aprendizado;
- b) melhorar o processo decisório;
- c) reduzir custos e retrabalho (não “reinventar a roda” e eliminar atividades que agreguem pouco valor aos serviços);
- d) localizar os conhecimentos e o capital intelectual existentes na organização;
- e) gerar novos conhecimentos com base na reutilização dos conhecimentos e do capital intelectual da organização;
- f) alavancar o conhecimento existente na organização para melhor executar programas e, conseqüentemente, atender melhor às demandas da sociedade (BATISTA, 2006, p. 10).

Davenport (apud DAMIANI¹, 2003) elabora a seguinte tipologia para a GC:

- a) captar e reutilizar o conhecimento estruturado;
- b) captar e compartilhar lições aprendidas com a prática;
- c) identificar fontes e redes de expertise;
- d) estruturar e mapear conhecimentos necessários para aumentar o desenho;
- e) mediar e controlar o valor econômico do conhecimento;
- f) sintetizar e compartilhar conhecimento advindo de fontes externas

Segundo o pensamento de Miller (2002), compartilhar e utilizar o conhecimento de forma contínua reflete na produção de mais conhecimento, e esse resultado pode configurar em vantagem competitiva para quem o está

¹ Sugere que na identificação do nível de GC em uma instituição os dados devem ser agrupados por tipologias ou grupos para melhor análise e discussão dos dados.

compartilhando devido ao valor agregado ao conhecimento. Miller (2002) ainda postula a teoria da inter-relação entre Gestão do Conhecimento (GC) e funções de inteligência através da identificação de *experts* em assuntos, descoberta de fontes de capital intelectual, contrabalançando a necessidade de novos processos com o respeito pela cultura organizacional e pela aplicação da tecnologia como suporte para o processo.

Choo (2006) apresenta uma concepção atual de administração e teoria organizacional diferenciada por três arenas distintas, dando destaque para a criação e uso da informação no planejamento estratégico da organização. Na primeira arena, usa-se a informação para compreender as mudanças do ambiente externo nas relações sociais e na dinâmica de mercado. A segunda arena é a ênfase no uso estratégico da informação através da criação, organização e processamento da informação com o intuito de gerar novos conhecimentos através de aprendizado garantindo o desenvolvimento de novas capacidades e a otimização na prestação de serviços e produtos. A terceira arena é a do uso estratégico da informação, no qual as organizações buscam e realizam avaliações para a tomada de decisões.

Senge (1998) enfatiza que nas organizações modernas o fator aprendizagem é de total relevância para o sucesso dessas organizações, maior ainda que o controle, tornando-se o foco da gestão, pois garante a capacidade de adaptar-se às mudanças sociais e de mercado, permitindo que essas organizações se reinventem. Ainda sobre o pensamento de Sordi (2008), o mesmo compreende que algumas competências são requeridas tanto para os indivíduos como para as organizações que praticam a gestão do conhecimento desde o conhecimento (“o saber”), as habilidades (“o saber fazer”) e as atitudes (“o saber ser ou saber agir”). Dentre as competências do indivíduo, ele destaca a comunicação, o trabalho em equipe, a pesquisa, a aprendizagem e a capacidade de análise. Entre as competências da organização, destaca a visão estratégica, o gerenciamento, a liderança, a gestão de conflito, a negociação, a adaptabilidade e o trabalho colaborativo.

As bibliotecas universitárias, assim como a própria universidade, devem atentar para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país. Assim a biblioteca universitária deve participar ativamente do sistema educacional desenvolvido pela instituição à qual está vinculada (FERREIRA, 1980).

Com o passar dos tempos foi quebrado o paradigma da biblioteca estática, pois a biblioteca universitária passou a apresentar várias atribuições adotadas de acordo com o plano de gestão universitária. Algumas unidades ainda são responsáveis, em muito dos casos, conforme Batista (2006), pela gestão do conhecimento nas Instituições de Ensino Superior (IES).

O desafio da GC nas IES está na estruturação e disponibilização das informações geradas na biblioteca, utilizando-as como estratégia, ocasionando a transformação da informação em conhecimento e organizando-o para toda a instituição (MACCARL; RODRIGUES, 2000). As universidades, de acordo com Souza (2009), estão inseridas em um ambiente turbulento devendo implantar estratégias com a intenção de prestar um serviço de qualidade aos anseios da sociedade, devendo considerar três componentes básicos ao propor mudanças que refletem o contexto em que se inserem: macrossocietário, organizacional, mudanças de crença e valores do homem.

A garantia de uma vantagem competitiva sustentável por uma IES se dá, segundo Angeloni e Goulart (2009), através da adoção das práticas de GC e através de seus subprocessos de aquisição, criação, compartilhamento, utilização e armazenamento do conhecimento. A concorrência, e, por conseguinte o diferencial alcançado por algumas organizações está, segundo Dias e Belluzzo (2003, p. 42), na “[...] capacidade de adquirir, tratar e interpretar a informação de forma eficaz.”

A importância do ato da indexação se reflete na qualidade e na dimensão da disponibilidade da informação, necessitando de um cuidado minucioso durante o processo que é realizado por profissionais bibliotecários que, como nos mostra Davenport (2002, p.28), podem ser considerados como:

Os fornecedores de informação não estruturada [...] têm habilidades específicas e exclusivas de sua profissão. Conhecem melhor os conteúdos e estão mais perto [...] do usuário do que qualquer outro fornecedor. Às vezes eles adicionam valor às informações que coletam – sintetizando-as, interpretando-as e fazendo com que sirvam aos objetivos de quem as solicita.

Para Davenport e Prusack (1998), os bibliotecários possuem importante missão nas organizações, visto que esses profissionais estão entre os poucos que se inter-relacionam com os demais setores e entendem sobre variados recursos e necessidades apresentados pela organização, valorizando o atendimento ao usuário

com técnicas eficazes para uma rápida solução ao problema apresentado. Almeida (2005) afirma que o profissional bibliotecário, na função de gestor, deve ter entre suas competências a capacidade de interpretar de forma correta a missão da instituição e fixar objetivos e metas para que todos os processos e produtos ocorram de forma a contemplar os objetivos e as metas estipuladas.

Conforme Mcgee e Prusak (1994), a informação configura-se como principal insumo para o mundo atual, tornando vital a necessidade de gerenciamento da informação por meio de processos tecnológicos, e os gestores devem explicitar de forma clara e coerente qual o papel que a informação irá desempenhar em sua estratégia competitiva para o aperfeiçoamento de sua capacidade gerencial. O gestor deve participar do planejamento e das atividades decisórias (TARAPANOFF; ARAÚJO JUNIOR; CORMIER, 2000) procurando compreender qual o impacto que os fluxos informacionais proporcionam para o desenvolvimento das atividades e tentar utilizá-los em benefício da instituição.

A aplicabilidade de práticas de GC em bibliotecas universitárias só ocorrerá a contento se todos os atores sociais envolvidos se imbuírem da missão, e isso necessitará, por parte do gestor (BRANÍCIO; CASTRO FILHO, 2007), de uma ação colaborativa, constante aprendizagem e atuação em grupo, liderança participativa e planejamento elaborado por toda a equipe.

O Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) tem a missão de apoiar a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) nas funções de ensino, pesquisa e extensão, bem como preservar a informação, possibilitando a sua recuperação e difusão, através de serviços e produtos ofertados à comunidade acadêmica, absorvendo para si a responsabilidade de proporcionar a disseminação de conhecimentos capazes de provocar mudanças individuais, sociais, políticas e econômicas.

Dentre os usuários que utilizam os produtos e serviços prestados e oferecidos pelo núcleo destacam-se os: alunos de graduação, pós-graduação, técnicos administrativos, professores, pesquisadores e comunidade em geral. O NIB é composto por uma unidade central que compreende os serviços de Controle e Formação do Acervo; Processos Técnicos; Periódicos; Serviço de Informação Bibliográfica (SIB); os setores de Materiais Especiais e Programas Especiais,

Encadernação e a Assessoria de Processamento de Dados e 11(onze) bibliotecas setoriais.

A Biblioteca Central compreende ainda as ações de diretoria do núcleo, do SIBI, da indicação de material informacional a ser adquirido, do processamento técnico, da logística do setor e da coordenação das demais unidades (11) compreendidas em biblioteca do Colégio Universitário (COLUN), Labohidro, Medicina, Enfermagem, as de Pós-graduação em Ciências Sociais, Saúde e Meio Ambiente, Ciências Exatas e Tecnológicas e as dos *campi* do interior: Codó, Imperatriz, Chapadinha e São Bernardo; no que concerne às atividades de comunicação e divulgação científica, ainda ficam sob a responsabilidade do setor a Biblioteca Digital, o Repositório institucional, o Serviço de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER), a Comutação Bibliográfica (COMUT) e outros serviços e produtos. Todas essas unidades possuem processos administrativos comuns a qualquer outro tipo de organização como expedição de documentação corrente, tais como ofícios, memorandos, listas de ponto, etc., além de possuírem uma equipe nos mais diferentes níveis de formação e de utilizarem processos tecnológicos para execução de atividades. As unidades estão sob coordenação de um profissional bibliotecário, alguns técnicos, mas o grande contingente do Núcleo é formado por bolsistas que atuam na função de auxiliar de biblioteca.

3 Materiais e Métodos

Realizou-se uma pesquisa exploratória descritiva de natureza qualitativa com observação direta objetivando identificar o nível de conhecimento dos bibliotecários do Núcleo Integrado de Bibliotecas sobre Gestão do Conhecimento (GC). Foi utilizado como ferramenta de pesquisa o questionário estruturado com perguntas mistas aos 34 bibliotecários do NIB. A ferramenta utilizada para aplicação e coleta de dados dos questionários foi a Google Docs, que funciona totalmente on line o que facilitou a aplicação do instrumento e a análise dos dados coletados.

4 Análise e Discussão dos Dados

Dentre os questionamentos possíveis levantados para esta pesquisa, o direcionamento dado busca identificar a existência de uma estratégia para a GC no

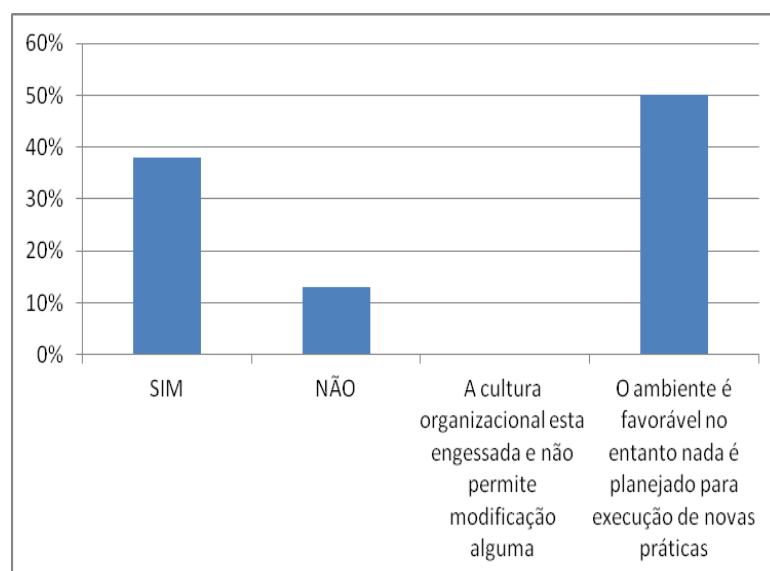
Núcleo, com vistas a analisar o ambiente, a integração entre processos administrativos e a gestão de pessoas e tecnologia de forma a entender o grau de conhecimento dos gestores acerca das práticas de GC, bem como identificar práticas isoladas que ocorram no Núcleo.

O Núcleo possui uma estratégia voltada para a Gestão do Conhecimento?

Quanto à existência de uma estratégia voltada a Gestão do conhecimento a maioria dos entrevistados (50%) afirma que existem ações isoladas de GC no NIB, assim como 25% acreditam que existe uma estratégia voltada para GC e 25% crêm que não existe nenhuma iniciativa para esse tipo de ação.

Quando questionados sobre se o ambiente é favorável à adoção de novas práticas e mudança na cultura, a maioria (50%) respondeu que sim em relação a um ambiente que propicie mudanças, mas que, no entanto nada é planejado em relação a GC. 38% afirmam que sim, existe um ambiente favorável e 13% enfatizam que não existe essa harmonia.

Gráfico 1 – Análise do ambiente e adoção de novas práticas no comportamento organizacional.

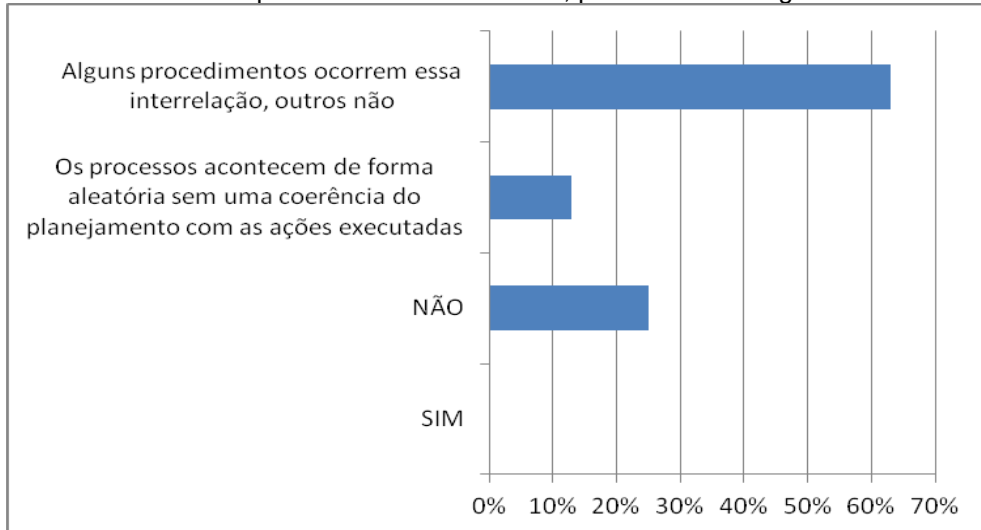


Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto aos processos organizacionais administrativos, a política de pessoal e tecnologia que integrem e articulem todas essas ações no núcleo, 63% dos entrevistados consideram que os processos organizacionais administrativos, a política de pessoal e tecnologia ocorrem uma inter-relação, enquanto 25% afirmam

que não existe uma política de integração entre esses processos e 13% compreendem que os processos ocorrem de forma aleatória sem coerência entre planejamento e execução nas atividades.

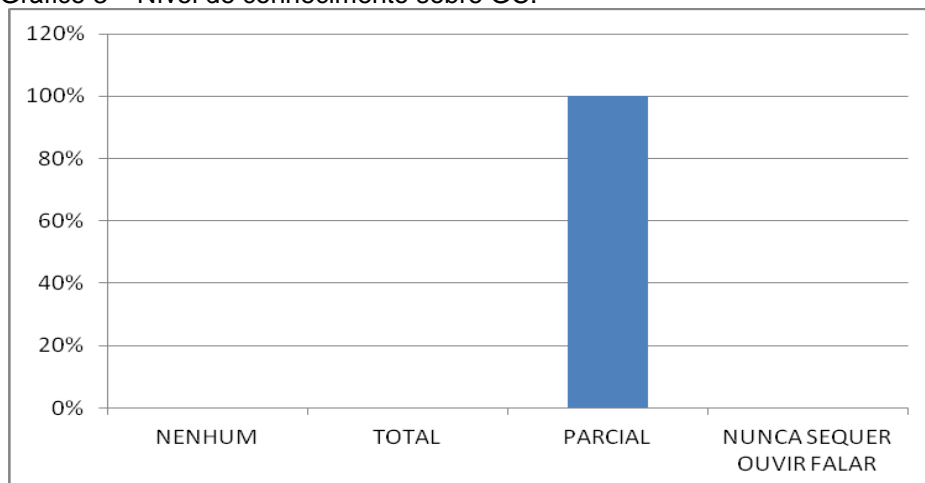
Gráfico 2 – Análise processos administrativos, política e tecnologia.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Qual o seu grau de conhecimento acerca da GC, todos os respondentes (100%) afirmam ter um conhecimento parcial sobre GC.

Gráfico 3 – Nível de conhecimento sobre GC.

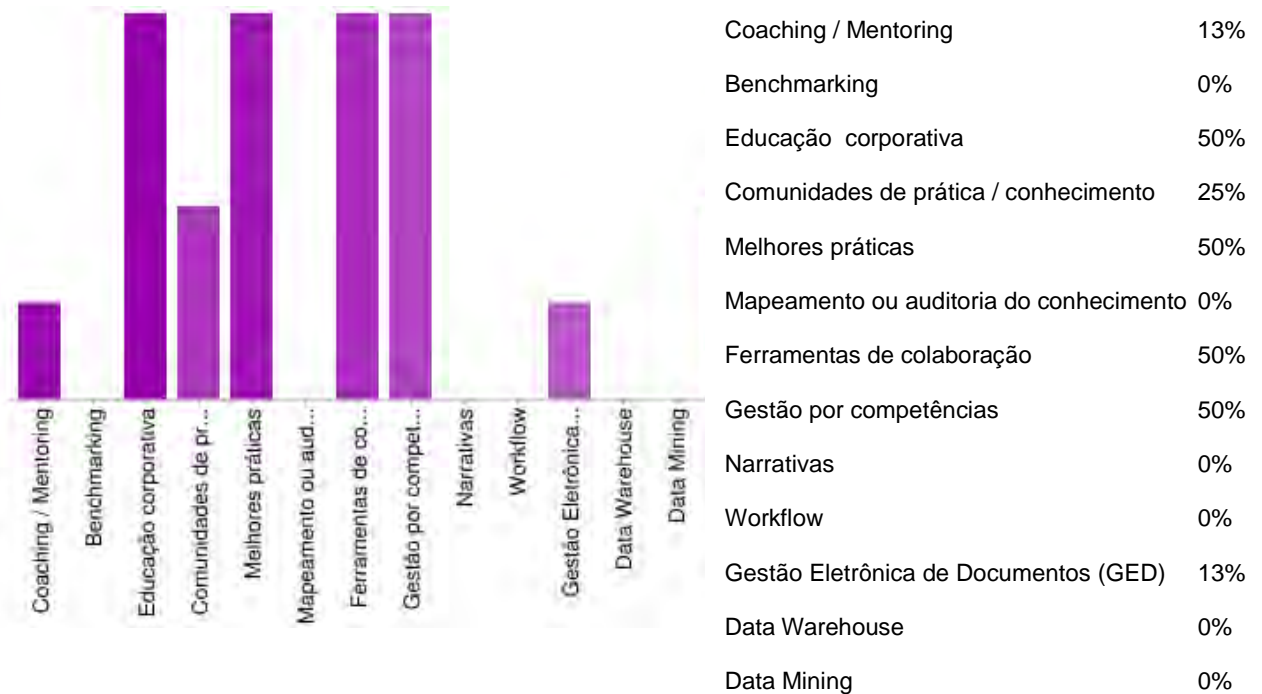


Fonte: Elaborado pelos autores.

Das práticas mais citadas pelos entrevistados como utilizadas na instituição e no setor foram destacadas: Coaching / Mentoring, Educação corporativa, Comunidades de práticas, Melhores práticas, Ferramentas de

colaboração, Gestão por competências, Gestão Eletrônica de Documentos (GED), Gestão do Capital Intelectual.

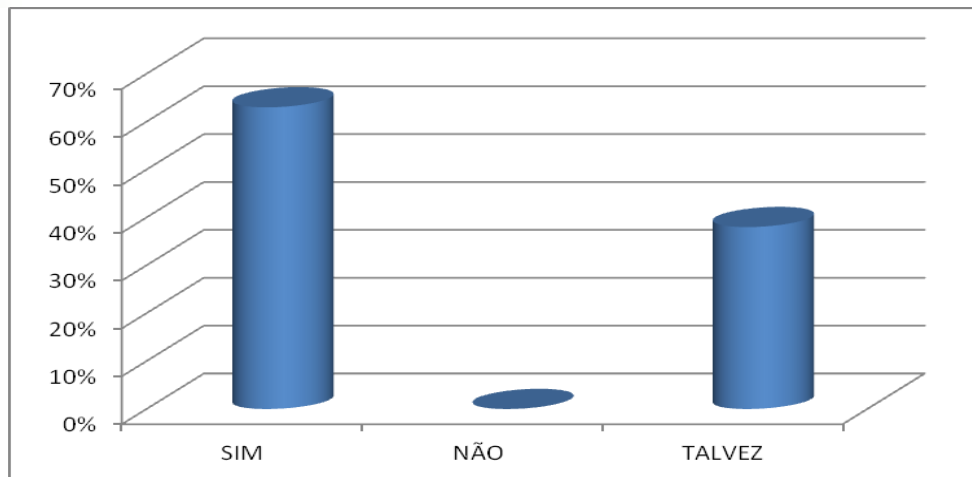
Gráfico 4 – Identificação das práticas utilizadas/conhecidas de GC.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quando questionados sobre a contribuição na aplicação de práticas de GC no setor 63% acreditam que pode contribuir para melhoria nos processos e 38% afirmam que talvez ocorra resultados positivos na aplicação de técnicas de Gestão do Conhecimento.

Gráfico 5 – Análise da opinião na contribuição das práticas de GC para melhoria dos resultados.



Fonte: Elaborado pelos autores.

5 Resultados Parciais

Através da pesquisa e da análise dos dados, percebe-se de imediato a falta da compreensão do que seja a GC e seus componentes, constatando, ainda, que as ações relacionadas à GC ainda são incipientes não encontrando ressonância na equipe que atua no Núcleo. Uma vez que o NIB é subordinado à reitoria algumas práticas ficam inviabilizadas pela burocracia, no entanto, é percebida, por parte da equipe, que uma correlação de práticas de GC com o planejamento estratégico contribuiria para garantir um desempenho organizacional eficiente.

A falta de uma compreensão acerca da GC contribui para o distanciamento de metas e o não cumprimento da missão da organização devido a uma não uniformidade do planejamento com a execução e a subutilização de capital intelectual no operacional e não nas etapas de planejamento. Apesar de os entrevistados apontarem várias práticas como comuns na rotina do Núcleo, isso apenas reforça o desconhecimento por parte da equipe das particularidades de cada técnica e de suas possíveis implicações para a melhoria nos processos gerenciais.

6 Considerações Parciais

Para a realização da adoção de práticas de GC no NIB, seria necessário um diagnóstico para analisar o ambiente interno e externo, englobando a administração superior desta universidade com vistas a identificar as ameaças e ampliar as oportunidades para garantir um ambiente favorável à aplicação da GC,

Enfatiza-se a análise do ambiente, a integração entre processos administrativos e a gestão de pessoas e tecnologia para que a gestão do conhecimento possa ocorrer em nível de entendimento e prática satisfatória nos diversos setores do NIB, contribuindo de forma clara e eficiente ao processo.

Na análise observa-se que o ambiente é propício a mudanças, portanto torna-se perfeitamente salutar a aplicação de práticas de GC. Além disso, a importância de inseri-la no planejamento para obtenção de resultados favoráveis para o setor serve também como forma de motivação para a equipe com as novas modalidades de gestão.

Constata-se que as unidades de informação são órgãos onde a GC pode ser aplicada de forma contundente para tornar-se um órgão de excelência em seus serviços e produtos ofertados a comunidade.

6 Referências

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2 ed. rev. amp. Brasília, DF: Brique de Lemos / Livros, 2005.

ANGELONI, Maria Terezinha; GOULART, Elizane. O compartilhamento do conhecimento em uma instituição de ensino superior. **Revista Brasileira de Docência, Ensino e Pesquisa em Administração**, São Paulo, v.1, n.2, p.59-83, jul. 2009.

BATISTA, Fábio Ferreira. **O desafio da gestão do conhecimento nas áreas de administração e planejamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES)**. Brasília, DF: IPEA, 2006.

BRANÍCIO, Simone de A. R.; CASTRO FILHO, Cláudio H. O trabalho do dirigente de unidades de informação sob diferentes perspectivas administrativas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.3, p.142-155, set./dez. 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2 ed. São Paulo: SENAC, 2006.

DAMIANI, W.B. **Gestão do conhecimento**: uma comparação entre empresas brasileiras e norte-americanas. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2003. (Relatório n.19).



DAVENPORT, Thomas; PRUSACK, Lawrence. **Conhecimento empresarial**: como as empresas gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2002.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

GATTONI, Roberto Luis Capuruço. **Gestão do conhecimento aplicado à prática da gerência de projetos**. Belo Horizonte: C/Arte, 2004.

HORTA, Rafael Maciel. **Colocando em prática a gestão do conhecimento**: conceito de conhecimento, ferramentas de apoio à gestão e atitude baseada no conhecimento. Belo Horizonte: 2005. Monografia, Ciência da Computação, FUMEC, 2005.

MACCARL, Emerson Antonio; RODRIGUES, Leonel Cezar. Gestão do conhecimento em instituições de ensino superior. Disponível em: < <http://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/318/304> >. Acesso em: 24 abr. 2011.

McGEE, J.; PRUSACK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MIRANDA JUNIOR, Moacir de. Competências essenciais e conhecimento na empresa. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda. **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

ROEDEL, Daniel. Estratégia e inteligência competitiva. In: STAREC, Claudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge (Orgs.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SENGE, Peter. **A quinta disciplina**: arte e prática da organização que aprende. São Paulo: Best Seller, 1998.

SORDI, Jose Osvaldo de. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUZA, Irineu Manoel de. **Gestão das universidades federais brasileiras**: uma abordagem fundamentada na gestão do conhecimento. Tese. Programa de Pós-



Gestão do conhecimento: processos e ferramentas

Trabalho completo

graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.29, n.3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

PROCESSO DE GERAÇÃO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA: COMO AS REDES SOCIAIS PODEM CONTRIBUIR?

***Bruna Laís Campos do Nascimento¹, Carla Beatriz Marques Felipe²,
Malkene Wytiza Freire de Medeiros Noronha³, Midinai Gomes Bezerra⁴,
Patrícia Severiano Barbosa de Souza⁵***

¹ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

² Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

³ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁴ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁵ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

1 Introdução

Na atual sociedade contemporânea a competitividade é um fator que está interferindo significativamente no contexto das organizações, devido à quantidade de empresas existente, como também a variedade de produtos e serviços oferecidos. Assim as organizações estão fazendo uso de estratégias para conhecerem melhor o ambiente interno e externo à organização, principalmente os seus concorrentes, tudo isto com vistas a fazer o diferencial oferecendo produtos e serviços mais atrativos e com valor agregado.

Uma das técnicas utilizadas para obtenção dessas informações é a inteligência competitiva, a qual consiste na identificação, coleta e análise de informações que sejam pertinentes ao ambiente concorrencial da organização. De acordo com Chiavenato e Sapiro (2003, p. 220) “A análise da concorrência utiliza mecanismos integrados de localização, busca e captura de informações que recebem o nome de inteligência competitiva”.

Dessa forma para que se possa fazer a análise da concorrência, a inteligência competitiva se vale um amplo leque de fontes de informações, as quais segundo Balestrin (2011) são: catálogos de produtos, apresentações de novos produtos, engenharia reversa, benchmarking, estudos de mercado, revistas e periódicos especializados, entre outros. Diante disto é importante salientar que outra importante fonte de informação que auxilia no encontro dessas informações são as redes sociais, as quais apresentam informações atualizadas que podem ser bastante relevante e pertinente as empresas.

“As relações desenvolvidas nas redes sociais possibilitam o alcance de propósitos comuns e, quando empregadas estrategicamente, podem se tornar uma ferramenta para a competitividade organizacional” (ALCARÁ et al, 2006, p. 144). Para tanto percebe-se que as redes sociais quando utilizadas como estratégia no processo de geração de inteligência competitiva, pode suscitar resultados bastante significativo para as organizações.

De acordo com Molina e Aguilar (2004), a identificação das redes sociais pode contribuir de forma efetiva para a compreensão e elaboração de melhores estratégias para o bom funcionamento do contexto organizacional. Dessa forma constata-se que as comunidades virtuais podem trazer muitas vantagens quando

utilizadas no ambiente organizacional das empresas. As redes sociais permitem o rápido acesso a informações, além disso, contribuem para o compartilhamento de experiências, promovendo assim tanto o aprendizado como o conhecimento coletivo. Conforme afirma Martinho (2003) as redes sociais podem constituir estratégias para a viabilização do processo de inteligência competitiva por meio do fortalecimento da cultura informacional e pela abertura de novos espaços para o compartilhamento da informação e do conhecimento.

Diante deste contexto é que foi realizado o presente trabalho, o qual objetiva mostrar como as redes sociais podem contribuir para a geração de inteligência competitiva nas organizações, e como estas podem colaborar para a cultura organizacional das empresas.

2 Materiais e Métodos

A metodologia empregada para o desenvolvimento deste trabalho está baseada na revisão de literatura relacionada a temática em questão, a qual proporcionou ampliar a visão acerca do tema abordado. A partir deste levantamento se conseguiu observar que as redes sociais são ferramentas que causam uma profunda mudança no modo como as pessoas se relacionam com as organizações, e a maneira pela qual elas podem expandir a sua competitividade e influência.

Além disso, constatou-se que as empresas estão adotando práticas com a finalidade de analisar seus concorrentes e oferecer produtos e serviços mais atrativos e com valor agregado para os seus clientes, essa estratégia é chamada de inteligência competitiva. Entretanto, para que se possa fazer a análise da concorrência, a inteligência competitiva se vale um amplo leque de fontes de informações, dentre essas uma importante fonte que pode contribuir para esse processo são as redes sociais, as quais dispõem de informações atualizadas e relevantes sobre os clientes, os usuários reais e potenciais, e sobre os produtos e serviços de empresas.

Mediante tais premissas é possível afirmar que as redes sociais apresentam um grande potencial, são excelentes fontes de informação para as organizações, e quando utilizadas para o processo de inteligência competitiva, percebe-se que ambas se complementam e geram resultados bastante significativos para as empresas.

3 Considerações Finais

O hodierno cenário competitivo é amplo e complexo. Neste contexto as organizações querem e precisam se fazer presentes, ocupar seu espaço e alcançar seus objetivos. Sendo assim é preciso que as empresas passem a disputar de maneiras diferentes seu espaço, a fim de obterem competitividade estratégica e retornos.

Como visto no decorrer deste trabalho uma das estratégias utilizadas pelas empresas é a inteligência competitiva, a qual consiste em um conjunto de



procedimentos que visa identificar, coletar e analisar informações que sejam pertinentes ao ambiente concorrencial de uma organização, tanto interno como externo. E uma importante ferramenta que pode auxiliar na busca por essas informações são as redes sociais, as quais apresentam informações pertinentes e relevantes às organizações.

Desta forma, pode-se concluir que as comunidades virtuais e/ou as redes sociais são excelentes ferramentas para as organizações, principalmente no que consiste na busca da competitividade, na produção e desenvolvimento da inteligência competitiva.

4 Referências

ALCARÁ, Adriana Rosecler et al. As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, p. 143-153, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pt/cib/index.php/pt/cib/article/view/549>>. Acesso em 14 dez. 2011

BALESTRIN, Alsones. Inteligência competitiva nas organizações. **Abraic**, ago. 2011. Disponível em: <http://www.abraic.org.br/v2/artigos_detalhe.asp?c=793>. Acesso em: 18 nov. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico: fundamentos e aplicações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

MARTINHO, C. **Redes: uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização**. Brasília: WWF, 2003.

MOLINA, J. L.; AGUILAR, C. Redes sociales y antropología: um estudio de caso discursos étnicos y redes personales entre jóvenes de Sarajevo. In: LARREA, C.; ESTRADA, F. **Antropología en un mundo en transformación**. Barcelona: Editorial Icaria, 2004.



AÇÕES PARA PROMOÇÃO E USO DA BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX/UFRJ

Vanessa Souza Mendonça¹, Eliana Rosa da Fonseca²

¹Especialista em Biblioteconomia, Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

²Mestranda em Ciência da Informação (PPGCI/UFRJ), Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

A Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) e Instituto de Doenças do Tórax (IDT) é uma unidade do Sistema de Bibliotecas e Informação (SIBI) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), e está administrativamente vinculada à Coordenação de Atividades Educacionais (CAE) do Hospital.

Segundo Lima (1973, p. 141) “a biblioteca de um hospital deve exercer atividades didáticas”. Os graduandos, residentes, médicos, professores e pesquisadores precisam ter conhecimento destes espaços de estudo e pesquisa. Para isso, é necessário promover a biblioteca, seus produtos e serviços. A promoção “é uma dentre várias atividades de marketing” (AMARAL, 2001, p. 76).

Os bibliotecários “podem ser responsáveis pela criação dos instrumentos de comunicação para informar sobre os serviços e produtos oferecidos e/ou desenvolvidos pela sua Instituição” (ARAUJO; SILVA; SILVA, 2011, p. 73). Amaral (2001, p. 76) define a promoção como “a parte mais visível do marketing”. De acordo com a autora, os objetivos do emprego da promoção podem ser:

- (1) tornar a unidade de informação e seus produtos e serviços conhecidos pelos usuários potenciais;
- (2) tornar o ambiente da unidade de informação e seus produtos e serviços atraentes para os usuários potenciais;
- (3) mostrar aos usuários reais como usar os produtos e serviços de informação;
- (4) evidenciar os benefícios dos produtos e serviços oferecidos;
- e (5) manter os usuários reais, constantemente, bem informados sobre a atuação da unidade de informação, seus produtos e serviços. (AMARAL, 2008, p. 34)

Sabe-se que a Biblioteca do HUCFF/IDT passa despercebida e muitas vezes desconhecida por seus usuários potenciais devido a sua localização no último andar do Hospital. Este trabalho tem como objetivo apresentar as ações realizadas para sua divulgação, tendo como principal propósito dar visibilidade à unidade.

2 Materiais e Métodos

As ações de divulgação iniciaram no primeiro semestre de 2011 e foram desenvolvidas pelos funcionários da unidade, contando com a colaboração da CAE e Assessoria de Imprensa. A primeira ação foi a elaboração de um regulamento com o objetivo de normatizar as atividades, prestar informações a cerca de seu

funcionamento, e orientar os usuários no uso do espaço.

O mural da Biblioteca foi reorganizado com o intuito de apresentar informações sobre horário de funcionamento, produtos e serviços, bases de dados da área de saúde e notícias.

Outra ação foi a preparação de um boletim informativo, enviado por e-mail para os funcionários da instituição, divulgando a sala de vídeo, o laboratório de informática e os novos livros da Biblioteca.



Figura 1 – Boletim informativo

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Biblioteca HUCFF/IDT*. Rio de Janeiro, 2011.

Um cartaz padronizado foi montado em parceria com a Assessoria de Imprensa, divulgando informações sobre a localização da Biblioteca, seu horário de funcionamento e serviços oferecidos. Estes cartazes foram anexados em murais de todos os andares do Hospital e também foi projetado na televisão que fica no *hall* dos elevadores, no subsolo do Hospital, passagem obrigatória para funcionários e pacientes.



Figura 2 – Cartaz padronizado

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Biblioteca HUCFF/IDT*. Rio de Janeiro, 2011.



Marketing

Resumo expandido

A fim de estabelecer um canal de comunicação com os usuários foi desenvolvido um blog (<http://bibliotecahucff.wordpress.com>), com informações sobre a biblioteca, notícias de interesse da comunidade hospitalar e *links* para acesso às principais bases na área de saúde, periódicos, hospitais universitários brasileiros, conselhos e associações médicas.



Figura 3 – Blog da Biblioteca

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Blog Biblioteca HUCFF/IDT*. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://bibliotecahucff.wordpress.com/>>. Acesso em: 09 mar. 2012.

Junto ao desenvolvimento do blog, foi criado um perfil no *Twitter* (@bibhucff), com o intuito de divulgar notícias, artigos e eventos na área de saúde.



Figura 4 – Perfil no Twitter da Biblioteca HUCFF/IDT

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Perfil @bibhucff*. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<https://twitter.com/#!/bibhucff>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

Foram distribuídos *folders* na entrada principal do Hospital. Esta ação ocorreu durante um mês, duas vezes por semana. Outra ação que possibilitou a divulgação da unidade foi a participação da Biblioteca na programação para recepção dos novos residentes, organizada pela Coordenação Geral de Residência Médica (CGRM), em janeiro de 2012.



Figura 5 – Tela inicial da apresentação

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Biblioteca HUCFF/IDT*. Rio de Janeiro, 2012.

3 Resultados Parciais/Finais

Após as ações de promoção da Biblioteca, foi possível perceber o aumento significativo na utilização dos espaços, na inscrição de novos alunos e na solicitação de serviços oferecidos pela unidade.

Tabela 1 – Fluxo de usuários

ANO	2010	2011
Total/Usuários	5622	8911

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Bases de dados gerenciais*: dados estatísticos das bibliotecas, Rio de Janeiro, 2011.

Tabela 2 – Número de inscritos

ANO	2010	2011
Nº de Inscritos	156	410

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. *Bases de dados gerenciais*: dados estatísticos das bibliotecas. Rio de Janeiro, 2011.



4 Considerações Parciais/Finais

Inicialmente, a Biblioteca do HUCFF/IDT focou na convocação e manutenção de seus usuários. A intenção é que estas ações de divulgação sejam contínuas e correntes. Dessa forma, a interação entre a unidade de informação e o usuário acontece, possibilitando maximizar não só o uso do espaço, como também, o acesso aos recursos informacionais eletrônicos oferecidos pela instituição.

5 Referências

AMARAL, Sueli Angélica do. **Promoção**: o marketing visível da informação. Brasília: Ed. Jurídica, 2001.

_____. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 31-44, jan./abr. 2008. Disponível em: <www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1636/1637> Acesso em: 24 mar. 2012.

ARAUJO, Walqueline da Silva; SILVA, Márcio Bezerra da; SILVA, Alzira Karla Araújo da. O uso do marketing na comunicação de produtos e serviços em unidades de informação: o caso da seção de multimeios da Biblioteca Central da UFPB.

Biblionline, João Pessoa, v. 7 n. 2, p. 73-88, 2011. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=0&dd61=marketing> Acesso em: 9 mar. 2012.

LIMA, Etelvina. Bibliotecas de hospitais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 2 n. 2, p. 141-159, set. 1973.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Bases de dados gerenciais**: dados estatísticos das bibliotecas, Rio de Janeiro, 2011.

_____. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Biblioteca HUCFF/IDT**. Rio de Janeiro, 2011.

_____. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Blog Biblioteca HUCFF/IDT**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://bibliotecahucff.wordpress.com/>>. Acesso em: 09 mar. 2012.

_____. Sistema de Bibliotecas e Informação. **Perfil @bibhucff**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<https://twitter.com/#!/bibhucff>>. Acesso em: 22 abr. 2012.



DO MARKETING DE RELACIONAMENTO AO MARKETING ONLINE EM UNIDADE DE INFORMAÇÃO: o caso de uma biblioteca universitária

Fabiola Moraes¹, Janiele Santos², Robéria Andrade³, Alzira Karla Silva⁴

¹Bibliotecaria, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba

²Bibliotecaria, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba

³Bibliotecaria, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba

⁴Professora do Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba

1 Introdução

As unidades de informações estão preocupando-se cada vez mais com a dinâmica de comunicação que possuem com seus usuários e usam como aliados os processos de análise, planejamento, implementação e controle de programas que o marketing pode oferecer. Este artigo apresenta a importância da implantação do marketing nas unidades de informações com ênfase para o marketing de relacionamento e o marketing online abordando seus conceitos, objetivos e características. Segundo Gordon (1999 apud OLIVEIRA; PEREIRA, 2003, p. 23) marketing de relacionamento é definido como “o processo contínuo de identificação e criação de novos valores com os clientes individuais e o compartilhamento de seus benefícios durante uma vida toda de parceria”. Segundo Kotler e Armstrong (2007, p. 444) “grande parte dos negócios no mundo hoje em dia é conduzida por meio digitais”. E Araújo (2000, p. 4) afirma que o “marketing online nada mais é do que uma nova ramificação de uma velha árvore – o marketing”. E vem se tornando uma das partes do marketing mais solicitada e essencial na divulgação das informações importantes da sociedade. São inúmeros os benefícios adquiridos com a aplicabilidade correta do marketing de relacionamento e do marketing online.

2 Materiais e Métodos

Metodologicamente utilizou-se a pesquisa bibliográfica e o estudo de usuário. O campo de estudo foi a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), por constatar certa carência na forma como lida com o marketing.



3 Resultados Parciais/Finais

Os resultados apontam que é essencial adotar o marketing nas unidades de informações, especificamente o marketing de relacionamento e o online que estão cada vez mais em evidência e são os responsáveis por proporcionar uma relação mais interativa com os usuários e obter a satisfação e fidelização quanto aos produtos e serviços. A maioria dos usuários, que responderam a pesquisa, demonstram interesses pelas atividades das unidades de informações e gostariam que estas fossem mais divulgadas.

4 Considerações Parciais/Finais

O marketing quando adotado adequadamente, pelas unidades de informações, faz com que estas alcancem os seus principais objetivos: contribuir para que a organização exerça o seu papel enquanto provedor do desenvolvimento intelectual cultural e social e ajudar a satisfazer as necessidades informacionais dos seus usuários.

5 Referências

ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Ferramentas para promoções em web sites de unidades de informação. **Revista de Biblioteconomia em Brasília**, v. 23/24, n. 1, p. 89-108, 2000.

KOTLER, Philip; ARMISTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson, 2007.

OLIVEIRA, Ângela M; PEREIRA, Edmeire C. Marketing de relacionamento para a gestão de unidades de informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 13-36, jul./dez. 2003.

MARKETING DE PROMOÇÃO EM 140 CARACTERES: APROPRIAÇÃO E USO DO TWITTER PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

**Bruno Felipe de Melo Silva¹, Janaina Xisto de Barros Lima²
Lucia Lima do Nascimento³**

¹Bibliotecário, UFAL, Maceió, Alagoas

²Bibliotecária, UFAL, Maceió, Alagoas

³Bibliotecária, UFAL, Maceió, Alagoas

1 Introdução

Frente ao surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação, se torna cada vez mais necessária a utilização de novos recursos para o melhoramento na forma de comunicação e muitas vezes, difusão de serviços.

Diante desta perspectiva, surge a biblioteca universitária, que enquanto instituição responsável por atender a demanda de ensino, pesquisa e extensão, precisa acompanhar e se adequar aos novos meios disponíveis, para assim satisfazer a demanda informacional de seus usuários.

Dessa forma, o avanço tecnológico permite o surgimento de novas formas de promoção, recorrendo assim ao Marketing. Tal método possibilita a biblioteca, apresentar produtos e serviços por ela oferecidos, mostrando o seu potencial informacional.

Em meio às palavras de Freitas Neto (2007, p.12) é possível observar que o emprego de técnicas de *marketing* envolve o conhecimento do público no qual se pretende atingir [...] para assim descobrir suas necessidades, divulgando os serviços de forma direcionada.

Moreno (1999) atrela o marketing a bibliotecas universitárias quando evidencia a influencia que essas novas tecnologias, já mencionadas, passam a exercer nas atividades bibliotecárias. Além disso, Figueiredo (1991, p.123) discorre sobre a utilização da etapa de Marketing de promoção afirmando que essa é a uma maneira de comunicação com os usuários reais [ou existentes] e usuários potenciais para informá-los dos serviços disponíveis.

Das atuais tecnologias de disseminação de informação e comunicação, um dos que está mais em foco é o Twitter, que para Recuro e Zago (2010) é uma rede social propícia para o estudo de difusão de informações.

Sendo assim, o presente trabalho visa apresentar um caso prático de Marketing de Promoção mediante a utilização do twitter pela Biblioteca da UFAL, relatando quais práticas e abordagens são feitas para deixar seus “seguidores/usuários” ciente dos serviços e produtos oferecidos.

2 Materiais e Métodos

A partir de uma pesquisa exploratória de cunho descritivo, desenvolvida tendo como pressupostos a análise do comportamento informacional nas redes sociais (CRUZ; PEREIRA, 2010), buscou-se analisar o perfil de uso do Twitter pela Biblioteca da Universidade Federal de Alagoas, tendo em vista sua utilização para realização de *marketing* de promoção.

Tal ambiente foi escolhido pelas vantagens da mobilidade e conexão, além do acesso tradicional pela internet, via Web, o twitter pode ser acessado, por recursos tecnológicos, dispositivos móveis e outras aplicações.

Por fim, a definição da biblioteca se deu em virtude da própria utilizar o ambiente, através do perfil @bcufal, de forma ativa, principalmente no período de investigação.

3 Resultados

Na utilização do twitter por parte da biblioteca é possível destacar a existência de integração com outros ambientes, nesse caso, o acesso pelo site da biblioteca. Tal característica possibilita um melhor rendimento e aproveitamento, que é conseguir interagir com os seguidores, apresentando os produtos e serviços existentes.



Figura 1 – Site do Sistema de Bibliotecas-UFAL

Fonte: SISTEMA de Bibliotecas. Disponível em: <<http://www.sibi.ufal.br/>>. Acesso em: 08 abr. 2012.



Marketing

Resumo expandido

Figura 2 – Twitter da BC-UFAL

Fonte: TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com/#!/BCUFAL>>. Acesso em: 08 abr. 2012.

Tendo como base os números contidos no perfil é possível realizar uma breve análise, onde até o momento da coleta foram 221 mensagens (*tweets*) enviadas, 90 usuários seguidos (*following*) e 203 usuários seguem (*followers*) o perfil da biblioteca, o que diante de tudo que foi mencionado, nos possibilita aferir a efetivar o ambiente como propício a disseminação de informações.

Dentre algumas possibilidades de utilização é possível destacar: apresentação de notícias da unidade (novas aquisições), estabelecer e manter contatos; estreitar relação com os usuários; aumentar a visibilidade na web, serviço de referência e sugestão de leitura.

Figura 3 – interação/colaboração com os seguidores

Fonte: TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com/#!/BCUFAL>>. Acesso em: 08 abr. 2012.



Marketing

Resumo expandido

-  **BC UFAL** @BCUFAL 17 Fev
Conheça o Mapa da Lei de Acesso a Informação. Informações públicas: direito de todos os brasileiros: cgu.gov.br/acessoainforma... via @fgvbmhs
-
-  **BC UFAL** @BCUFAL 17 Fev
Livros de filmes indicados ao Oscar fazem sucesso nas livrarias wp.me/pYSdW-1MR via @BibliotecaUCS
[Ver conteúdo multimídia](#)
-
-  **BC UFAL** @BCUFAL 16 Fev
A classificação dos artigos pelo Qualis da Capes: como é feita? fb.me/1zXVOEYzp via @bibliotecact

Figura 4 – Informações para a comunidade

Fonte: TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com/#!/BCUFAL>>. Acesso em: 08 abr. 2012.




-  **BC UFAL** @BCUFAL 13 Fev
Os livros da Biblioteca Central com datas de devolução a partir de 22 de dezembro de 2011 poderão ser devolvidos até 2 de março de 2012.
-
-  **BC UFAL** @BCUFAL 3 Fev
Na próxima semana, última antes do fim do recesso, estenderemos nosso horário: das 8 às 18 horas. Mais tempo para pesquisar!
-
-  **BC UFAL** @BCUFAL 3 Fev
Os setores de Periódicos e Coleções Especiais já estão disponíveis para pesquisa após a reforma. Confira!

Figura 5 – Horário e dias de funcionamento

Fonte: TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com/#!/BCUFAL>>. Acesso em: 08 abr. 2012.

Exposição Numismática. Local: Hall da biblioteca.
Dias: 28 e 29 de fevereiro. Prestígio! Fotos: Valdir
pic.twitter.com/otGn2Ay2



desenvolvido por  Photobucket

Denunciar esta mídia

11:06 - 28 Feb 12 via web · Incorporar este Tweet

 Responder  Retweeter  Favorito

Figura 5 – Divulgação de eventos

Fonte: TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com/#!/BCUFAL>>. Acesso em: 08 abr. 2012.

Por fim, dentre as possíveis ações que poderiam ser aplicadas, o serviço de referência não foi acionado em nenhum momento, mostrando assim que a ferramenta pode ser mais explorada.

4 Considerações Finais

No trabalho, a proposta foi apresentar possibilidades de criação de uma prática de Marketing de Promoção através da utilização do Twitter pela Biblioteca da UFAL. Mediante a análise realizada com base na literatura, bem como o levantamento dos perfis de bibliotecas universitárias públicas existentes no Twitter foi possível observar que ainda são poucas as que vêm utilizando tal ferramenta de



uma maneira a tirar o melhor proveito do que ela proporciona.

Em relação ao uso das ferramentas web pela biblioteca escolhida, é propício mencionar que ela se limita à utilização do Twitter, não se atentando a outras formas de interação, como Youtube, Facebook e Orkut.

Enfim, vale ressaltar que tal pesquisa encontra-se em fase preliminar, onde o intuito dela é de não só apresentar possibilidades de utilização das ferramentas web pelas bibliotecas, mas sim, tentar entender o contexto no qual a biblioteca se insere com o surgimento dessas novas ferramentas de comunicação e disseminação da informação. Buscando compreender as competências relacionadas à biblioteca na apropriação dessas ferramentas.

5 Referências

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologia para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

FREITAS NETO, Marcelino de Carvalho. **Marketing em biblioteca universitária**: a realidade da Biblioteca Central da UFAL. Maceió, AL, 2007. 78 f.: Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Alagoas, Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, Maceió, AL, 2007.

MORENO, José Eugenio Mañas. **Marketing y difusión de servicios em uma biblioteca universitária del próximo milênio**. 1999. Disponível em: <<http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>> Acesso em: 30 mar. 2012

RECUERO, R.; ZAGO, G. "RT, por favor,": considerações sobre a difusão de informações no Twitter. **Revista Fronteiras**, v.12, n. 2, mai/ago. 2010



EMARKETING NA PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS

Ana Rosa dos Santos¹

¹Especialista em Educação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ.

1 Introdução

O marketing por muito tempo esteve ligado ao mercado, ao comércio, aos negócios, e hoje cada vez mais é utilizado em instituições sem fins lucrativos. Kotler (1969, c1978) estabeleceu um novo espaço para o marketing quando desenvolveu a teoria direcionada as instituições que não visam lucros. Assim o marketing vem sendo usado como uma ferramenta de gestão há algum tempo em bibliotecas universitárias.

Acreditando no tripé preservação; o acesso; e o desenvolvimento e a gestão de coleções (FOX E MARCHIONINI DE 1998, SCHURER 1998 APUD ROTHENBERG, 1999), como base de uma boa gestão de bibliotecas é apresentada esta revisão de literatura sobre emarketing, marketing eletrônico, etc., enfim marketing em bibliotecas universitárias, com o uso do canal Internet, tendo por base a visão de Kotler. Com essa revisão pretende-se traçar estratégias para uma gestão de preservação de documentos; a finalidade é reunir subsídios para a construção de um site, sobre preservação, centrado no usuário/cliente; que busque a conscientização desse usuário para preservação. As questões seriam: Como usar o marketing eletrônico para a conscientização? Como fazer que o consumidor dos produtos e serviços em uma biblioteca universitária se torne um agente de preservação? Quais os instrumentos de marketing usar?

Nessa tarefa o “marketing interno” parece ser uma das primeiras iniciativas a ser tomada; integrar, treinar, motivar o staff de modo que este esteja conscientizado, pronto para conquistar esse usuário/cliente para a causa, é o primeiro passo. Para tal, é necessário que este usuário/cliente esteja satisfeito, assim o “marketing de relacionamento” também é fundamental; a busca de uma relação, visando à satisfação desse usuário/cliente, é essencial; fidelizar esse cliente seria a função desse marketing. A prática do “marketing integrado”, que tem como foco principal o usuário/cliente é outro alicerce. O “marketing socialmente responsável” completa todo trabalho, ele traz para os programas de marketing a preocupação com os reflexos dessas campanhas, no meio social, hoje no planeta. Esse composto de marketing forma o chamado “marketing holístico”, onde “tudo é importante”; é um marketing cada vez mais baseado na tecnologia da informação e da comunicação, é um emarketing (KOTLER, KELEER, 2006).



Figura 1 - Dimensões do marketing holístico

Fonte: Kotler e Keller, 2006, p.16.

Kaur (2009, p. 466) após análise de 22 sites de bibliotecas universitárias conclui que o:

Marketing é principalmente conscientização. Por isso a comunicação é a principal estratégia de um marketing eficaz. Os clientes (usuários da biblioteca), que são bem compreendidos têm maiores possibilidades de ter suas necessidades atendidas pela biblioteca. E os canais de comunicação devem ser adequados para ajudar a construção de uma relação com os usuários.

Santos em pesquisa sobre as escolhas entre os jovens, num ambiente Web, destacou que eles preferem texto menos denso, assim como:

O design e as cores da *homepage* são também importantes para tornar o site mais atractivo. Cores brilhantes, elementos animados e pouco texto são aspectos favoráveis a uma boa avaliação do site. Os conteúdos informativos foram também destacados como elemento de avaliação, nomeadamente a qualidade e fiabilidade da mesma (2010, p. 36).

Amaral (2011, p. 88) diz que o marketing “agora, precisa ser direto e pessoal, pois o mundo digital pressupõe interatividade, característica fundamental à mudança de paradigma no marketing”.

E conclui que:

As Bibliotecas e demais unidades de informação devem estar preocupadas em manter um relacionamento em duas vias com os seus públicos, em especial com os seus usuários, considerados clientes e/ou consumidores, para conhecer seus perfis de interesse pelos produtos e serviços de informação a serem oferecidos (AMARAL, 2011, p. 96-97).

Hoje, mais que nunca, é preciso que as unidades de informação busquem uma relação com o usuário/cliente. O conhecimento deste é fundamental para



manutenção de uma relação; e o emarketing, através da web2, pode ajudar nesse trabalho de construção das campanhas de conscientização, para a preservação, desse novo usuário/cliente, que cada vez mais está ligado às novas tecnologias.

2 Materiais e Métodos

O levantamento de dados foi realizado através de pesquisa bibliográfica, nos últimos 5 anos. No Portal Capes, nas bases de ciências sociais aplicadas, com a seguinte estratégia de busca:

- a) "Título=(marketing) E Título=(library) E Todos os campos=(website) E Todos os campos=(kotler)" = 37 registros
- b) "Título=(marketing) E Título=(library) E Todos os campos=(site) E Todos os campos=(kotler)" = 53 registros

O Google Acadêmico foi usado para busca em português, por conta do resultado negativo no Portal Capes. As estratégias foram:

- a) "biblioteca universitária" marketing Kotler site = 31 registros.
- b) "biblioteca universitária" marketing Kotler website = 33 registros
- c) "biblioteca universitária" marketing Kotler homepage = 11 registros
- d)

Desse modo buscou-se englobar todos os itens cobertos pelo chamado "marketing holístico", o emarketing de Kotler. Após coleta os dados foram sistematizados.

3 Resultados Parciais/Finais

Foram destacados os trabalhos que mais ofereceram subsídios para a construção de um site como estratégia de gestão de preservação centrado no usuário. Com base nesse estudo será desenvolvido o site proposto, que será parte da Gestão de Preservação de Documentos, de um Sistema de Bibliotecas e Arquivo.

4 Considerações Parciais/Finais

Pôde-se considerar que um site interativo com o uso da web 2.0, e com a aplicação do *marketing holístico* pode ser uma estratégia, na Gestão da Preservação de Documentos acertada, nesse momento em que o nosso usuário/cliente cada vez mais vive nesse mundo virtual.

O *marketing holístico*, como um *emarketing* pode ser o instrumento que poderá promover o usuário/cliente em um agente de preservação. Essa pode ser uma estratégia para fortalecer uma das bases do tripé da gestão bibliotecária, a preservação, hoje ainda muito enfraquecida. O uso das *dimensões* desse emarketing poderá nos dar as respostas às questões propostas.

É importante lembrar que o espaço interativo da web 2.0 é mutável, volátil, assim é preciso um estudo contínuo, permanente. A participação do usuário/cliente só pode ser mantida se esta for alimentada, e retroalimentada; assim talvez seja possível contar com ele numa jornada de preservação de documentos. A



conscientização para preservação precisa ser feita, e o emarketing pode ser um caminho.

5 Referências

AMARAL, Sueli Angelica do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.85-98, jan./abr., 2011. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1920>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

KAUR, Kiran. Marketing the academic library on the web. **Library Management**, v. 30, n. 6, p. 454. 2009. Disponível em:

<<http://dx.doi.org/10.1108/0143512091098214>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

KOTLER, P. **Marketing para organização que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, c1978.

_____; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

_____; LEVY, Sidney J. Broadening the Concept of Marketing. **Journal of Marketing**, v. 33, n. 1, Jan., 1969, p. 10-15. Disponível em:

<<http://www.jstor.org/stable/1248740>>. Acesso em: 14 abr. 2012.

SANTOS, António Sá. **Níveis de usabilidade e satisfação em sites de bibliotecas**. 122 f. 2010. Dissertação (Mestrado) - Ciências da Documentação e Informação - Biblioteconomia, Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, 2010. Disponível em:

<<http://repositorio.ul.pt/handle/10451/3356>>. Acesso em: 11 mar. 2011.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

ROTHENBERG, Jeff. **Avoiding Technological Quicksand: Finding a Viable Technical Foundation for Digital Preservation**. A Report to the Council on Library and Information Resources Washington, DC: Council on Library and Information Resources, 1999. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/PDFS/ED426715.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2011.



MARKETING: FERRAMENTA EFICAZ NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Rejane Maria Rosa Ribeiro

Bibliotecária documentalista, Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS, Feira de Santana, Bahia.

1 Introdução

O trabalho aborda sobre a mudança de status das bibliotecas universitárias (BUs) através de atitude administrativa que pode ser encontrada no marketing. Parte da conceituação de marketing, seguindo de uma reflexão sobre a necessidade das bibliotecas o adotarem como estilo de administração e conclui com os resultados esperados quanto ao ambiente, serviços e produtos.

Marketing tem como definição clássica conquistar e manter os clientes (LEVITT, 1960), assim marketing é um estilo de administração que visa satisfazer necessidades e desejos do usuário/consumidor através do processo de trocas, essas trocas são realizadas com seus vários mercados e públicos. Diante desta definição qual a necessidade de marketing em bibliotecas?

As organizações sem fins lucrativos, como as bibliotecas, bem como as que visam lucro dependem dos seus mercados, esta é a razão dessas organizações estarem atentas ao mercado. Assim sendo, precisam de conhecimento de marketing que ajudará a organização na análise, planejamento, implementação e controle, visando atingir seus objetivos de troca com seus mercados-alvos.

O marketing em serviços de informação segundo Barreto e outros (1997) vai estimular as trocas onde são necessárias, cativando os usuários atuais e sensibilizando os potenciais visando torna-los reais, desta forma já se resolve um problema atual nas bibliotecas que é o de atrair, cativar e manter os usuários que estão sanando suas necessidades informacionais através de sites de busca na web.

Neste novo milênio o mercado voltou-se para mudanças e estas ocorrem com assustadora frequência devido as novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) com isto, as bibliotecas precisam de métodos gerenciais que respondam com eficiência e rapidez as demandas de seus usuários cada vez mais exigentes.

A aplicação de técnicas mercadológicas e instrumentos de marketing podem representar para os gestores das bibliotecas universitárias um melhor aproveitamento dos recursos que sua biblioteca dispõe, na melhoria da qualidade e aumento da demanda para produtos e serviços e em um novo olhar do usuário para essas bibliotecas. Esta preocupação com o marketing esta visível na literatura a partir da década de 70 do século 20, através de artigos publicados em periódicos e anais de eventos e em programas de pós-graduação.



2 Materiais e Métodos

Evidenciar que o marketing é uma ferramenta eficaz na gestão de bibliotecas universitárias e vai melhorar o status destas deve ser feito através de uma pesquisa que apresente características de estudo exploratório, realizado em bibliotecas universitárias onde a população objeto do estudo será constituída por dirigentes, funcionários e usuários de quatro bibliotecas universitárias baianas. Como amostra será trabalhada 10% dos usuários/alunos, 100% dos dirigentes, 100% dos bibliotecários e 10% dos funcionários. O questionário será o instrumento de coleta de dados. O tratamento dos dados será feita através de estatística quantitativa e análise qualitativa das respostas, usando um pacote estatístico.

3 Resultados Parciais/Finais

Espera-se com a aplicação do marketing a divulgação, melhoria e mudanças nos serviços a exemplo do atendimento 24hs através do ciberespaço, da acessibilidade com computadores com sistema de voz para cegos e pessoas de baixa visão; nos produtos com a disponibilização de boletins, jornais e livros eletrônicos e no ambiente segundo Ribeiro (2009) com a adequação de leiautes visando às varias faixas etárias e os portadores de necessidades especiais, a humanização de ambientes através da padronização de cores, sinalização dos setores e estantes, adequação de mesas para cadeirantes e a sinalização das estantes em braile a altura da mão.

Ribeiro (2009) sugere alternativas baratas para climatização e iluminação e afirma que o trabalho de marketing deve começar com a capacitação e motivação dos funcionários.

O marketing de serviços em bibliotecas universitárias será um recurso para a dinamização da utilização de ferramentas de pesquisa pautadas nas novas tecnologias de informação, como as bases de dados, fundamentais como subsidio informacional para a graduação e as pesquisas na pós-graduação e, para divulgar os produtos, serviços e eventos através das redes sociais que pode ser utilizada também para agilizar e facilitar alguns serviços a exemplo dos oferecidos pela Referencia que através das redes pode tirar duvidas, agendar visitas e treinamentos, orientar quanto o uso das normas de documentação e informação, enfim oferecer serviços que podem ser acessados a distancia e em tempo real.

As redes sociais vão servir também segundo Rezende e Lopes (2011) para realizar o monitoramento ambiental, onde pode-se visualizar as procuras feitas, as expectativas dos usuários e isto vai servir de subsidio para tomada de decisão.

Assim, utilizando as estratégias de marketing a biblioteca universitária torna-se mais atrativa, cativando, mantendo e criando uma cultura de fidelização de usuários. Para Oliveira e Pereira (2003), o cativar clientes implica



em fidelizar esses clientes e com isto criar estratégias para mantê-los sempre satisfeitos e cada vez mais encantados, assim o usuário fiel volta sempre à biblioteca. Diante do exposto espera-se mudar a imagem da biblioteca de guardadora de livros, para útil, necessária, criadora e disseminadora da informação.

4 Considerações Parciais/Finais

Diante do baixo status, do pouco ou não uso, das inovações exigidas pela sociedade neste novo milênio, da necessidade das bibliotecas se modernizarem espera-se que a aplicação dos instrumentos de marketing possa melhorar a qualidade e o aumento da demanda para produtos e serviços e o ambiente nas bibliotecas universitárias.

5 Referências

BARRETO, Auta Rojas e outros. **Manual de gestão de serviços de informação**. Curitiba: Tecpar; Brasília: IBICT,1997.

LEVITT, Theodore. Marketing miopia. **Harvard Business Review**, p. 45-56,1960.

OLIVEIRA, Angela M.; PEREIRA, Edmeire C. Marketing de relacionamento para a gestão de unidades de informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 13- 36, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/89/1556>>. Acesso em: 20.02.2012.

REZENDE, Laura Vilela Rodrigues, LOPES, ANA Paula. O uso das redes sociais do ciberespaço como estratégia de monitoramento ambiental. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Brasília: FEBAB, 2011.

RIBEIRO, R. M. R. Marketing de Serviços e Relacionamento: Solução para Melhoria do Status das Bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito, MS. **Anais...** Brasília: FEBAB, 2009.

O USO DO MARKETING NA COMUNICAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: o caso da Seção de Multimeios da Biblioteca Central da UFPB

Walqueline da Silva Araújo¹
Márcio Bezerra da Silva²
Alzira Karla Araújo da Silva³

¹Especialista em Biblioteconomia/FIJ. Bacharel em Biblioteconomia/UFPB. Bibliotecária da Biblioteca Tereza Brasileiro Silva do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde/UFPG. João Pessoa (PB).

²Doutorando/UFBA e Mestre/UFPB em Ciência da Informação. Graduação em Biblioteconomia/UFPB. Tecnólogo em Processamento de Dados/ETVP-RJ. João Pessoa (PB).

³Doutoranda/UFMG e Mestre/UFPB em Ciência da Informação. Bacharel em Biblioteconomia/UFPB. João Pessoa (PB).

1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, a informação está cada vez mais presente nas organizações. No seu armazenamento, distribuição e acesso, facilitado pelo uso da tecnologia de informação e comunicação (TIC), o foco deixa de ser o domínio e passa a ser o acesso à informação, nos mais diversos suportes, gerados pelas rápidas transformações tecnológicas. Nesse contexto, a informação visual e sonora vem ganhando espaço, representados pelo que chamamos de multimeios, os quais, segundo Amaral (1987) são todos os materiais diferentes de livros, como os mapas, cartas, atlas, globos, jogos, brinquedos, rélias etc. São os mais diversos tipos de materiais, registrados nos mais diferentes suportes de informação, muitos deles disponíveis aos clientes em suas próprias casas, como o videotexto, o videocassete, as fitas gravadas e outros.

Um setor de multimeios nas unidades de informação, especialmente em bibliotecas universitárias, possibilita acesso a gama de opções para a pesquisa e o ensino, ofertando recursos interativos e dinâmicos de fácil assimilação. Vergueiro (1997, p.29) ressalta que “a variedade desses meios tende a multiplicar-se quase que em proporção geométrica”. Apenas a aquisição de tais materiais não basta, necessitando de ações de marketing, as quais desempenharão papel fundamental em sua comunicação e divulgação. Sem estas ações, os usuários não saberão o que a biblioteca tem a lhe oferecer, neste caso, os multimeios.

Retratando esta discussão a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), surgiu o seguinte questionamento: os usuários da BC da UFPB conhecem os serviços prestados pela Seção de Multimeios? Para responder esta questão, por meio de uma pesquisa exploratória, o seguinte objetivo geral foi delineado: analisar o grau de (des)conhecimento dos usuários sobre a Seção de Multimeios da BC da UFPB. Também nos preocupamos em identificar as possíveis causas do desconhecimento da Seção de Multimeios da BC e apresentar ações de Marketing para a Seção de Multimeios da BC.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Para este estudo delineou-se um percurso metodológico constituído pela pesquisa exploratória, com abordagem quali-quantitativa. O campo de pesquisa foi a Seção de Multimeios da BC/UFPB e os sujeitos definidos por escolha aleatória, na qual o instrumento de coleta de dados foi o questionário semi-estruturado. Quanto às etapas da pesquisa, foi desenvolvida da seguinte forma: a primeira constituiu-se da pesquisa bibliográfica; a segunda foi a coleta de dados por meio de questionário, configurando-se na pesquisa de campo; e a terceira foi a organização, análise e interpretação dos dados com base numa fundamentação teórica consistente, objetivada a compreender e explicar o problema pesquisado e os dados levantados.

3 RESULTADOS DA PESQUISA: *ações de Marketing para a Seção de Multimeios da Biblioteca Central (BC)*

Em suma, a maioria dos pesquisados nunca recebeu nenhum informativo que apresentasse a Seção. Também constatamos que todos os mesmos nunca utilizaram a Seção e, após explanações sobre multimeios, responderam que estes poderiam propiciar uma melhoria no processo de ensino-aprendizagem, e que a Seção deveria comunicar seus serviços e produtos por meio de ações de marketing.

Os resultados possibilitaram propor ações de marketing para a Seção de Multimeios, afim de que os clientes tenham informações sobre a referida Seção, estimulando-os a frequentá-la e, conseqüentemente, tenham suas necessidades informacionais atendidas, a partir da comunicação e do contato pessoal.

3.1 Comunicação

As ações de comunicação foram:

- a) envio, por mala direta e e-mail de produtos e serviços informacionais, usando recursos tecnológicos como o computador;
- b) entrega, no ato da matrícula do aluno na BC/UFPB, de material promocional da seção de Multimeios;
- c) divulgação dos materiais existentes na Seção de Multimeios da BC/UFPB na TV universitária da UFPB, TV aberta, jornal, rádio universitária da UFPB e rádio AM e FM;
- d) desenvolvimento de blog para a Seção de Multimeios da BC/UFPB para discutir temas a ela relacionados e de interesse dos clientes, etc.

3.2 Contato Pessoal

As ações de contato pessoal foram:

- a) apresentações em público da Seção de Multimeios da BC/UFPB, a exemplo da Semana Acadêmica da UFPB;
- b) realização de visitas dirigidas aos clientes organizadas pela BC/UFPB para os ingressos na Universidade e a todos os que solicitarem;
- c) oferecer um serviço de referência virtual no site da BC/UFPB para orientar e informar os clientes.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os multimeios, pela sua importância e por possibilitarem uma gama de suporte informacionais interativos e dinâmicos, devem ser divulgados para os clientes da BC/UFPB, já que vivemos em um momento cuja informação visual e sonora nos cerca, tornando-se perceptível sua importância e viabilidade de uso em bibliotecas, especialmente as universitárias.

Assim, sugeriu-se a adoção do marketing para mudar o panorama de pouca utilização desses materiais pelos clientes da BC/UFPB, principalmente para acompanhar a rápida transformação tecnológica e o aparecimento de novos dispositivos de comunicação.

Estudos futuros devem ser realizados buscando identificar a utilização dos serviços e produtos oferecidos pela Seção de Multimeios da BC/UFPB, além de verificar se os profissionais da informação, os bibliotecários, possuem formação adequada à realização dos serviços oferecidos pela Seção e os seus respectivos materiais. Também deve ser verificado se as ações de marketing, propostas surtirão efeito e se, de fato, tais ações terão o papel diferenciador na divulgação e conhecimento desta Seção por partes dos seus clientes.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. do. Os multimeios, a biblioteca e o bibliotecário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 45-68, jan./jun. 1987.

KOTLER, P. **Marketing para as organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1988.

VERGUEIRO, W. **Seleção de materiais de informação: princípios e técnicas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.



COMO PROMOVER O MARKETING ATRAVÉS DO GERENCIAMENTO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

***Bruna Laís Campos do Nascimento¹, Carla Beatriz Marques Felipe²,
Diego Maradona Souza da Silva³, Malkene Wytiza Freire de Medeiros
Noronha⁴, Midinai Gomes Bezerra⁵, Patrícia Severiano Barbosa de
Souza⁶***

¹ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

² Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

³ Acadêmico do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁴ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁵ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

⁶ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia, UFRN, Natal, RN

Resumo

Apresenta a promoção do marketing na prestação dos serviços das unidades de informação. Aborda que as estratégias de marketing são conjuntos de objetivos, ações e planos a serem alcançados, na intenção de melhoria da qualidade dos serviços. Conceitua o marketing como um processo que envolve pessoas com necessidades específicas de serem conhecidas no mercado de compra e venda de produtos, ou seja, mostrar o serviço oferecido através de práticas atuais de mercado. Descreve o termo qualidade quando se refere ao valor de produtos e satisfação dos clientes que obtêm esses produtos. Um produto possui qualidade podemos dizer que está em condições de ser adquirido pelos seus consumidores em potencial, ou seja, adequado ao uso. Enfoca os serviços oferecidos pelas Unidades de Informação podendo definir tais serviços como ferramentas desenvolvidas nas Unidades de Informação que trazem ao seu usuário a informação ou uso de que necessita no momento de busca. Destaca que os serviços de uma unidade de informação vão além das principais tarefas tangíveis e palpáveis realizadas pelo profissional bibliotecário, estes compreendem também o intangível. Relaciona a questão da qualidade do serviço ao marketing nas unidades de informação, discorrendo sobre a importância que o usuário conheça todos os serviços e que o profissional possa adiantar-se sobre as expectativas possíveis desse usuário. Conclui que todo o caminho percorrido desde a execução do serviço até o marketing da Unidade de informação deve ser idealizado e centrado no usuário desde a sua gênese para que a unidade de informação possa cumprir o seu papel como disponibilizadora e mantenedora do conhecimento.

Palavras-Chave:

Marketing; Unidades de Informação; Qualidade nos Serviços.



Abstract

Presents a marketing promotion in the services of information units. It addresses the marketing strategies are sets of objectives, actions and plans to be achieved, with the intention of improving the quality of services. Conceptualizes marketing as a process that involves people with special needs to be known in the market for buying and selling products, or service offered through the display of current market practices. Describes when the term quality refers to the value of products and customer satisfaction that you get these products. A product has quality we can say that is able to be purchased by their potential customers, ie, suitable for use. Focuses on the services offered by the intelligence units can define such services as improved tools in information units that bring to your user information or use when you need to search. Highlights that the services of an information unit go beyond the tangible and palpable main tasks performed by the professional librarian, these also include the intangible. Lists the issue of service quality in marketing information units, discussing the importance that you know all the services and the professional can step up on that user expectations possible. We conclude that the entire journey from the service performed by the marketing unit of information, must be designed and user-centered from its genesis to the unit of information to fulfill its role as keeper of knowledge and available.

Keywords:

Marketing; Intelligence Units; Quality in Services.

1 Introdução

Atualmente as organizações utilizam as estratégias de marketing que são conjuntos de objetivos, ações e planos a serem alcançados, com o propósito de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos por essas instituições. Segundo Menshhein (2006), “as estratégias de marketing são planos desenhados para atingir objetivos e determinar qual o melhor caminho a ser seguido no mercado, suas possíveis alterações [...]”

Os gerentes das unidades de informação pretendendo obter a qualidade dos serviços prestados pelas unidades informacionais, buscam promover meios que ajudam os usuários na busca da informação, utilizando-se de marketing promocional, melhorando assim os serviços de apoio na biblioteca. O bibliotecário brasileiro e em especial o bibliotecário/gerente de biblioteca precisa conhecer melhor as técnicas de marketing para aplicá-las de modo satisfatório, afirma Amaral (1990, p.).

Dessa forma, se considerarmos a biblioteca como uma organização, esta precisa conhecer suas oportunidades para agir no mercado atuante, como o propósito de alcançar bons resultados, utilizando os recursos disponíveis para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Pretende-se com esse trabalho uma reflexão de como o marketing bem desempenhado nas unidades de informação pode contribuir na qualidade dos serviços prestados por essas unidades, colaborando para que esta cumpra seu principal papel como organização social.



2 Marketing

Diante dos vários estudos realizados no decorrer dos tempos, muitos autores tentam definir o conceito do que seja o marketing através de seus conhecimentos e práticas. Podemos entendê-lo como um processo que envolve pessoas com necessidades específicas de serem conhecidas no mercado de compra e venda de produtos, ou seja, mostrar o serviço oferecido através de práticas atuais de mercado.

Segundo Kotler e Armstrong (1997, p. 3), “o marketing é processo social e gerencial através do qual indivíduos e grupos obtêm aquilo de que necessitam e desejam, criando e trocando produtos e valores com outros.” A aplicação do marketing é de conjunto de conhecimentos de outras áreas que ajudam a utilizar as trocas que se realizam no mercado, permitindo que se alcance as metas propostas e também as dos clientes. Seguindo a linha de pensamento de Kotler:

Marketing é a função empresarial que identifica necessidades e desejos insatisfeitos, define e mede sua magnitude e seu potencial de rentabilidade, especifica que mercados-alvo serão mais bem atendidos pela empresa, decide sobre produtos, serviços e programas adequados para servir a esses mercados selecionados e convoca a todos na organização para pensar no cliente e atender ao cliente. (KOTLER, 2003, p. 11).

Nesse contexto, podemos pensar no marketing como um processo que envolve planejamento, análise e controle, constituindo-se assim num processo gerencial.

3 Qualidade

No atual contexto o marketing pode ser considerado como uma ferramenta que objetiva atender as necessidades das organizações na construção do relacionamento com o cliente. Sendo assim para que a fidelização entre cliente/empresa ocorra é necessário o uso de várias estratégias, e uma dessas estratégias é a qualidade.

Todos os produtos ou serviços das organizações ofertados devem ter como uma de suas premissas a qualidade, um ponto-chave para que o consumidor possa ser fidelizado, traga consigo uma forma de fixar na mente do consumidor quais características podem estar inseridas no produto e que seus atributos são melhores do que os produtos ofertados pela concorrência. (MENSHEIN, 2006¹).

O termo qualidade se refere ao valor de produtos e satisfação dos clientes que obtêm esses produtos. Quando um produto possui qualidade podemos dizer que está em condições de ser adquirido pelos seus consumidores em potencial, ou seja, adequado ao uso.

¹ Documento online não paginado.



O conceito "Qualidade" adotado inicialmente para distinguir que determinado produto e/ou serviço cumpriu todas as etapas da cadeia produtiva de forma homogênea e padronizada, evoluiu e passou a ser utilizado com enfoque na satisfação plena das necessidades do Cliente. (RIBEIRO, 2004²).

Com a consciência de que a qualidade é importante, as empresas conseguem obter mais lucros através da conquista de novos clientes e a fidelização dos antigos. "A qualidade é a nossa maior certeza de fidelidade de clientes, nossa mais forte defesa contra a concorrência estrangeira e o único caminho para o crescimento e lucro sustentados". (WELCH Jr. apud MENSHEIN, 2006³).

A qualidade na prestação dos serviços está relacionada a forma como a empresa ou instituição se preocupa com essa ferramenta em vistas a satisfação dos seus clientes.

4 Serviço nas Unidades de Informação

Uma ação que se executa objetivando satisfazer as necessidades do cliente pode ser considerada como um serviço prestado. Conforme Hutner (2010), onde a autora apresenta com propriedade que se pode entender serviço, como uma ação executada por alguém ou por alguma coisa, caracterizando-se por ser uma experiência intangível, produzido ao mesmo tempo em que é consumido, não podendo ser armazenado, e apresentando dificuldades para ser produzido em massa.

Quando se enfoca os serviços oferecidos pelas Unidades de Informação pode-se definir tais serviços como ferramentas desenvolvidas nas Unidades de Informação que trazem ao seu usuário a informação ou uso de que necessita no momento de busca. Os serviços básicos desempenhados pelos bibliotecários nas Unidades de Informação podem ser divididos em: organização da informação, recuperação, disseminação, gerenciamento e utilização da informação e outros, sendo estes os mais importantes no processo de serviços oferecidos pelas Unidades de Informação.

5 Marketing na qualidade dos serviços das Unidades de Informação

Após a conceituação de marketing, qualidade e de serviços nas unidades de informação, alguns questionamentos surgem: como promover tudo isso em uma unidade de informação? Quais são os passos a serem dados para executar de forma produtiva cada elemento supracitado em uma unidade informacional?

As respostas iniciam nos serviços que são executados nas próprias unidades de informação. A forma de como os serviços são executados e o estado final que estes são oferecidos ao usuário é que caracterizam o sucesso de qualquer instituição ou organização.

Os serviços de uma unidade de informação vão além das principais tarefas tangíveis e palpáveis realizadas pelo profissional bibliotecário, estes compreendem também o intangível. Em outras palavras, os serviços de uma biblioteca vão além da

² Documento online não paginado.

³ Documento online não paginado.

catalogação ou indexação de um material, por exemplo, mas sim atingem a questão de como o usuário se sente e o quanto ele se motiva informacionalmente em relação à biblioteca. Promover a satisfação informacional é missão de toda e qualquer unidade de informação! Logo, se faz necessário, para melhor garantir a satisfação do usuário, estudá-lo e conhecê-lo.

Para que estes serviços possam atrair novos e antigos usuários eles precisam apresentar a qualidade necessária, e como já vimos anteriormente, esta ideia está intimamente relacionada com a satisfação do usuário que se dá através da diferença entre o seu desejo e o serviço recebido.

É importante lembrar que muitas vezes, a qualidade se dá não apenas na exatidão mecânica na realização de uma atividade dentro de algum processo, mas também de como essa atividade está sendo desempenhada pelo profissional bibliotecário e por seus ajudantes. Como reforçam Santos e Nascimento (2009, p. 7) “É importante que o trabalho desempenhado pela equipe da biblioteca, faça com que o usuário se sinta mais a vontade e encontre a informação que necessita”.

Ainda na questão da qualidade do serviço e adentrando no enfoque ao marketing nas unidades de informação, é importante que o usuário conheça todos os serviços e que o profissional possa adiantar-se sobre as expectativas possíveis de seu usuário (prévio estudo do usuário). Um cliente satisfeito é um propagador em potencial de uma boa imagem da instituição. O marketing exterior é feito inicialmente, nesse caso, pelo próprio usuário que implica valor não só ao serviço recebido, mas a organização como um todo.

Após alcançar um serviço de qualidade, as técnicas de marketing são fundamentais para inteirar a missão das unidades de informação. Estas técnicas ajudam a alcançar e propagar os serviços oferecidos a novos usuários, aproximam usuários antigos dos profissionais (ajudando a entender melhor as mutáveis necessidades destes e possibilitando um melhor serviço) e entre outras coisas, promovem a própria imagem do profissional bibliotecário. Podemos apoiar esta última ideia na citação de Santos (2008, p. 27) quando declara que:

A adoção do marketing em unidades de informação pode ser vista como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas para fazer trocas adequadas, quebrando barreira na comunicação com seus usuários.

Em suma, o emprego das técnicas do marketing, quando aplicadas coerentemente e quando refletem a boa qualidade dos serviços, são benéficas e importantes nas instituições informacionais. É importante frisar que todo esse caminho percorrido desde a execução do serviço até o marketing deste, deve ser idealizado e centrado no usuário desde a sua gênese para que a unidade de informação possa cumprir o seu papel como disponibilizadora e mantenedora do conhecimento.

6 Materiais e Métodos

A pesquisa bibliográfica e eletrônica, através de revisão de literatura foi utilizada como procedimento metodológico com a finalidade de obter embasamento teórico-metodológico para o desenvolvimento concreto da pesquisa e a formalização do artigo.



7 Considerações Parciais/Finais

Sabemos que o marketing foi criado como um instrumento que visa melhorar a relação das organizações com os clientes e a qualidade é uma das estratégias utilizadas no marketing que garante a fidelização do cliente, principalmente se a qualidade esta ligada a um serviço.

Quando se enfoca os serviços oferecidos pelas Unidades de Informação pode-se definir tais serviços como ferramentas desenvolvidas que trazem ao seu usuário a informação ou uso de que necessita no momento de busca.

A utilização do marketing em unidades de informação, valorizam o profissional dessa área, pois este tem a oportunidade de mostrar ao usuário novas facetas do seu trabalho, quebrando assim barreiras na comunicação, beneficiando a unidade de informação.

Conclui-se dessa forma que as unidades de informação precisam estar atentas às necessidades de seus usuários, sendo estes, a principal razão dos serviços destas. Sendo assim ao prestar serviços com qualidade, conseqüentemente a unidade de informação está aplicando o marketing.

8 Referências

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing e gerência de biblioteca. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 311-317, jul./dez. 1990.

Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008490&dd1=b79e4>>. Acesso em: 04 dez 2011.

HUTNER, Alexandra. O que é serviço?. **Hutner Consult**. 2010. Disponível em:

<<http://estrategiaegestao.blogspot.com/2010/01/o-que-e-servico.html>>. Acesso em: 18 nov. 2011.

KOTLER, Philip. **Marketing de A a Z**: 80 conceitos que todo o profissional precisa saber. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Introdução ao marketing**. Rio de Janeiro: LTC, 1997. p. 3.

MENSHHEIN, Mauricio. Estratégias de marketing. **Portal do Marketing**. 2006.

Disponível em:

<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos1/Estrategias_de_marketing.htm>. Acesso em: 04 dez 2011.

RIBEIRO, Antonio Carlos Evangelista. Afinal, o que é qualidade?. **Portal Qualidade.com**. 2004. Disponível em:

<<http://www.mbc.org.br/mbc/uploads/biblioteca/1164635822.4657A.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2011.



Marketing

Trabalho completo

SANTOS, Andréa Pereira dos; NASCIMENTO, Núbia Nogueira do. A contribuição do “Bibliotecário” para o desenvolvimento do marketing nas unidades de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 32., 2009, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Unirio, 2009. Disponível em: <http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Poster/contribuicao_bibliotecario.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2011.

SANTOS, Jovenilda Freitas dos. **Marketing e sua aplicabilidade na gestão de bibliotecas universitárias**: um caso de estudo na Universidade Federal da Bahia. Salvador: [s.n], 2008.



MARKETING EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Lucas Almeida Serafim¹, Ivan Bim Requena², Adriana Nobrega da Silva³, Elieny do Nascimento Silva⁴, Carla Façanha de Brito⁵, Fátima Portela Cysne⁶

¹Mestre em Ciência da Informação, Especialista MBA em Marketing Estratégico, Universidade Federal do Ceará, Juazeiro do Norte, Ceará

²Mestre em Engenharia de Produção, Grupo Educacional Uninter, Curitiba, Paraná

³ Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Juazeiro do Norte-Ce

⁴ Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Juazeiro do Norte-Ce

⁵ Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Juazeiro do Norte-Ce

⁶ Doutora em Ciências da Informação, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), Redenção, Ceará

Resumo

Discute a aplicação do marketing em bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. A partir da revisão bibliográfica, analisa a universidade ao longo da história, para compreender a atuação das bibliotecas acadêmicas na sociedade contemporânea. Pela melhoria das suas práticas informacionais, as bibliotecas acadêmicas aproveitam-se cada vez mais de conhecimentos interdisciplinares, dentre eles o marketing. Sob o conceito de marketing de serviços, procura-se traçar possibilidades de aplicação das técnicas bibliotecárias, em nível estratégico e operacional, exemplificando adaptações do *Customer Relationship Management* (CRM) e o composto de marketing. Constata que, embora haja a possibilidade de entendimento entre a Ciência da Informação (CI) e marketing, prevalece uma visão míope de marketing entre grande parte dos gestores de bibliotecas universitárias, como a falsa idéia da impossibilidade de aplicação do marketing em instituições que trabalham com bens intangíveis e que não visam o lucro. Conclui que junto à CI, o marketing adquire forte relevância social, auxiliando profissionais que lidam com a informação compreender e atender as reais necessidades de informação de suas comunidades.

Palavras-Chave: Marketing em Bibliotecas Universitárias; Universidade; Marketing no Terceiro Setor.

Abstract

It discusses the application of marketing in libraries of institutions of higher education. Through a literature review, it analyzes the university throughout history, trying to understand the role of academic libraries in contemporary society. Through improvement of their information practices, academic libraries take advantage of increasingly interdisciplinary knowledge, including marketing. From the concept of marketing services, this study seeks to draw possibilities of application of librarianship technics, both in strategic and operational level, e. g., illustrating adaptations of Customer Relationship Management (CRM) and marketing mix. It notes that, although the literature shows interdisciplinary relations between the Information Science and marketing, a short-sighted marketing still prevails among many of the managers of university libraries, creating the false idea of the impossibility of application of marketing in institutions which work with intangible



elements (such as information) and not intended for profit. It concludes that along with the CI, marketing acquires strong social relevance, helping professionals who deal with information to understand and meet the real information needs of their communities.

Keywords: Library Marketing; Universities; Non-profit sector Marketing.

1 Introdução

O desenvolvimento das sociedades e suas necessidades de informação possuem íntima relação (MACGARRY, 1999), condicionando o progresso da humanidade ao aprimoramento das técnicas de aquisição, armazenamento, controle e disseminação de informações. No séc. XV, por exemplo, as transformações sociais na Europa ocidental que indicavam o fim da Idade Medieval tiveram como mola propulsora o advento da Imprensa. Pela primeira vez, a impressão por tipos móveis introduzida por Johannes Gutenberg possibilitou a larga disseminação das ideias existentes, limitadas anteriormente à tradição oral ou a cópia manual dos manuscritos, além de uma maior precisão na reprodução de textos e complexas ilustrações, sem erros, e a preservação do conteúdo através da duplicação massiva (KING, 2004).

De modo semelhante, as técnicas eletrônicas surgidas no período pós II Guerra Mundial, dentre as quais o computador e Internet, protagonizam o cenário de mudanças na sociedade contemporânea. Comumente denominadas novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), elas regram o fluxo informacional nas diversas esferas da vida humana. Ainda em comparação com o impacto da imprensa, um marco histórico da Era Moderna, observa-se na atualidade uma semelhança no aumento da produção de informações, notadamente em proporções inimagináveis.

No âmbito da informação científica, reforça-se nas Instituições de Ensino Superior a missão de gerar saber (ou conhecimento, entendido como algo intangível, inerente ao indivíduo e do uso das informações registradas nos mais variados suportes e formatos). Luckesi (1995, p. 42) considera a universidade: “[...] ‘consciência crítica da sociedade’, isto é, um corpo responsável por indagar, questionar, investigar, debater, discernir, propor caminhos de soluções, avaliar, na medida em que exercida as funções de criação, conservação e transmissão da cultura”, enquanto Macgarry (1999, p. 139) ressalta que: “ a educação e a formação de recursos humanos são as bases da criação de conhecimentos, que por sua vez criarão riqueza material e espiritual”. De um modo mais abrangente, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/1996) enfatiza:

Art. 43. A educação superior tem por finalidade:

I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;

II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;



- IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição (BRASIL, 1996¹ apud BRUNO; MEDEIROS; MELO, 2008, p. 43).

No almejo por corresponder à tamanha responsabilidade social, destaca-se a relevância dos serviços de informação, tradicionalmente oferecidos nas bibliotecas acadêmicas, dispositivos essenciais no fluxo da informação científica. A história das bibliotecas acadêmicas confunde-se com a das universidades. Até o fim da Idade Medieval, as bibliotecas das poucas instituições de ensino superior tinham como principal objetivo a coleta, armazenamento e preservação de um conjunto crescente de informações (os copistas, e seus manuscritos, participaram ativamente dos primeiros acervos das bibliotecas acadêmicas). Numa perspectiva “custodial” (SILVA, 2006), o acesso à informação registrada era restrito a poucos. Consideradas “templos do saber”, as bibliotecas das primeiras universidades tinham a função de guardar os livros, como relata Macgarry (1999, p. 114):

O acervo, como era tão costumeiro tanto nas instituições monásticas como acadêmicas, dividia-se em duas partes: os livros mais consultados eram acorrentados na biblioteca principal; os disponíveis para empréstimo eram guardados numa sala separada.

Na contemporaneidade, inserida no contexto de uma sociedade baseada em informação, o seu papel passa a ser não apenas de preservação, mas o de transferência da informação (GREER, GROVER; FOWLER, 2007). A complexidade da atual sociedade eleva a informação a um status de cientificidade, cabendo a (nem tão) emergente Ciência da Informação (CI), repensar as práticas informacionais das bibliotecas acadêmicas. Neste trabalho, através de uma revisão de literatura, objetiva-se demonstrar as relações entre bibliotecas acadêmicas e o marketing, ou CI e marketing, a partir do pressuposto de que das relações interdisciplinares entre essas áreas do conhecimento pode contribuir para um melhor entendimento das necessidades de informação daqueles indivíduos responsáveis pela produção científica (conhecimento científico), diferencial para o desenvolvimento das nações e indivíduos. Mostrar tendências da visão do marketing nos serviços bibliotecários e, sobretudo, as barreiras da sua não aplicação faz parte dos objetivos deste estudo.

2 Sociedade da Informação

A relevância da informação para atual sociedade pode ser verificada nas diversas tentativas de caracterizá-la ou descrevê-la, em distintos contextos e áreas do conhecimento. Aliada ao advento das TIC, a informação torna-se base

¹ BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/1996)**. Brasília, 1996.

paradigmática da sociedade contemporânea, constituindo-se numa “revolução tecnológica” ou “da informação”, a qual Oliveira (1994, p. 38) descreve como: “àqueles raros momentos na história da humanidade caracterizados por modificações rápidas nas estruturas sociais e que alteram significativamente velhos hábitos e costumes”.

Ainda na década de 70, Toffler (1970) advertia que até o séc. XXI milhões de pessoas comuns, psicologicamente normais, sofreriam uma colisão repentina, em um curto espaço de tempo, com o futuro. Segundo o autor, o “choque do futuro” (future shock) seria uma nova doença psicológica que, à época, não encontrada no *Index Medicus*² e em nenhuma lista de anormalidades psicológicas (TOFFLER, 1970, p. 10). Do tratamento para “a doença da mudança”, que envolvia a compreensão de uma teoria da adaptação, pouco se conhecia. O ineditismo da abordagem de Toffler (1970), como o mesmo ressalta na sua parte introdutória, foi discutir o amanhã, não pelo seu lado metálico, físico, mas pelo lado humano, “soft”, dos componentes intangíveis que moldam a realidade.

Dez anos mais tarde o mesmo autor propõe uma análise histórica da civilização em três fases, descritas como “ondas”, a saber:

- a) a revolução agrícola (Primeira Onda): a terra era base da economia, da vida, da cultura, da estrutura familiar e da política; em termos de informação, sua característica secundária refletia sua principal forma de disseminação – a oralidade;
- b) a revolução industrial (Segunda Onda): o carvão, o gás e o petróleo, fontes de energia não renováveis, tornam possível a produção em massa; a industrialização também proporcionou grandes transformações sociais: “... ela colocou trator na fazenda, a máquina de escrever no escritório, e o refrigerador na cozinha” (TOFFLER, 1980, 23); no cenário informacional, grandes quantidades de informação passaram a ser produzidas, havendo a necessidade de distribuí-las de maneira eficiente, dando base para novos serviços de informação, tais como serviços postais, os memorandos, o telefone, o telégrafo e rádio; ela ainda permanece disseminando em algumas partes do mundo, já que em países como o México e China, os camponeses continuam migrando para as cidades em busca de empregos pouco especializados nas linhas de montagens das fábricas (TOFFLER, 2003);
- c) a Era da informação (Terceira Onda), que estaria apenas no seu início, nos Estados Unidos, em 1955; na economia, a força braçal é substituída pela força mental (TOFFLER, 1980).

A abordagem de Toffler (1980) sobre a Era da Informação, em uma época na qual a Internet nem era tão conhecida, continua em evidência. Em 2009, o presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, ao declarar outubro o mês de conscientização nacional para a competência em informação (*National Information Literacy Awareness Month*), retoma, de forma indireta, o conceito de Toffler (1980), chamando atenção para a “Era da Informação”. Em seu discurso, Obama destaca que todos os dias os americanos são inundados com uma vasta quantidade de informações: notícias 24 horas por dia, milhares de redes televisivas e de rádio, junto à imensa coleção de fontes on-line, têm desafiado o modo como as

² O Index Medicus (IM), publicado atualmente pela National Library of Medicine (NLM), é um índice global de artigos de revistas científicas médicas, publicados desde 1879.

informações são gerenciadas. E continua: mais do que a mera posse de dados, necessita-se de novas habilidades para adquirir, coletar e avaliar informações para situações diversas, convergindo para um novo tipo de aprendizagem (literacy), a competência em informação (*information literacy*) que também requer indivíduos competentes nas tecnologias da comunicação, incluindo computadores e dispositivos móveis que auxiliam o processo diário de tomadas de decisões.

Na “sociedade em rede”, “sociedade informacional”, ou “sociedade da informação”, descrita por Castells (1999, p. 119), o “informacionalismo” gerou apenas uma nova roupagem para as desigualdades sociais anteriormente conhecidas. Segundo o autor: “[...] na essência, não são as tecnologias que mudam a sociedade, mas a sua utilização dentro do modo de produção capitalista, que busca o lucro, a expansão, a internacionalização de tudo o que tem valor econômico” (CASTELLS, 1999, p. 119). Nesta mesma perspectiva, Lévy (2001, p. 40) descreve uma “nova economia” baseada no conhecimento, na qual: “ideias e informações são vendidas e compradas [...] elas têm um preço”. Dentro da dinâmica do “capitalismo da informação”, Levy (2001) explica que a matéria fica saturada de informações, que as coisas acumulam conhecimentos, e que elas formam um conhecimento coletivo que deveria ser acessado em benefício de todos:

A economia do conhecimento só poderá oferecer seu potencial à humanidade se o ciberespaço se tornar mais acessível a todos e for utilizado não somente para os negócios, mas também para debater e resolver coletivamente os grandes problemas da comunidade mundial (LEVY, 2001, p. 41).

Como evolução das discussões sobre o paradigma informacional, uma próxima “onda”, começa a ser discutida frente aos desafios do séc. XXI. Para Gardner (1994), em alusão direta a “Terceira Onda” de Toffler (1980), a humanidade já vive uma Quarta Onda, que não estaria baseada no conhecimento, como a terceira, mas na capacidade que o indivíduo possui para adquirir novos conhecimentos. No âmbito organizacional, esta nova tendência tem feito surgir um novo modelo organizacional com base em aprendizagem. Para Senge (1994, p. 3), sucesso das organizações está cada vez menos relacionado à modelos corporativos de controle e comando, e muito mais à sua capacidade de criar e compartilhar continuamente conhecimento novo. Para isso, o autor afirma que cinco novos componentes tecnológicos (disciplinas) convergem para nas organizações que aprendem (*learning organizations*), a saber:

- a) Pensamento Sistemático (*Systems Thinking*): a solução dos grandes problemas organizacionais surge na análise do sistema como um todo, e não em partes isoladas;
- b) Domínio pessoal (*Personal Mastery*): aquela disciplina do contínuo clareamento e aprofundamento da visão pessoal do indivíduo, de focar energias, de desenvolver paciência e de ver a realidade objetivamente;
- c) Modelos mentais (*Mental Models*): são considerados os conceitos, generalizações e imagens que influenciam a ação dos indivíduos;
- d) Construção de uma visão compartilhada (*Building Shared Vision*): através desta disciplina, há uma tradução das visões pessoais para um objetivo comum, uma mesma identidade e senso de destino;
- e) Aprendizagem em grupo: esta disciplina começa com o diálogo, a capacidade dos membros de um grupo de deixarem de lado os pressupostos e terem um pensamento genuíno em conjunto. (SENGE, 1994, p. 4-5).



Segundo Senge (1994), o grande desafio é o desenvolvimento das disciplinas em conjunto, atribuindo ao pensamento sistêmico à quinta disciplina, já que ela integra as demais em um corpo coerente de teoria e prática.

3 Bibliotecas Acadêmicas e o Marketing

As bibliotecas acadêmicas surgem na Europa com as primeiras universidades, originárias das escolas medievais, em meio a transformações tecnológicas, político e econômicas, merecendo destaque neste processo a invenção da imprensa, no fim da Idade Média e início da Idade Moderna. Neste período, o desenvolvimento das cidades e a melhoria na qualidade de vida da população instigam nos indivíduos a necessidade de entender a realidade onde estavam inseridos, obtendo nas “*studia generalia universitatis*”, como eram denominadas as primeiras universidades (organismos de ensino criados para dar a sacerdotes e monges educação mais profunda que a recebida nas escolas religiosas) um espaço destinado a fazerem seus questionamentos sobre os valores, as normas e as verdades até então aceitas. Eram lugares onde clérigos e leigos podiam ser educados fora da norma, e o vigor de sua vida intelectual atraiu estudantes e professores (GARCIA, 2005; MACGARRY, 1999).

Até a revolução industrial, as bibliotecas acadêmicas não eram bem difundidas no mundo. Com expansão das universidades, elas assumem a função de educadora, constituindo o pilar dessas instituições na medida em que davam suporte informacional para as pesquisas que ali se desenvolviam. Deste modo, tiveram um papel essencial na difusão dos benefícios proporcionados pelo conhecimento registrado, que crescia a cada dia, sobretudo após a invenção dos tipos móveis (GREER; GROVER; FOWLER, 2007).

O atendimento das necessidades de informação de indivíduos inseridos em comunidades variadas continua sendo a razão de existir das bibliotecas, e uma das áreas nas quais seus gestores apoiam suas práticas é a de marketing. Vários estudos na área de CI vêm demonstrando a aplicação do marketing em bibliotecas (ADEYOYIN, 2005; AMARAL, 1996, 2009; BRINDLEY, 2006; OLIVEIRA, 1985; OTTONI, 1995; SEN, 2006; SILVA, 2000), embora relativamente recentes e escassos (AMARAL, 1996).

É cada vez mais pertinente a aplicação dos conceitos do marketing nos setores sem fins lucrativos e que lidam com bens intangíveis, sendo esta a base para o marketing para serviços. No âmbito dos serviços bibliotecários especializados, inerentes às bibliotecas universitárias, não se admite mais, frente aos novos desafios que caracterizam o atual cenário da informação, uma visão estreita sobre o marketing. As bibliotecas devem ser consideradas um negócio, e como qualquer outro, deve estar voltado para as necessidades de seus clientes/usuários, se não quiserem perecer em um mercado cada vez mais competitivo (AMARAL, 2009).

A Era do “marketing de massa”, na qual volume de produtos oferecidos ao mercado significava o sucesso no mundo dos negócios, em detrimento das necessidades dos consumidores, encontra-se ultrapassada. As necessidades e desejos dos clientes vêm antes da oferta do produto/serviço e o fator “qualidade” é um pré-requisito para se permanecer no mercado. O sucesso empresarial, na atual conjectura, perpassa pela conquista e fidelização de clientes, que só é alcançada

através da vantagem competitiva, que é aquela característica única de uma empresa que a faz se destacar no mercado em que ela atua.

Esta mesma realidade, caracterizada pela alta competitividade do mercado, crises financeiras, políticas e sociais, também atingiu as bibliotecas universitárias, que buscam sobreviver (a biblioteca não existe sem usuários) e exercer a sua responsabilidade social, pois delas depende a qualidade da educação oferecida pelas universidades, que necessitam de informação para gerar conhecimento novo.

O grande potencial de melhoramento dos serviços de informação de bibliotecas, a abordagem do marketing não reflete a realidade vivida pela maior parte das bibliotecas. Sen (2006) esclarece que apesar da existência de esforços para o marketing, muitas vezes suprimidos por falta de recursos financeiros, há ainda uma grande parte dos administradores de bibliotecas que acham incompreensível sua aplicação para os serviços de bibliotecas, já que elas não visam o lucro. Ainda prevalece entre seus líderes o marketing como sinônimo de vendas.

Como se percebe, já não é de agora que bibliotecários e especialistas em informação têm debatido a idéia de marketing para bibliotecas e outras unidades de informação, tendo destaque as bibliotecas universitárias. As rápidas mudanças experimentadas pelas áreas interdisciplinares da Biblioteconomia, Gestão da Informação e Ciência da Informação, especialmente as facilidades de uso de portais de serviços de informação, promovidas pelas TI tem levado a áreas a um crescente interesse em aprender e entender marketing para implementá-lo em suas instituições.

Produtos e serviços de informação, em uma multiplicidade de formatos, para uma clientela cada vez mais exigente, tem tornado bibliotecas e outras unidades de informação mais competitivos e alertas. Essas unidades de informação estão sendo fortemente pressionada, a partir da revolução da informação, a reponderem aos desafios de cortes no orçamento, aumento da base de usuários, rápido crescimento do acervo e materiais, custos crescentes, demandas na rede, concorrência dos fornecedores de banco de dados, assim como a complexidade das necessidades de informação. Essas pressões vem forçando os bibliotecários a adoção de marketing para melhorar a gestão da biblioteca e outras unidades de informação.

3.1 Marketing de Serviços

O Marketing tem como objetivo identificar a base de clientes para determinar e atender suas necessidades, desejos e demandas, projetando e disponibilizando produtos e serviços adequados. O foco principal do conceito de marketing é o cliente, sendo seu objetivo a satisfazer suas necessidades. Rowley (2001) chama de marketing, o processo de gestão que identifica e antecipa, e os requisitos de suprimentos dos clientes, de forma eficiente e rentável. Kotler (1999) diz, que o marketing é o processo de planejar e executar conceber, dar preço, promover e distribuir bens, serviços e idéias para criar trocas com grupos-alvo de modo a satisfazer clientes e os objetivos organizacionais. Sob a amplitude do termo marketing, estuda-se os conceitos como a construção de relacionamento com o cliente, identidade corporativa, comunicações de marketing, coletar dados, estratégias e planejamento de marketing com respeito a produtos e serviços de informação. São Kotler e Levy (1969) que trazem as primeiras abordagens do marketing aplicado a serviços (Terceiro Setor). Os autores lembravam que nos

embates políticos, no recrutamento de estudantes para as universidades, ou em angariar fundos, os “candidatos”, a “educação superior” e as “causas” eram comercializados tanto quanto pastas de dentes, sabão e aço, fato até então ignorado pelos estudantes de marketing (KOTLER; LEVY, 1969, p. 10).

Nesta perspectiva, o marketing torna-se a ponte que liga produtores e consumidores, resultando em um melhoramento no padrão de vida da sociedade (ADEYOYIN, 2005). Constitui-se, portanto, em um: “[...] processo social e gerencial por meio do qual os indivíduos e os grupos obtêm aquilo de que precisam e também o que desejam, em razão da criação e troca de produtos/serviços de valor com outras pessoas”. (KOTLER; ARMSTRONG, 2001³ apud KOTLER; HAYES; BLOOM, 2002, p. 7). A partir deste conceito, Kotler, Hayes e Bloom (2002) tecem sobre alguns pontos sobre esta abordagem contemporânea do marketing que sinalizam possíveis aplicações na realidade dos serviços bibliotecários.

O primeiro deles é que o marketing: “é um processo gerencial que se manifesta por intermédio de programas cuidadosamente elaborados – e não ações fortuitas”. Encontra-se, portanto, estritamente relacionado ao planejamento estratégico, uma atividade ainda rara nos serviços de informação (MATTHEWS, 2005). O papel do marketing dentro do processo de administração estratégica, podendo-se dividir as atividades de marketing em duas fases:

- a) o marketing estratégico: pressupõe a análise sistemática e permanente das necessidades de mercado e desenvolvimento de conceitos e produtos com bom desempenho, destinados a compradores específicos e que apresentam qualidades distintivas que os diferenciam dos concorrentes imediatos, assegurando deste modo uma vantagem concorrencial duradoura e defensável; é relativo às funções que precedem a produção e a venda do produto (ZENONE, 2007); inclui o estudo do mercado, a escolha do mercado-alvo, a concepção do produto, a fixação do preço, a escolha dos canais de distribuição e a elaboração de uma estratégia de comunicação e produção;
- b) o marketing operacional: abrange operações de marketing posteriores à produção, tais como a criação e desenvolvimento de campanhas de publicidade e promoção, a ação dos vendedores e de marketing direto, a distribuição dos produtos e merchandising e os serviços pós-venda; é de curto prazo e sua ação tem caracterização de reação perante os acontecimentos e oportunidades já existentes (CEZARINO; CAMPOMAR, 2004).

O segundo está relacionado ao relacionamento do marketing com as necessidades, desejos e exigências de um determinado grupo. Enquanto as necessidades são uma condição humana, não inventada pelos profissionais de marketing, podendo ser necessidades físicas (alimentação, vestuário, aquecimento), sociais (afeto) e individuais (auto-realização), os desejos “são a forma assumida pelas necessidades humanas, moldadas pela cultura e pela personalidade individual” (KOTLER; HAYES; BLOOM, 2002, p. 10). Ao conhecer as necessidades, os desejos e exigências de uma comunidade de usuários, as bibliotecas podem desenvolver estratégias de marketing e serviços de informação mais relevantes.

O terceiro, fundamental no moderno conceito de marketing, é entender o

³ KOTLER P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 8. ed. São Paulo: Prentice. Hall, 2001.

marketing como um processo de troca. Trata-se de um processo voluntário, no qual prestadores e clientes se beneficiam mutuamente. No campo informacional, o benefício para o usuário pode ser a solução para um problema, ao adquirir a informação desejada, enquanto para a biblioteca (estoque de informação), pode ser o reconhecimento dentro da comunidade onde ela está inserida (já que a biblioteca precisa ser útil para existir).

O quarto considera que a atividade de marketing baseia-se na segmentação de mercado. Certo de que é impossível atender a uma comunidade de usuários, o gestor da biblioteca universitária deve estar preparado para decidir quais os segmentos que deverão ser atendidos, tomando como base, por exemplo, a missão da biblioteca.

O quinto defende o marketing orientado ao usuário, tendo como base suas necessidades e desejos (de informação), e não àqueles que oferecem o serviço. No âmbito informacional, a qualidade dos serviços técnicos de tratamento da informação não são mais suficientes para garantir a eficiência de sistemas de recuperação da informação.

O sexto considera que o sucesso do marketing, em longo prazo, está relacionado à satisfação do cliente, definida como “a diferença entre as expectativas do cliente, em relação a um serviço, comparadas ao serviço que o cliente na verdade recebeu” (KOTLER; HAYES; BLOOM, 2002, p. 10). Informações precisas e atualizadas, em tempo hábil, serviços de disseminação seletiva, treinamentos específicos para necessidades específicas de informação, acesso remoto à bases de dados especializadas, são alguns exemplos de serviços que agregam valor e elevam o nível de satisfação dos usuários das bibliotecas universitárias, pejorativamente reconhecidas ou mesmo limitadas aos tradicionais serviços de empréstimo de livros.

Por último, destaca-se o desenvolvimento de um relacionamento com os clientes, definidos no âmbito das bibliotecas como os usuários de informação, requisito fundamental para a satisfação em longo prazo. Fornecedores e distribuidores (Editores, Professores, dentre outros) também estão incluídos nesse processo.

Um reflexo desta nova perspectiva do marketing, aliado ao desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação, é atender as necessidades e os desejos de consumidores/clientes/usuários de serviços em um nível cada vez mais personalizado. Em um mercado globalizado, no qual a competitividade acirrada força a busca pela qualidade, o diferencial entre as empresas está relacionado ao valor percebido pelo cliente.

Nos serviços, Kotler, Hayes e Bloom (2002, p. 237) ressaltam que os consumidores preferem aqueles que oferecem um maior valor, estando a vantagem competitiva relacionada à: “[...] maiores benefícios e/ou pela redução do custo geral de maneira mais eficaz que os concorrentes”. Localização, qualidade, características especiais, qualidade do desempenho, tecnologias utilizadas ou disponíveis, preços cobrados, atitudes pessoais dos funcionários são outros modos de diferenciação das empresas prestadoras de serviços profissionais destacados por Kotler, Hayes e Bloom (2002), cujas iniciativas devem atender os seguintes critérios:

- a) importância: as diferenças devem oferecer uma vantagem muito valorizada pelos clientes-alvo;

- b) exclusividade: os concorrentes não poderão oferecer a mesma diferença ou, por outro lado, a empresa deve oferecê-la de maneira mais evidente;
- c) superioridade: a diferença deve ser superior às outras formas pelas quais os clientes poderiam obter o mesmo benefício;
- d) comunicabilidade: a diferença deve comunicável e perceptível pelos compradores;
- e) inovação: os concorrentes não poderão copiar facilmente a diferença;
- f) acessibilidade: os compradores deverão estar capacitados a pagar o preço da diferença;
- g) lucratividade: a empresa deve ser capaz de introduzir a diferença de modo lucrativo (KOTLER; HAYES; BLOOM, 2002, p. 240).

Na perspectiva de troca de valores, agregados a produtos e serviços, baseia o marketing de relacionamento, também aplicável no âmbito das bibliotecas acadêmicas. Surgido na década de 90, esta abordagem do marketing prega o conceito de fidelização do cliente, investindo prioritariamente na manutenção dos clientes já conquistados, diferenciando aqueles de maior valor, oferecendo-os produtos e serviços personalizados, dos que são prejuízo, sem descartar os prospects (clientes em potencial).

Uma das tecnologias de relacionamento disponíveis é o CRM, sigla derivada do termo Customer Relationship Management ou Gestão do Relacionamento com o Cliente. Segundo Greenberg (2001), o CRM é uma ferramenta gerencial, um software,

[...] um conjunto de processos e tecnologias para gerenciar relacionamentos com clientes efetivos e potenciais e com parceiros de negócios por meio do marketing, vendas e serviços independentemente do canal de comunicação”, que pode auxiliar na determinação de clientes pelas empresas, uma tarefa cada vez mais difícil no atual cenário.

No âmbito das bibliotecas acadêmicas, Neves, Souza e Lucas (2006) buscam identificar pontos de convergência entre a noção de CRM e o desenvolvimento de módulos de usuários dos sistemas de gerenciamento de bibliotecas. Para tanto, os autores tomam como base o modelo teórico de CRM de Peppers, Rogers e Dorf (1999), o qual define 4 passos chaves para um programa de marketing um-a-um (one-to-one marketing, uma outra denominação para o CRM), que são:

- a) identificação dos clientes: a empresa deve estar apta a localizar e contatar um número razoável de clientes diretamente, ou ao menos uma porção razoável dos seus mais valiosos clientes; é primordial conhecer os clientes o mais detalhado possível, não apenas seus nomes e características de endereçamento (tais como números de endereço, números de telefone e contas bancárias), mas seus hábitos, preferências e assim por diante; a atualização da base de dados a cada contato também é essencial; identificar clientes que se beneficiam dos seus produtos e serviços, mesmo que indiretamente, na cadeia produtiva, faz parte deste processo;
- b) diferenciação dos clientes: de um modo geral, os clientes diferenciam-se pelos seus diferentes níveis de valores e por possuírem necessidades diferenciadas; a diferenciação, que auxilia na decisão de uma estratégia apropriada de um negócio e proporciona que a empresa molde seu comportamento de acordo com cada cliente, de modo a refletir suas

- necessidades e valores, contribui para a empresa focar seus esforços e ganhar mais vantagens com os seus clientes mais valiosos;
- c) interação com os clientes: melhorando o custo-benefício e a eficácia processos interativos, através da utilização das tecnologias de informação e comunicação disponíveis, já que são canais de baixo custo (um site bem estruturado e atualizado pode substituir um Call Center), assim como na geração de informação oportuna e eficiente, proporcionando uma melhor percepção nas necessidades dos clientes ou um retrato mais preciso do valor de um cliente; cada interação deveria ter como base as que já foram realizadas anteriormente.
 - d) personalização do comportamento do negócio: por último, para atar o cliente a um relacionamento de aprendizagem, a empresa deve procurar adaptar alguns aspectos do seu comportamento de acordo com as necessidades expressadas pelos clientes, podendo ser desde a personalização em massa da fabricação de um produto até o modo como o mesmo é embalado; tal customização é baseada no que foi aprendido sobre aquele cliente nas vendas, no marketing ou em qualquer outro departamento (PEPPERS; ROGERS, DORF, 1999).

No estudo de Neves, Souza e Lucas (2006), que avaliou os sistemas Pergamum, Sophia e Gnuteca, as informações relacionadas à categoria Identificação, correspondiam:

- a) cadastro e perfil do usuário: contendo não apenas informações cadastrais (endereço, telefone, curso, semestre, etc.), mas informações que possibilitem o conhecimento das necessidades de informação dos membros da comunidade acadêmica;
- b) histórico do usuário na circulação de materiais (consulta, empréstimo, reserva): demonstram o uso das fontes de informação pelo leitor;
- c) material pendente: indica o interesse do usuário por uma obra específica, em períodos de tempo e contextos distintos;
- d) área de interesses: informações que auxiliam na fase de desenvolvimento de coleções, possibilitando aos gerentes de bibliotecas investirem os recursos já tão escassos em áreas com maior demanda;
- e) multas sanções e bloqueios: permitem conhecer o comportamento dos usuários quanto aos maus hábitos no uso do acervo, assim como focar ações preventivas naqueles que têm comportamento adequado;
- f) integração com o sistema acadêmico: obtendo informações dos outros sistemas de informação de uma universidade.

Na fase de diferenciação, Neves, Souza e Lucas (2006) consideraram como variáveis:

- a) categorias: ou tipos de usuários (docentes, discentes, funcionários efetivos, funcionários terceirizados, visitantes, professor visitante, aluno especial);
- b) direitos, políticas e parâmetros: específicos para cada grupo de usuários; os parâmetros de empréstimos, por exemplo, passam a ser definidos em nível cada vez mais personalizado, de acordo com as necessidades informacionais de cada grupo, identificados nos já tradicionais tipos de usuários existentes: alunos, professores e funcionários.

Na fase de interação, impulsionada pela possibilidade do uso

dos processos automatizados, Neves, Souza e Lucas (2006) destacam:

- a) as listas de sugestão, seleção, aquisição e reclamações;
- b) cartas de cobrança, de agradecimentos e de relacionamento (datas importantes para o usuário);
- c) autocadastro e autoperfil (atualização);
- d) verificação da situação do usuário;

Por último, na personalização dos processos proporcionados pelos sistemas de automação de bibliotecas, Neves, Souza e Lucas (2006) destacam os alertas bibliográficos, a Disseminação Seletiva de Informação (DSI) e Alerta de Aquisição. Esses serviços, já conhecidos na comunidade bibliotecária mesmo antes do advento da internet, constituem uma tentativa das bibliotecas em fornecer informações relevantes e em tempo hábil a cada usuário. Ainda na década de 30, o pai da Biblioteconomia Indiana S. R. Ranganathan popularizou as 5 leis da biblioteconomia, até hoje reconhecidas em contextos diversos: “os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor, poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento” (RANGANATHAN, 2009, p. 11). Um serviço de DSI, por exemplo, busca um tratamento personalizado e compatível com o perfil e linhas de pesquisa do usuário, destacando-se neste processo a coleta de informações relevantes, o tratamento técnico (indexação) do material coletado, e o envio dos dados.

Saindo do nível estratégico, observa-se também a aplicação do marketing no nível tático/operacional das bibliotecas acadêmicas. Adeyoyin (2005) propõe o mix de marketing, uma teoria bastante aceita na efetivação das atividades de marketing, baseada nos estudos de Borden (1949 apud SERRANO, 2006), que envolve a combinação de variáveis específicas que a organização utiliza para atingir o seu público-alvo.

Nas bibliotecas acadêmicas, como o próprio nome sugere, o público alvo é formado por estudantes, professores, pesquisadores, funcionários. Assim, os 4 P's, ou composto mercadológico são:

- a) produto: refere-se aos serviços que a biblioteca geralmente oferece para seus clientes reais e potenciais;
 - O produto/serviço de informação é fruto de todo um processo sistemático de seleção, aquisição, tratamento da informação (a análise temática e descritiva dos materiais informacionais, nos mais variados suportes e formatos), geração de catálogos, armazenamento e circulação de materiais (empréstimo/devolução/reserva de livros e outros materiais informacionais). Inclui os serviços de referencia, aqueles realizados face a face com o usuário, treinamentos que visam desenvolver a competência em informação, o acesso à bases de dados especializadas, os repositórios digitais, o acesso à internet, os serviços de comutação bibliográfica (que permitem aos usuários acesso à informações em redes de bibliotecas cooperantes), dentre outros;
- b) Promoção: necessidade da promoção de seus serviços torna-se essencial, em um mercado da informação cada vez mais competitivo, que pode ser dar na forma de publicidade, eventos promocionais, etc;
 - na busca de vantagem competitiva, as bibliotecas podem têm como diferencial competitivo a qualidade de suas fontes informacionais, em tempos onde a credibilidade, falta de organização e acesso à informação

- relevante em tempo hábil, e os altos preços da informação especializada caracterizam o atual ambiente informacional;
- c) Praça: as novas tecnologias de rede dão uma nova abordagem aos serviços tradicionais;
- As modernas bibliotecas buscam ir além do desenvolvimento de um acervo local de com qualidade, na medida em que promovem acesso às informações onde quer que elas estejam. O acesso remoto às fontes de informação em texto integral, assim como os serviços de comutação bibliográfica, dá uma nova dimensão à biblioteca, não mais limitada ao tempo e espaço (dando origem as suas novas nomenclaturas, tais como: biblioteca digital, sem paredes, sem papel, eletrônica, híbrida, repositórios digitais, etc.);
- d) Preço: nesta variável, Adeyoyin (2005) esclarece que a visão de que os serviços de informação devem ser totalmente gratuitos esta mudando;
- As relações de trocas entre biblioteca e usuários se dão, principalmente, através de benefícios mútuos intangíveis (valor percebido), isto é, de informação/conhecimento. No âmbito das bibliotecas universitárias, os serviços de comutação bibliográfica são um exemplo desta tendência, embora prevaleça de um modo geral a gratuidade dos seus serviços.

5 Considerações Finais

Tanto no nível conceitual quanto no prático, observa-se as relações multidisciplinares entre o marketing e os serviços bibliotecários, sobretudo em uma abordagem do marketing que vai além da troca de produtos e serviços, fundamentada no valor percebido entre clientes e empresas/prestadoras de serviços. As bibliotecas acadêmicas orientadas para o marketing começam a utilizar de ferramentas gerenciais até então identificadas somente em empresas tradicionais.

Em um cenário competitivo, ações estratégicas de melhoramento dos serviços de informação especializados são realizadas graças a técnicas de marketing de relacionamento, como o CRM. No nível operacional, as bibliotecas, enquanto negócios que lidam com informação, adaptam os conceitos de composto de marketing na manutenção dos seus usuários reais, sem esquecer os potenciais, já devidamente segmentados de acordo com seus valores e características, criando oportunidades para um relacionamento duradouro.

Por outro lado, embora o marketing tenha um papel estratégico no entendimento das necessidades informacionais de usuários de serviços de informação científica (bibliotecas acadêmicas), a sua aplicação ainda é tímida. Em muitas bibliotecas, a função de planejamento não é exercida, ou não é de forma rigorosa ou adequada, o que pode explicar, em parte, a visão míope do marketing pela comunidade bibliotecária. Ao procurar atender as necessidades dos indivíduos, junto com a CI, o marketing assume uma forte dimensão social, na medida em que ajuda a solucionar as problemáticas informacionais da sociedade.

Referências

ADEYOYIN, Samuel Olu. Strategic planning for marketing library services. **Library**



Management, v. 25, n. 8/9, p. 494-507, 2005.

AMARAL, S. A. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 3, 1996.

_____. **Marketing e gerência de biblioteca**. João Pessoa: UFPB, 2009. Disponível em: < <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/223/1/Marketing%20e%20ger%C3%Aancia%20de%20biblioteca.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2009.

BRINDLEY, Lynne. Re-defining the library. **Library Hi-Tech**, v. 24, n. 4, p. 484-495, 2006.

BRUNO, A.; MEDEIROS, J.; MELO, A. (Org.). **Leis da Educação**. Fortaleza: INESP, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CEZARINO, L; CAMPOMAR, M. C. Uma visão sobre o marketing estratégico. In: SEMEAD, 7., São Paulo. **[Trabalhos apresentados]**. São Paulo: FEA/USP, 2004.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. Preservação das memórias: marca da Biblioteconomia. **Informação & Sociedade**, v. 15, n. 2, 2005. Editorial.

GARDNER, H. **Estrutura da Mente: a teoria das inteligências múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1994

GREER, Roger C.; GROVER, Robert J.; FOWLER, Susan G. **Introduction to the library and information professions**. Westport: Libraries Unlimited, 2007.

GREENBERG, Paul. CRM na velocidade da luz. **HSM Management**, [2001].

KING, James. **The future of the special library: one person's perspective**. Serials Review, v. 30, n. 3, 2004.

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2002.

KOTLER, P.; LEVY, S. J. Broadening the concept of marketing. **Journal of Marketing**, v. 33, p. 10-15, jan. 1969.

LEMOS, André. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. 4. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.

LÉVY, Pierre. Os fundamentos da economia do conhecimento. **Exame Negócios**, ano 2, n. 12, p. 38-41, dez. 2001. Edição especial.

LUCKESI, Cipriano et al. Universidade: criação e produção de conhecimento. In: _____. **Fazer universidade: uma proposta metodológica**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

MACGARRY, Kevin. Armazenamento e recuperação de informações na sociedade. In: _____. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999. cap. 4, p. 111-142.

MATTHEWS, Joseph R. **Strategic planning and management for library managers**. Westport: Libraries Unlimited, 2005.



NEVES; Guilherme L. C.; SOUZA, Nicole Amboni de; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Aplicativos de gestão de bibliotecas e a utilização do Customer Relationship Management. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n. 1, n.1, p.111-127, jan./jul. 2006.

OBAMA, Barack. National Information literacy awareness month 2009 by The President of the United States of America a proclamation. **The International Information & Library Review**, v. 41, p. 316, 2009.

OLIVEIRA, José Palazzo Moreira de. Informação, Informática e Sociedade. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 34-39, 1994.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-47, jul./dez. 1985.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 1995.

PEPPERS, Don; ROGERS, Martha; DORF, Bob. Is your company ready for one-to-one marketing?. **Harvard Business Review**, p. 151-160, jan./fev. 1999.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

SEN, Barbara. Defining market orientation for libraries. **Library Management**, v. 27, n. 4/5, p. 201-217, 2006.

SENGE, Peter M. **The fifth discipline: the art & practice of the learning organization**. New York: Currency Doubleday, c1994.

SERRANO, Daniel. **Os 4 Ps do marketing**. [S.l.]: Portal do Marketing, 2006. 1 fotografia. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/4_Ps_do_Marketing.htm>. Acesso em: 19 set. 2010.

SILVA, Antonio Felipe Galvão da. **Marketing em unidades de informação: revisão crítica**. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 23/24, n. 1, p. 5-24, 1999/2000.

SILVA, Armando Malheiro da. Informação e cultura. In: _____. **A informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico**. Lisboa: Edições Afrontamento, 2006. cap. 1, p. 15-41.

TOFFLER, Alvin. **The third wave**. New York: Bantam Books, 1980.

_____. **Future shock**. New York: Bantam Books, 1970.

_____. Futuro. In: HSM EXPOMANEGEMENT, 2003, São Paulo. **[Anais...]**. São Paulo: HSM, 2003. Disponível em: <http://www.fesppr.br/~guil/OSM_Guil/Alvin_Toffler%28P%29.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2010.

ZENONE, Luiz Cláudio. **Marketing estratégico e competitividade empresarial: formulando estratégias mercadológicas para organizações de alto desempenho**. São Paulo: Novatec, 2007.



Marketing

Trabalho completo

PROPOSTA DE NARRAÇÃO TRANSMÍDIA PARA A BIBLIOTECA DA FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC FLORIANÓPOLIS: projeto de trabalho de conclusão de curso

Jorge Moisés Kroll do Prado¹, Elisa Cristina Delfini Corrêa²

¹Graduando em Biblioteconomia com habilitação em Gestão da Informação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC

²Doutorado, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC

RESUMO

Traz a técnica da narração transmídia como estratégia de marketing dentro da Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis. A proposta deste uso está sendo trabalhada no projeto de trabalho de conclusão de curso em Biblioteconomia e apresenta definições de marketing e seu uso dentro de unidades de informação, a expansão do marketing digital com enfoque na narração transmídia e quais métodos e suportes foram escolhidos para construir a proposta desta estratégia.

Palavras-chave:

Biblioteca universitária; Narração transmídia; Marketing; Redes sociais.

ABSTRACT

This article brings the transmedia storytelling as technique to marketing strategy within Library of Senac Florianópolis Technology University. The purpose of this use is being worked on the project to conclusion work to graduation in Libraryship and presents marketing definitions and its use in information units, the digital marketing expansion with transmedia stotyelling approach and what methods and stands was choose to built the purpose of this strategy.

Keywords:

University library; Transmedia storytelling; Marketing; Social networks.



1 Introdução

Desenvolver o marketing de bibliotecas é uma atividade bastante recorrente no cotidiano dos bibliotecários de forma geral, cujos resultados são frequentemente difundidos através de vários artigos e trabalhos acadêmicos da área de Biblioteconomia. O que se propõe neste trabalho, entretanto, é a aplicação de uma técnica que, apesar de muito difundida no marketing em grandes empresas tendo a lucratividade como meta, ainda representa uma novidade nas atividades de marketing em ambiente de unidades de informação: a narração transmídia.

Por possuir a característica de envolver diferentes suportes (comunicação impressa, televisão, rádio, internet, celulares, tablets...), a narração transmídia pode ser utilizada como uma ótima estratégia para marketing em bibliotecas, justamente pela desenvoltura adquirida recentemente através das tecnologias de informação e comunicação, junto da convergência entre estes suportes.

O artigo é resultado do projeto para trabalho de conclusão do curso (TCC) de graduação em Biblioteconomia com Habilitação em Gestão da Informação oferecido pelo Centro de Ciências da Informação (FAED), da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

A questão norteadora proposta no projeto de TCC aqui apresentado busca responder o seguinte problema: Como o bibliotecário pode se atribuir da narração transmídia para o marketing de bibliotecas universitárias, tendo como foco a Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis?

A futura pesquisa que possui como objetivo principal o desenvolvimento de uma estratégia de marketing através da narração transmídia para a Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis, também buscará atender os seguintes objetivos específicos:

- Interligar as definições de narração transmídia a conceitos de marketing advindos da Biblioteconomia e Ciência da Informação;
- Estabelecer parceria com o Setor de Informática da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis para a criação de um aplicativo específico a ser utilizado como uma das ferramentas de narração transmídia;
- Divulgar serviços e produtos da Biblioteca através dos espaços online que serão usados e do aplicativo a ser criado;
- Descrever a trajetória do bibliotecário na implementação e desenvolvimento da estratégia com base na experiência na Biblioteca Universitária do Senac.

Este artigo apresenta a revisão de literatura que oferece embasamento teórico à pesquisa a ser desenvolvida, as opções metodológicas para a construção da estratégia de marketing e os resultados esperados com a aplicação das técnicas de narração transmídia.



2 Marketing em bibliotecas

As formas de compartilhamento de informação, de consumo e de interação foram drasticamente transformadas com o aparecimento das mídias sociais. Adjetivos como “fluído”, “amplo” e “instantâneo” são lidos com frequência na literatura quando se fala de mídias sociais e é justamente por isso que o marketing se atribui delas para facilitar a difícil tarefa do que, segundo Kotler (2005, p. 13), tem como definição:

O marketing é a ciência e a arte de explorar, criar e proporcionar valor para satisfazer as necessidades de um mercado-alvo com rentabilidade. O marketing identifica as necessidades e desejos insatisfeitos. Ele define, mede e quantifica o mercado identificado e o seu potencial de lucro. Identifica com precisão quais segmentos a empresa tem capacidade de servir melhor, além de projetar e promover os produtos e serviços adequados.

Para que se possa promover os produtos e serviços de uma forma adequada, alcançando o público-alvo e satisfazendo as necessidades da instituição, o marketing se atribui de inúmeras táticas. Paralelamente ao desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, as diferentes formas de marketing também se desenvolveram, adequando-se a diversos tipos de necessidades.

Em bibliotecas, faz-se necessário conhecer profundamente quem são os usuários reais e potenciais para que o marketing seja efetivo. Tal necessidade é alcançada após a elaboração de um bom estudo de usuário, que aponte quais produtos e serviços serão realmente utilizados e/ou consumidos. Junto a este estudo de usuário, bastante importante é a elaboração de um composto de marketing, ferramenta estratégica envolvendo os famosos “4 Ps”, bastante citado na literatura da área por diversos autores, tanto na do marketing tradicional como o voltado para unidades de informação.

O primeiro “P” refere-se a Produto, aquilo que satisfaz o usuário, que pode ser consumido ou adquirido, tanto tangível como abstrato (SILVEIRA, 1986). Para que o produto seja adquirido pelo usuário, ele precisa ter um Preço - o segundo “P” - justo e adequado. O terceiro “P”: Praça, para este trabalho é a Biblioteca Universitária, que será o espaço onde haverá a aplicação de uma Promoção (quarto “P”) para o que o Produto seja consumido ou adquirido.

No caso das unidades de informação, onde não se visa ao lucro financeiro, o capital trabalhado é o intelectual ou cultural, voltado à concretização de objetivos propostos pela equipe. Para Ottoni (1998), o marketing pode ser entendido como uma união de esforços que promoverão a satisfação dos usuários dentro da unidade de informação. Ainda refletindo sobre a sua importância, Medeiros e Cristianini (2010, p. 05) destacam que:

[...] o marketing como ferramenta gerencial para melhoria do desempenho das unidades de informação poderá colaborar para que as mesmas exerçam satisfatoriamente o seu papel como instituições essenciais para o desenvolvimento social, econômico, político e cultural da sociedade.

Tendo estas percepções do marketing destacadas pelos autores supracitados, cabe ao bibliotecário pensar quais são as melhores estratégias, sempre com foco no usuário.

2.1 A técnica da narração transmídia

Estratégias clássicas se adaptaram às ferramentas que foram atribuídas pelo webmarketing, um “produto” da web 2.0, que caracteriza-se justamente pela sua forma de compartilhamento, atribuindo poder e mais participação não somente em consumo, mas também em criação. As diferenças entre web 1.0 e 2.0 podem dar uma compreensão melhor do que qualquer outra definição, conforme retratado no quadro abaixo:

Figura 1 - Web 1.0 e web 2.0

Web 1.0	Web 2.0
DoubleClick	Google AdSense
Ofoto	Flickr
Akamai	BitTorrent
mp3.com	Napster
Britannica Online	Wikipedia
Sites	blogs
publicação	participação
sistemas de gerenciamento de informação	wikis
taxonomia	folksonomia

Fonte: Adaptado de O'REILLY, 2005.

Tendo se assimilado, quase que naturalmente, à web 2.0, o webmarketing deixou um pouco de lado o tradicional e-mail marketing e aderiu ao uso estratégico das redes sociais. Conforme Spivack (2010 *apud* GABRIEL, 2010, p. 196),

Podemos definir uma rede social como ‘estrutura social formada por indivíduos (ou empresas), chamados de nós, que são ligados (conectados) por um ou mais tipos específicos de interdependência, como amizade, parentesco, proximidade/afinidade, trocas financeiras, ódios/antipatias, relações sexuais, relacionamento de crenças, relacionamento de conhecimento, relacionamento de prestígio, etc.’

Já os sites de redes sociais, devidamente conceituados por Recuero (2009), são espaços na internet que são capazes de construir estes nós, estas relações pessoais do mundo real. Como exemplo, podemos citar os famosos Twitter, Facebook, Orkut, Ning, LinkedIn, Foursquare, Flickr e vários outros; a lista está em constante crescimento e em diversos grupos e tendências sociais.



O número de horas ininterruptas conectadas fizeram com que as interações sociais transitassem de forma mais imediata entre os mundos virtual e real, algo possibilitado pelo comércio eletrônico, por exemplo. Esta transição é chamada de “convergência”, que no parecer de Jenkins (2009, p. 29) é:

[...] um fluxo de conteúdos através de múltiplas plataformas de mídia, à cooperação entre múltiplos mercados midiáticos e ao comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação, que vão a quase qualquer parte em busca das experiências de entretenimento que desejam.

A convergência pode ser encarada como uma evolução, ou então, a razão de algo ter crescido, ganhado maior visibilidade ou mesmo que atenda a alguma necessidade que provenha de questões sociais, culturais ou mesmo financeiras. O uso de redes sociais em celular é um exemplo de convergência, já que aumentou o uso das próprias redes e dos aparelhos.

Com tantos espaços onde se pode compartilhar informações, uma nova técnica surgiu: a narração transmídia. Em seu livro *Cultura da Convergência*, Henry Jenkins nos apresenta exemplos de sucesso do uso da narração transmídia, que também a define como: “[...] uma nova estética que surgiu em resposta à convergência das mídias - uma estética que faz novas exigências aos consumidores e depende da participação ativa de comunidades de conhecimento.” (2009, p. 49). Na fala de Gabriel (2010, p. 112), a narração transmídia consegue distribuir conteúdo através de mídias tradicionais e digitais, o que não obriga que a técnica precise ser necessariamente virtual, como pode vir a ser interpretado o termo “transmídia”.

Uma biblioteca hoje se depara com diversas mídias, em vários suportes. Por lidar com essa diversidade, supõe-se que a narração transmídia possa ser uma técnica de marketing de sucesso dentro de unidades de informação, desde que como qualquer outra estratégia, tenha um planejamento definido, respeitado e, se necessário, atualizado.

3 A estratégia para a Biblioteca Universitária

A Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis faz parte, desde 2008, da Rede de Bibliotecas do Senac no estado de Santa Catarina. É a maior em questão de tamanho de acervo e espaço físico, justamente por estar dentro da maior unidade do Senac no Estado. Tem uma série de atividades, serviços e produtos para poder atender a quase dois mil alunos, 117 professores, 61 colaboradores e 05 estagiários, além de ter o acervo acessível à comunidade para consulta local.

A Faculdade oferece cursos livres de curta duração, cursos de graduação, técnico e pós-graduação, nas áreas de Gestão, Tecnologia, Gastronomia, Idiomas,



Educação e Moda. O acervo é atualizado conforme as bibliografias dos cursos, atualizadas anualmente.

Com a finalidade de ser bastante efetiva junto aos professores, alunos, colaboradores e comunidade, a equipe da Biblioteca (composta por uma bibliotecária, dois auxiliares e duas estagiárias) preocupa-se em desenvolver produtos, serviços e atividades que se tornem ferramentas de apoio que supram as necessidades informacionais dos clientes da unidade. Um destes produtos é o InfoBiblio, que nasceu em 2001, primeiramente na versão impressa e hoje está na versão online, sendo enviado a toda a comunidade da Biblioteca por e-mail. Por ter esta abrangência, o InfoBiblio foi escolhido pelos autores para integrar-se como a primeira mídia nesta proposta de narração transmídia.

As informações apresentadas no InfoBiblio são em formato jornalístico, com imagens, de forma a chamar a atenção do leitor. Informações sobre eventos (internos e externos da unidade), resultados de atividades, entrevistas (com alunos e professores), indicação de leitura e divulgação do que acontece na Biblioteca, compõe o conteúdo deste boletim informativo.

A segunda mídia escolhida para integrar a narração transmídia é o Foursquare, uma rede social baseada em geolocalização que permite fazer check-ins assim que se chega a determinado local. Segundo dados de janeiro de 2012 apresentados no próprio blog do Foursquare, a plataforma já conta com uma comunidade de 15 milhões de usuários e mais de um bilhão e meio de check-ins, um número que aumenta em milhões diariamente.

O Foursquare, através da conquista de medalhas¹, prefeituras² e pontos ganhos com cada check-in feito, garante a fidelização do usuário ao espaço físico, além de ser lembrado e “consumido”, justamente uma das metas do marketing e das redes sociais, “Quanto mais conexões o item a ser lembrado possuir com os outros nós da rede, maior será o número de caminhos associativos possíveis para a propagação da ativação no momento em que a lembrança for procurada” (LÉVY *apud* TELLES, 2011, p. 117).

Nesta narração transmídia, o Foursquare será explorado de forma básica, criando um espaço para a Biblioteca Universitária e dentro dele disponibilizando promoções, a fim de garantir fidelização de usuários potenciais e continuar com os reais. Estas promoções obviamente não serão com intuítos lucrativos, mas sim para fidelização. Para que seja possível divulgar os produtos e serviços da Biblioteca, precisou-se fazer a solicitação junto à empresa Foursquare pedindo um código verificador a ser informado no cadastro da Biblioteca e assim criar um espaço que possa interagir com os usuários que fizerem check-in.

¹ O Foursquare armazena todos os check-ins feitos e faz uma comparação destes locais visitados. Ao ter uma categoria mais explorada, você pode conquistar uma medalha relacionada à categoria dos locais visitados. Por exemplo: com várias visitas a livrarias e bibliotecas, ganha-se a medalha (“badge”) “BookWorm”, que numa tradução livre quer dizer, “traça de bibliotecas”.

² A prefeitura (“mayor”) é conquistada pelo usuário que visita várias vezes o mesmo local. A prefeitura não é fixa e pode ser roubada por outro usuário.



Por último, para integrar a proposta, um aplicativo próprio será desenvolvido para a Biblioteca, com apoio do Setor de Informática da própria Faculdade e ainda com a unidade operativa Senac Tecnologia da Informação. Nele, haverá integrado um leitor de *feeds* das postagens do blog da Rede de Bibliotecas do Senac/SC, tutoriais de uso, dicas de leitura, download do Sumário Corrente e InfoBiblio e acesso rápido para renovação de empréstimo.

Até a data da submissão deste artigo, o desenvolvimento do aplicativo já conta com o leitor de *feeds* pronto. É através dele que os usuários poderão ler as notícias postadas no blog da Rede de Bibliotecas do Senac/SC. Foi escolhido o sistema operacional *mobile* Android, por ser um produto da Google, que permite uma amplitude maior de criação com o uso de ferramentas gratuitas. Consequente, determinou-se que Java será a linguagem de programação para a criação do aplicativo. À medida que for ganhando forma, a próxima preocupação será em integrar o leitor de *feeds* e uma área do Pergamum para renovação de materiais.

A narração entre estas mídias ocorrerá de forma a promover serviços, produtos e eventos.

4 Resultados esperados

Ao se analisar a influência de cada uma das mídias e as capacidades de compartilhamento, espera-se que com esta estratégia de narração transmídia crie-se um aumento no uso de produtos e serviços e uma visibilidade virtual maior à Biblioteca.

A Biblioteconomia e a Ciência da Informação têm-se preocupado bastante quanto aos novos suportes, novas técnicas profissionais e processos de disseminação da informação. A narração transmídia, que ao navegar por diferentes mídias, pode ser uma excelente parceira no marketing para unidades de informação. Como não foi encontrada nenhuma referência nacional deste uso, espera-se que este artigo possa servir como base inicial para outras iniciativas inéditas como esta.

5 Considerações parciais

Pela caracterização do público da Biblioteca, acredita-se que esta narração transmídia será bastante efetiva tanto pelo uso do Foursquare, como do aplicativo, acoplados à familiaridade do InfoBiblio. Trará uma visibilidade virtual à Biblioteca e um diferencial quanto ao uso de marketing em unidades de informação.

Para a comunidade científica, o trabalho acrescentará à literatura do webmarketing via redes sociais sobre este uso que se enquadra tão bem dentro de uma unidade de informação, que trabalha com diversas mídias.

A Biblioteconomia, por ser multidisciplinar e interdisciplinar, deve se atribuir de outras ferramentas ou técnicas de uma área como o marketing, de constante inovação. É o caso da narração transmídia, que se encaixa tão perfeitamente numa



unidade de informação. O bibliotecário que tem esta percepção pode tornar sua unidade de informação um diferencial, para isto, basta estar atento aos novos conceitos e práticas de atuação.

6 Referências

FOURSQUARE.Site. Disponível em: <<http://www.foursquare.com/about>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

GABRIEL, Martha. **Marketing na era digital: conceitos, plataformas e estratégias**. São Paulo: Novatec, 2010.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **O marketing sem segredos: Philip Kotler responde a todas as suas dúvidas**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MEDEIROS, R. C. V.; CRISTIANINI, G. M. S. Proposta de melhoria de marketing dos produtos e serviços da Biblioteca Prof. Achille Bassi. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.

O'REILLY, Tim. **What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software**. 30 set. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

OTTONI, H. M. Bases do marketing para unidades de informação. **Rev. Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 1998.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível online.

SILVEIRA, Amélia. Marketing em sistemas de informação: visão geral. In: **Rev. Ci. Inf.**, v. 15, n. 1, p. 45-52. jan./jun. 1986.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais: cases, conceitos, dicas e ferramentas**. 2. ed. São Paulo: M. Books do Brasil, 2011.



O MARKETING E AS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO (TICS) :UMA UNIÃO ESTÁVEL DE SUCESSO NA BIBLIOTECA SETORIAL DO ESCRITÓRIO DE APLICAÇÃO DE ASSUNTOS JURÍDICOS (BSEAAJ) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL)

Eliane M. S. Jovanovich¹, Angela Maria Dalla Torre¹

¹Especialista, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná

Resumo

A cada dia as tecnologias se modernizam e passam a fazer parte do cotidiano das pessoas. Várias ferramentas surgiram com o advento da internet para que as pessoas se comuniquem com as outras. Os profissionais bibliotecários estão sempre envolvidos com atividades técnicas da área. A biblioteca especializada requer uma atenção diferenciada, pois atua num nicho específico e necessita de serviços voltados para esse público. As redes sociais abrangem o mundo, facebook, orkut, blogs, entre outras. Pessoas trocam informações por e-mail, MSN, Skype e vários outros meios de comunicação. Hoje temos acesso a sites, portais e tantas formas de nos informar, que uma informação gerada neste exato momento, daqui a segundos é obsoleta. O presente artigo apresenta a forma com que as novas tecnologias de comunicação (TICS), foram inseridas e estão sendo utilizadas como canais de marketing em uma biblioteca jurídica do setor público, visando atender de uma maneira personalizada seus usuários e qual a opinião deles a respeito diante da forma de oferecer e disponibilizar serviços e produtos.

Palavras-Chave:

Marketing e biblioteca; Tecnologias de informação; Tecnologias de comunicação; Marketing informacional; Biblioteca universitária; Biblioteca especializada; Marketing digital; Biblioteca Jurídica.

Abstract

Every day technologies to modernize and become part of everyday life. Several tools have emerged with the advent of the internet for people to communicate with each other. The librarians are always involved in technical activities in the area. The specialized library requires special attention because it acts in a specific niche and need services for the public. Social networks span the globe, facebook, orkut, blogs, among others. People exchange information by e-mail, MSN, Skype and many other media. Today we have access to websites, portals and many ways to inform us, that information generated at this very moment, here is obsolete

seconds. This article presents the way that new communication technologies (ICTs) have been inserted and are being used as marketing channels in a law library in the public sector, to meet in a personalized way your users and what their opinion about the way forward to offer and provide services and products.

Keywords:

Marketing and library; Information technologies; Technology communication; Marketing of information; University libraries; Specialized library; Digital Marketing; Law library.

1 Introdução

As novas gerações apresentam comportamentos totalmente diferentes das gerações anteriores, estão constantemente mudando e com isso a forma como se consome também sofre modificações significativas, para Telles (2009, p. 9) “[...] passamos de consumidores a influenciadores e multiplicadores”.

Com a expansão da internet e o surgimento de novas tecnologias de comunicação, muitas bibliotecas estão compartilhando suas informações através de dessas tecnologias, adequando e fazendo um bom uso dessas ferramentas de comunicação no cotidiano de trabalho.

Para o compartilhamento de informações, as bibliotecas estão fazendo uso de e-mails, redes sociais entre outras ferramentas que auxiliem na divulgação de informações e disseminem seus produtos e serviços. O uso desses mecanismos está sendo cada dia mais comum no cotidiano das bibliotecas.

A Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BSEAAJ) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) no intuito de acompanhar essa modernização e atender a essa nova demanda de usuários que possuem uma facilidade de adaptação às mudanças tecnológicas, principalmente na questão da comunicação, passou a utilizar efetivamente essas ferramentas, tais como: o e-mail, messenger, redes sociais entre outros.

A informação e o conhecimento são considerados valiosos e se tratando de uma biblioteca jurídica esses recursos são como “diamantes”, pois lapidamos muita informação para disponibilizarmos como uma jóia raríssima.

A BSEAAJ atua em duas vertentes, ela é a junção de uma biblioteca universitária com uma biblioteca especializada de Direito, como as existentes nos escritórios de advocacia, tornando-a uma biblioteca mista.

MATTOS (2006), nos passa a idéia do que é uma biblioteca mista, ou seja, uma biblioteca que atende a duas categorias e emerge com necessidades específicas.

Os usuários efetivos da BSEAAJ são os alunos de 4º e 5º anos do curso de Direito que cumprem as disciplinas práticas de Estágio Curricular Obrigatório atendendo a população carente. Desta forma, a biblioteca, além de disponibilizar bibliografias que supram suas necessidades acadêmicas, precisa subsidiar os futuros advogados na obtenção de informações para respaldar em seus processos jurídicos.



Diante do aparato tecnológico e acessível na internet na área de tecnologia da comunicação e da falta de tempo dos alunos-advogados, optou-se por incorporar algumas ferramentas tecnológicas para suprir as necessidades dos usuários e compartilhar com mais rapidez às informações atualizadas.

Considerando que os processos jurídicos possuem prazos e muitas vezes é curto o caminho entre uma audiência e a busca por informações que subsidiem tais processos, e que a legislação sofre alterações com muita frequência, adotou-se as novas tecnologias.

Como uma forma de transferir as informações com maior agilidade, a BSEAAJ, no intuito de cumprir seu papel de biblioteca mista especializada por se tratar da área de Direito, foi aos poucos mudando a forma de divulgar e compartilhar seus produtos e serviços.

Diante disso, houve a necessidade de avaliar como estava sendo recebido todo esse aparato por parte dos usuários, pois estamos vivendo um momento propício para a inserção das tecnologias que estão disponíveis, ferramentas que irão favorecer e auxiliar no desenvolvimento e promoção de novos serviços e produtos propostos nas bibliotecas.

2 Revisão de literatura

A tecnologia transformou o mundo e a forma de nos comunicarmos. O uso dos recursos eletrônicos tem se tornado cada vez mais frequentes e necessários para a promoção e divulgação de produtos e serviços. Esse forte crescimento das tecnologias de informática e comunicação vem conseqüentemente afetar o comportamento dos usuários de informação.

As bibliotecas, independente de serem públicas, escolares ou universitárias, também estão engajadas nesse processo tecnológico. A importância do marketing nas bibliotecas é indiscutível, porém na prática são poucas as experiências relatadas, até porque os bibliotecários trabalham muito com a parte prática dos produtos e serviços e acabam por “esquecer” da parte de divulgação, ou nos deparam com divulgação voltada para os serviços de atendimento ao público ou ligadas às práticas de qualidade. Silva (p. 15) afirma que:

As bibliotecas universitárias, principalmente do setor público devem atualizar-se e comprometer-se com o marketing dos serviços oferecidos. Somente assim, as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação terão o reconhecimento de sua importância no apoio ao desenvolvimento do conhecimento científico.

Mesmo sendo instituições sem fins lucrativos, as bibliotecas precisam fazer seu marketing. Entenda-se por marketing uma proposta de divulgação que busque alcançar o mercado que se busca. No caso das bibliotecas, seus usuários.

Neste contexto, Amaral (2012, p. 2) diz que o marketing “implica em perceber as expectativas, necessidades e desejos do mercado que pretendemos atender”. Por isso, envolve a criação de planos e programas num processo gerencial” e Mcdonald (2004, p. 2) enfatiza que “é um processo de compatibilidade entre as capacidades de uma empresa e os desejos de cliente”.

As bibliotecas estão aderindo cada vez mais os recursos informacionais da Internet para interagir com seus usuários. Elas não estão mais presas àquele paradigma de uma estrutura física. Elas agora estão on-line e mais acessíveis do que antes. Kotler (2009, p. 34) observa que o marketing “deve identificar, avaliar e selecionar as oportunidades de mercado, formulando estratégias para alcançar eminência, se não o domínio dos mercados-alvo” e as bibliotecas precisam seguir esse caminho.

Fazer uma divulgação dos serviços da biblioteca é uma forma de transmitir aos seus usuários informações pertinentes de forma prática e objetiva, e que faz com que elas sejam umas diferentes das outras.

Partindo do conceito de Mattos (2005 apud BLATTMANN, 2005, p.6), que “bibliotecas que prestam serviços e produtos tanto para a comunidade da educação básica e do ensino superior são denominadas de mistas (bibliotecas escolares-universitárias) [...] e têm como funções priorizar atividades para o desenvolvimento do ser humano.”

Podemos considerar que a BSEAAJ por atuar em duas vertentes, por ser uma biblioteca que está inserida num Escritório-Escola, acaba sendo a junção de uma biblioteca universitária com uma biblioteca especializada de Direito, como as existentes nos escritórios de advocacia, tornando-a uma biblioteca mista.

A biblioteca mista é uma junção de dois tipos de biblioteca. É papel de cada administração identificar as reais necessidades de seu público para que possa criar ou melhorar sua estrutura e seus produtos e ou serviços prestados.

Não adianta encher a biblioteca de belos cartazes, banners para promover eventos, ou ainda, os tão bem conhecidos, aqueles marcadores de página com informações sobre os serviços prestados isso não é suficiente! Marketing vai além, é mais que isso!

Marketing é um processo gerencial e a AMA (American Marketing Association) faz a seguinte definição citada por Kotler (2006, p. 4):

uma função social e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles, de modo que beneficie a organização e o seu público interessado.

Fazer uma divulgação dos serviços da biblioteca é uma forma de transmitir aos seus usuários as informações pertinentes de forma prática e objetiva, o que faz com que as bibliotecas sejam umas diferentes das outras, agregando valor, mantendo uma boa relação com seu público.

McGarry (1999, p. 122) argumenta que “as empresas que queiram ter êxito num mercado sujeito a mudanças rápidas devem manter-se um passo à frente da concorrência, monitorando e reagindo a qualquer transformação”.

As redes sociais podem oferecer aos profissionais bibliotecários uma nova forma de visualidade na comunicação com os usuários e também nos serviços oferecidos.

No entendimento de Cendón (2000, p. 278) a Internet é “um meio atraente para divulgação de uma variedade de informação”. Já Bertholino e Oliveira (1999, p. 194) dizem que ela representa “um vasto universo de informações e recursos para exploração e atuação”.

Partindo dessa premissa, podemos ainda citar Kotler (2006 apud TELLES,



2009, p. 17) quando lista as ações principais que devem ser tomadas para trabalhar com marketing nos dias atuais: “acrescentar novas mídias a seu mix de comunicação [...] use novas técnicas de pesquisa de mercado [...] e aproveitar as novas tecnologias de mercado”.

Pontes e Santos (2011, p. 3) afirmam que

Os ambientes em rede e o uso dos recursos tecnológicos tornam-se imprescindíveis para o melhor desenvolvimento dos serviços nas bibliotecas. Entender como se dá essa prática e como as mesmas podem interagir e se comunicar, com os diversos segmentos, torna-se necessário para que esse ambiente permaneça ativo e participativo frente ao público que atende. Assim, é necessário compreender que as Bibliotecas Universitárias devem utilizar as potencialidades das TICs e ultrapassar seus limites físicos.

O papel do bibliotecário agregou novas formas de atuação frente às novas tecnologias e recursos informacionais disponíveis, visto que ele é a ligação do usuário com a informação que ele precisa no mundo virtual.

Na concepção de Primo (1997, p.5):

A Internet está revolucionando a comunicação humana. Com ela abrem-se novas formas de intercâmbio de informações, de forma interativa, assíncrona ou síncrona, com significativa intimidade mesmo que sem proximidade física. Sendo assim, além do correio eletrônico, a Internet abre canais de diálogo que permitem a conversa simultânea de dezenas de pessoas e essa é a nova tendência para dinamizar o uso da informação, promover acesso e, divulgar produtos e serviços além de mostrar a imagem da Biblioteca.

Muitos bibliotecários que atuam em bibliotecas na área jurídica, não possuem especialização na área do Direito, e na sua grande maioria são bibliotecários com formação generalista, e precisam buscar ferramentas que os capacitem de forma a atender as exigências de seu público.

O bibliotecário que atua em universidade tem à sua disposição várias ferramentas tecnológicas que propiciam o marketing a favor da sua unidade de informação, dentre os diversos recursos disponíveis poderíamos citar:

- a) web site: que geralmente trazem informações sobre serviços que a biblioteca oferece, horário, regulamento, etc.;
- b) blog: publicação de artigos, notícias sobre a área de biblioteconomia;
- c) redes sociais: facebook, twitter e outras- divulgar novas aquisições, acontecimentos importantes da biblioteca;
- d) flickr: expõe fotos de exposições da biblioteca, do acervo, de cursos, etc.;
- e) e-mail: comunicação direta com os docentes e os discentes, informando sobre os acontecimentos da biblioteca, reservas de livros, multas, etc.



- f) chat: para tirar dúvidas, dar sugestões, etc.;
- g) msn: utilizado como suporte de trabalho, entre muitos outros.

Todo esse processo e avanço tecnológico abrangem, de uma forma geral, todas as categorias profissionais e da sociedade. As bibliotecas, de certa forma, estão se engajando nesse novo estilo virtual das redes sociais.

O marketing vem impactar, e essa é a nova tendência para dinamizar o uso da informação, promover acesso e divulgar produtos e serviços, além de deixar a mostra a imagem da Biblioteca.

Para Abdalla et al (2008, p. 2) “o marketing de biblioteca assume um caráter profissional com uma estrutura administrativa no organograma institucional, recursos humanos e materiais próprios”.

Em 2011 a BSEAAJ, em conjunto com o Sistema de Bibliotecas da UEL adotou um antigo e conhecido canal de comunicação com os usuários, propiciando sugestões e ou comentários através da caixa de sugestões, um instrumento simples que trouxe e continua trazendo bons resultados. Afinal o bibliotecário deve saber administrar as manifestações dos usuários.

Buscando promover os serviços e alcançar as metas traçadas para 2012, além de buscar uma boa repercussão e avaliação de seus serviços e produtos oferecidos, a biblioteca foi aos poucos inserindo as novas ferramentas de divulgação, com o objetivo de promover e divulgar a BSEAAJ para a comunidade interna e externa.

Os autores Campomar e Ikeda (2006, p. 3) afirmam que o objetivo do marketing “é criar, facilitar e estimular a troca. Para isso, é necessário conjugar procedimentos técnicos com uma grande dose de arte e habilidade profissional” e para Stevens et al (2002, p. 126) os objetivos “são usados no plano de marketing como sistema métrico par avaliar o desempenho”.

Uma colocação que talvez seja mais direcionada para o marketing de bibliotecas é:

Promoção é uma atividade de marketing referente à comunicação com o propósito de fazer conhecer e efetivar o uso ou adoção de um produto, idéia, comportamento ou serviço. Os objetivos da promoção são: (a) tornar e seus produtos e serviços conhecidos pelos usuários potenciais; (b) tornar o ambiente da organização e seus produtos e serviços atraentes para os usuários potenciais; (c) mostrar aos usuários reais como usar os produtos e os serviços; (d) evidenciar os benefícios dos produtos e serviço oferecidos; (e) manter os usuários reais, constantemente, bem informados sobre a atuação da organização, seus produtos e serviços. (AMARAL, 2008, p. 4).

O marketing vem impactar no que se refere a bibliotecas, principalmente com a questão da internet, levando em consideração a geração que faz uso dos produtos e serviços e têm uma aceitabilidade e habilidade para utilizar as tecnologias de comunicação existentes.

3 Materiais e métodos

A pesquisa aqui apresentada trata-se de uma pesquisa transversal, descritiva



com uma abordagem quali-quantitativa, por se tratar de uma pesquisa ocorrida num determinado tempo, com base em uma amostra selecionada para descrever uma população neste determinado momento” (RICHARDSON, 1999, p. 148), é descritiva porque sua característica é descrever a população envolvida.

Richardson (1999, p. 7) serviu como base pois também examina criticamente o “papel das variáveis que, de certo modo, influenciam ou causam o aparecimento dos fenômenos”

A pesquisa foi desenvolvida com os alunos de 4^o e 5^o ano que estão fazendo estágio no Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos e os professores que atendem naquele local, totalizando aproximadamente 470 pessoas.

A amostra correspondeu aos usuários que entre janeiro e março de 2012 efetuaram 01 empréstimo na biblioteca ou mantiveram 01 contato com a biblioteca através de e-mail ou telefone, no total 226 pessoas se enquadraram.

A coleta dos dados deu-se através de um questionário, previamente testado on-line feito no google docs, e enviado um link diretamente por e-mail para os alunos que fizeram uso da BSEAAJ naquele período pré-determinado. Foram respondidos 112 questionários.

4 Resultados finais

Os resultados obtidos foram satisfatórios, pois esses dados contribuirão para implementar e melhorar a comunicação e, por conseguinte o marketing da BSEAAJ.

Identificamos que dos participantes da pesquisa, 6 são docentes, o que representa 5% da população pesquisada e 106 são alunos, representando 95% da população. Quanto ao gênero, 53 são do sexo masculino e 69 do sexo feminino.

Diante das questões estabelecidas, quando foi abordado sobre com qual frequência os usuários utilizam alguma ferramentas de comunicação via web, sem especificar nenhuma das ferramentas disponíveis, evitando assim ser tendenciosa, tivemos as seguintes respostas 76 usuários disseram utilizar diariamente, 22 utilizam semanalmente, 4 fazem uso mensalmente e 10 nunca utilizam, conforme apresenta o gráfico 1:

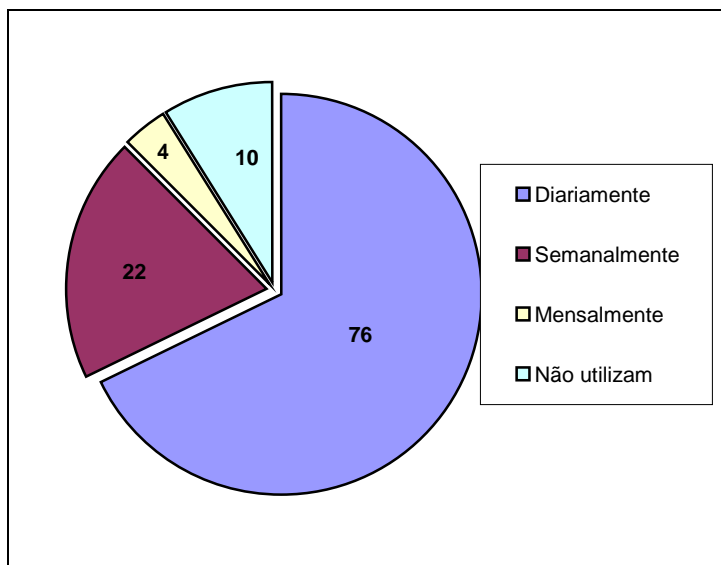


Gráfico 1 – Frequência de utilização das ferramentas de comunicação

Fonte: próprio autor

É sabido que nos dias de hoje a maioria das pessoas possuem uma ou mais contas de e-mail, o que possibilita a troca de informações diárias.

Na pergunta que objetivou buscar qual ferramenta os usuários utilizavam para se atualizarem e se comunicarem com a BSEAAJ, considerando que o Sistema de Bibliotecas utiliza de algumas ferramentas, tais como e-mail, chat, blog, flickr, twitter, msn.

Um número expressivo de usuários, ou seja 93 disseram utilizar o e-mail, seguido de 12 que se comunicam através do twitter, 5 se atualizam pelo site, 1 pelo MSN e 1 disse preferir ir pessoalmente até a biblioteca, conforme representado no gráfico 22 abaixo:

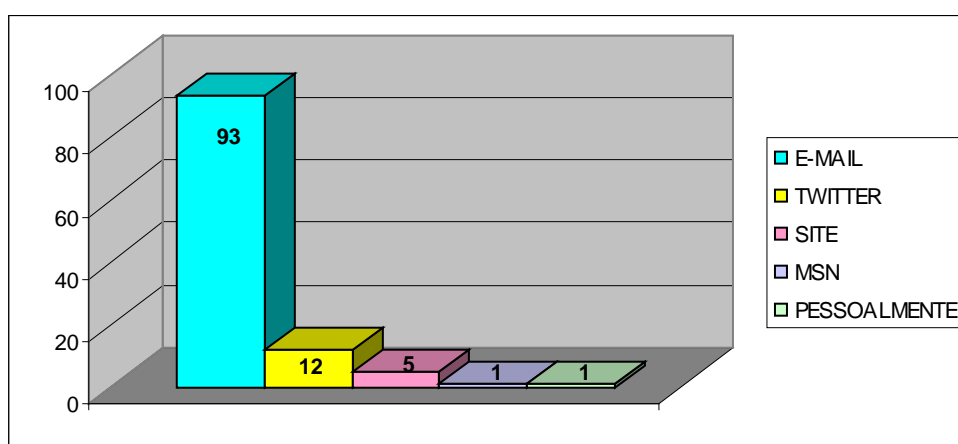


Gráfico 2 – Ferramentas de comunicação mais utilizadas.

Fonte: próprio autor

As ferramentas blog, chat e flickr não tiveram nenhuma menção, talvez porque essas ferramentas compartilhem informações de todo o Sistema e como a BSEAAJ é uma biblioteca especializada na área de Direito imagina-se que seja por

isso que os pesquisados não se interessam.

Ao perguntarmos se os e-mails enviados pela BSEAAJ facilitaram e ajudaram a mantê-los informados, divulgando as novidades sobre os produtos e serviços da biblioteca, as respostas foram variadas.

“sim, pois a biblioteca é muito específica e desta forma recebemos informações específicas”.

“Nos mantém informados sobre eventos na área, materiais novos na biblioteca”.

“Demonstra-se um dos meios de comunicação de maior eficácia”.

“A minha caixa de e-mail é verificada diariamente, sendo mais fácil me manter atualizado das informações da BSEAAJ através desse meio”.

“Facilidade e rapidez com que a biblioteca divulga seus serviços e suas novidades”.

“Os e-mails que recebo da BSEAAJ são sempre importantes, com informações específicas de meu interesse”.

“Por que recebo várias informações atualizadas e ainda posso verificar em casa em qualquer horário confortavelmente”.

“Acesso diariamente. Com certeza vejo mais do que qualquer outro meio”

Com as respostas obtidas, ficou muito claro que os usuários da BSEAAJ estão satisfeitos com a forma que a biblioteca divulga seus produtos/serviços.

Precisávamos saber se os assuntos tratados nos e-mails eram satisfatórios e diante disso, 103 pessoas disseram que sim, que os assuntos eram satisfatórios, 4 disseram que não eram satisfatórios e 5 disseram que satisfaziam parcialmente, como podemos observar no gráfico 3 logo abaixo:

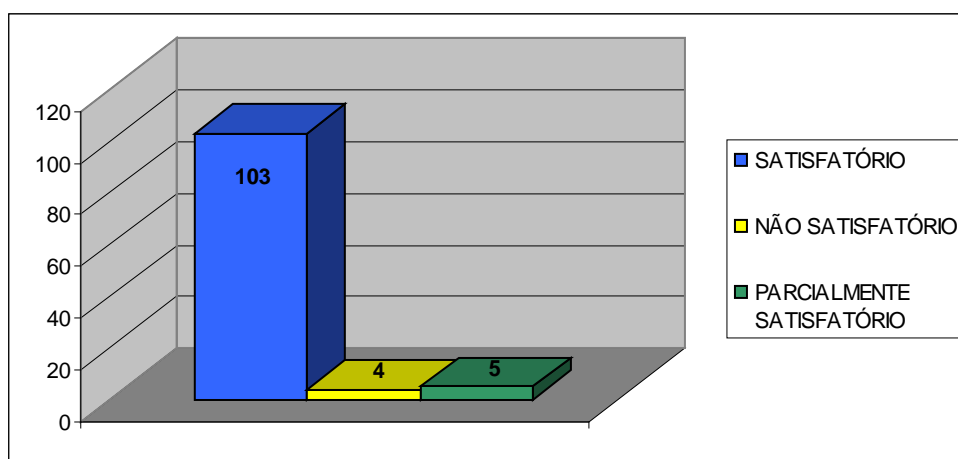


Gráfico 3 – Grau de satisfação sobre os assuntos enviados por e-mail.

Fonte: próprio autor

Analisando as respostas, vimos que a maioria dos pesquisados estão satisfeitos com as informações que são veiculadas através do e-mail.

Na intenção de saber se os usuários da BSEAAJ acessam o site, blog, twitter ou o flickr para saber das novidades do “Sistema de Bibliotecas”, visto que essas



ferramentas arrolam informações de todo o Sistema, 72 pessoas disseram que utilizam o site, 23 disseram utilizar o twitter. O flickr e o blog nem foram citados, e 17 usuários relataram que não utilizam nenhum dos recursos disponíveis. O que causa uma estranheza.

Dos 72 pesquisados que responderam que fazem uso do site, as respostas foram:

“Acho prático”.

“Acho o site excelente”.

“Achei o site funcional”.

“Acho complicado”.

“Acho o site útil, mas só utilizo quando realmente preciso”.

“O twitter é interessante, porém tem muitas informações genéricas”.

“twitter, mas não tem muita coisa da área”.

Em uma das perguntas formuladas, solicitamos a opinião dos pesquisados a respeito da BSEAAJ ter um site, um blog ou um twitter específico que abordasse as questões jurídicas específicas para a comunidade a qual está inserida, as respostas foram: 56 acham que sim, que a biblioteca dever ter um site, um twitter e um blog específico, 25 disseram que talvez fosse interessante e 41 disseram que não tem necessidade. Dentre as justificativas recebidas, algumas que se destacaram :

“Sim, pois é uma biblioteca especializada”.

“Um site sim, blog ou twitter não. Um site atualizado em conjunto com os e-mails que vocês enviam são suficientes”.

“Seria interessante já que a BSEAAJ é voltada para um grupo menor e específico de alunos”.

“Não acredito ter necessidade, os e-mails que recebo são suficientes”.

“Sim, seria uma forma fácil e direta de contato e informação ao aluno”.

“Creio que não seja necessário”.

“Um site próprio da biblioteca seria ótimo, pois seria possível o interessado “visitar” virtualmente, consultar acervo/disponibilidade de obras à exemplo do que fazem outras universidades, lançamento de obras novas, etc.”.

“Sim, um site, pois se concentraria nos assuntos de interesse específicos dos usuários”.

“Não, pois acho que o e-mail é o meio mais prático para receber informações, já que nem sempre temos tempo para ficar abrindo outros sites”.

“Acho que todos os meios de comunicação são válidos”.

“Não, pois a BSEAAJ atende alunos e docentes, assim sendo os interessados principais já estarão sabendo das novidades através dos e-mails que biblioteca envia”.

“Na minha opinião, um twitter é uma maneira muito eficaz de atingir um público específico, como é o caso em questão. Quem quiser obter as informações segue o perfil delas, não precisaríamos entrar no blog todos os dias para isso”.



“Acredito que para muitos alunos seria interessante visto que eles ficam muitos tempos conectados à internet”.

“Não acho necessário”.

“Sim, acho esses mecanismos importantes e de fácil acesso”.

“Sim. Por que em casos em que se busca uma informação específica estaria disponível a qualquer hora independente de uma resposta por e-mail”.

“Sim, uma base de dados específica sempre é ferramenta fácil e rápido o acesso”.

5 Considerações finais

Não podemos negar que a geração atual não é apenas aquela que recebe os sinais transmitidos no processo de comunicação, ela assumiu o papel de receptora, processadora e retransmissora das informações.

Estamos lidando com a Geração Y, uma geração habituada a lidar com as tecnologias. Tapscott (2010) declara com firmeza que para esse segmento, a tecnologia é como o ar, pois essa é a primeira geração global, conectada através da internet a pessoas e realidade de todo o mundo.

Os resultados das análises efetuadas demonstraram que o meio de comunicação mais utilizado pelos usuários é o e-mail, o que nos deixa mais confortáveis, pois todo o fluxo de disseminação das informações referentes a BSEAAJ é enviado por e-mail, o que nos dá a certeza de estarmos no caminho correto.

A disseminação do e-mail como forma de marketing foi uma necessidade da BSEAAJ e uma maneira de tentar levar o máximo de informações relevantes para seus usuários, principalmente a partir do momento que passou a conhecer o seu usuário. Podemos definir e-mail marketing da seguinte forma:

...é a utilização do e-mail como canal privilegiado de comunicação, em que você pode fazer isto tudo e muito mais, mas em que deve ter sempre presente o seu verdadeiro poder – disponibilizar valor real para os seus destinatários e criar relações - para mais tarde, poder. (O QUE é email marketing)

Os assuntos enviados por e-mails facilitam e ajudam muito os usuários, mantendo-os informados sobre assuntos deste mudanças nas legislações, serviços, produtos que a BSEAAJ oferece, informações sobre concursos e eventos na área, inclusive as notícias diárias sobre os últimos acontecimentos na área jurídica.

A maioria dos pesquisados acessam o site do Sistema de Bibliotecas mas com o objetivo de utilizar dos serviços de reserva e renovação de documentos, alguns utilizam o twitter para se atualizarem, porém 17 pessoas relataram não utilizar nenhum dos recursos disponíveis para se atualizarem.

Quanto a BSEAAJ ter um site, ou um blog, ou um twitter específico que abordasse questões jurídicas, específico para essa comunidade, mais da metade dos pesquisados disseram que é importante que a BSEAAJ tenha um site próprio, que disponibilizem informações específicas.



Se a biblioteca seleciona e encaminha essas informações direto para os e-mails de seus usuários, de uma certa forma ela passa a ser uma fonte confiável, passa a ser um ponto referencial para seus usuários.

O fato da BSEAAJ possuir uma demanda que necessita de informações acadêmicas e também informações jurídicas para atender os advogados a torna BSEAAJ uma biblioteca mista ou seja, a união da biblioteca universitária com a biblioteca especializada de em Direito.

O bibliotecário sempre foi capaz de utilizar os instrumentos da área para melhorar o desempenho de suas funções e será ainda capaz de continuar fazendo isso, pois a multidisciplinaridade de atividades de marketing foram determinantes na implementação de mudanças, principalmente do ponto de vista digital, por exemplo: site, intranet e publicações eletrônicas e na adequação ao novo modelo de gestão, assessorando no planejamento em conjunto com o sistema de gestão da biblioteca.

A biblioteca deve conhecer o ambiente em que está inserida e adquirir uma nova linha de pensamento ainda desconhecida por muitos administradores de bibliotecas.

Se os profissionais que atuam nessas organizações agirem dessa maneira, poderão com maior facilidade selecionar as oportunidades para agir e antecipar-se com as informações do interesse de seus usuários. Conseqüentemente, alcançarão resultados positivos, satisfazendo [...] as necessidades de informação desses usuários e fazendo melhor uso dos recursos disponíveis, esteja a unidade de informação localizada em qualquer região do mundo. (AMARAL, 1996, p. 6).

As redes sociais e as novas tecnologias abrem caminho para ações proativas, permitindo um aprimoramento e novas formas de trabalhar. Incrementar a forma de disponibilizar produtos e serviços e tornar o marketing uma ferramenta utilizada no dia-a-dia das bibliotecas.

Temos que considerar que o marketing digital não é independente, e diante disso, é interessante e recomendável que seja praticado, integrado com as novas mídias, pois é nítido que a comunicação tradicional está sofrendo muitas mudanças e possui grande probabilidade de passar a não existir se não for incorporada às novas tecnologias.

Precisamos criar mecanismos que aproximem os usuários da biblioteca, ferramentas específicas para a área jurídica e que faça com que os usuários que não utilizam as ferramentas atuais passem a se interessar pela BSEAAJ, passe a interagir de forma que tenham suas necessidades supridas.

A capacitação e a experiência permitirão ao bibliotecário reinventar-se, se for necessário, para exercer outros tipos de atividades específicas da área.

Os bibliotecários devem estar sempre buscando atualizações e preparados para as mudanças que as tecnologias estão proporcionando, considerando que o nosso público mudou e está mudando a cada dia e a maneira de se comunicar também, e nós como mediadores, compartilhadores, multiplicadores e disseminadores que somos, não podemos ficar alheios a tantas mudanças.

Referências



ABDALLA, Eidi Raquel Franco et al. **Marketing em biblioteca universitária pública**: uma década de atividades. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2988.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.1, p.31-44, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1636/1637>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

_____. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/452/411>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

_____. **Marketing e gerência em bibliotecas**. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/isma3l2215/d/47193754-Marketing-e-gerencia-de-biblioteca>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

BERTHOLINO, Maria Luiza Fernandes; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Infra-estrutura de informação: o uso da Internet por bibliotecários de instituições brasileiras de ensino superior. IN: RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: Ed. UEPG, 1999.

CAMPOMAR, Marcos Cortez; IKEDA, Ana Akemi. **O planejamento de marketing e a confecção de planos**: dos conceitos a um novo modelo. São Paulo: Saraiva, 2006.

CENDÓN, Beatriz Valadres. A Internet. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadres; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

_____. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. São Paulo: Ediouro, 2009. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=tUWDA3PnonwC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 20 abr. 2012.

MATTOS, Ana Luiza de Oliveira. Biblioteca do Sistema Barddal de Ensino. Florianópolis, 6 maio 2005. IN: BLATTMANN, Ursula; CIPRIANO, Aline de Souza. **Os diferentes públicos e espaços da biblioteca escolar**: da pré-escola a universidade. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21., **Anais...** 2005, Curitiba, 2005. CD-ROM. Disponível em: <http://www.reocities.com/ublattmann/papers/p12.html>.

MCDONALD, Malcom. **Planos de marketing**: planejamento e gestão estratégica.



Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. **O Uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/370/403>> Acesso em: 02 abr. 2012.

PRIMO, A. F. T. **Interação mediada por computador**. 2. Ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

O QUE É EMAIL MARKETING: o verdadeiro conceito. Disponível em: <http://www.wdesignet.com.br/component/content/article/14-artigos-a-noticias/58-o-que-e-email-marketing-o-verdadeiro-conceito>. Acesso em: 20 maio 2012

SILVA, Milena Celere de Sousa e. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2640.pdf>> Acesso em: 20 abr. 2012.

STEVENS, Robert et al. **Planejamento de marketing: guia de processos e aplicações práticas**. São Paulo: Pearson Education, 2004.

TAPSCOTT, Don. **A hora da geração digital**. Rio de Janeiro: Editora Agir, 2010.

TELLES, André. **Geração digital: como planejar o seu marketing para a geração que pesquisa Google, se relaciona no Orkut, manda mensagem pelo celular, opina em blogs, se comunica pelo MSN e assiste a vídeos no YouTube**. São Paulo: Landscape, 2009.

ENDOMARKETING: UMA FERRAMENTA NO PROCESSO DO SISTEMA DE GESTÃO DA DIVISÃO DE BIBLIOTECA - ESALQ/USP

**Thais Cristiane Campos de Moraes¹, Kátia Maria de Andrade Ferraz²,
Vilma Sarto Zeferino³**

¹ Bibliotecária. Técnica de Documentação e Informação da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz (ESALQ) da USP

² Bibliotecária da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz (ESALQ) da USP

³ Técnica de Documentação e Informação da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz (ESALQ) da USP

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o *endomarketing* como uma ferramenta no processo do Sistema de Gestão da Divisão de Biblioteca (DIBD) da ESALQ/USP. O método utilizado para alcançar o objetivo proposto foi através de uma pesquisa exploratória aplicada aos funcionários da biblioteca, buscando identificar e reconhecer a percepção sobre assuntos como: o ambiente de trabalho, lideranças, integração, motivação, conhecimento das atividades desenvolvidas, reconhecimento profissional e forma de comunicação. O resultado demonstrou o desconhecimento de alguns colegas sobre as atividades realizadas por outras áreas, a ausência de visibilidade e reconhecimento do trabalho desenvolvido, além de lacunas na comunicação interna. Assim, foi idealizada, definida e estruturada uma forma de comunicação sistematizada, justificando a elaboração de um informativo denominado "Fique por Dentro" para a divulgação das atividades como um meio de reconhecimento profissional e integração entre os diferentes Processos. Conclui-se que o informativo valoriza as pessoas, promove as boas práticas e tem sido um instrumento de gestão.

Palavras-Chave: Endomarketing; Motivação; Integração; Comunicação.

Abstract

This paper aims to present the *endomarketing* as a tool in the System Management Division of the Library (DIBD) ESALQ / USP. The method used to achieve the proposed objectives was through an exploratory research applied to library staff, to identify and recognize the perception of such matters as: the work environment, leadership, integration, motivation, knowledge of activities, professional recognition and shape communication. The result showed the unawareness of some colleagues on the activity of other areas, the lack of visibility and recognition of their work, beyond gaps in internal communication. Therefore was idealized, defined and structured a systematic form of communication, justifying the development of a newsletter called "FiqueporDentro" for the dissemination of activities as a means of professional recognition and integration between different processes. It is concluded

that the informative values people, promotes good practice and has been a management tool.

Keywords: Endomarketing; Motivation; Integration; Communication.

1 Introdução

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o *endomarketing* como uma ferramenta no processo do Sistema de Gestão da Divisão de Biblioteca (DIBD) da ESALQ/USP, tendo em vista o contexto de mudanças e do ritmo acelerado da produção e disseminação da informação, onde a comunicação deve ser o agente facilitador nesse processo.

A comunicação e a informação são elementos das estratégias de gestão, essenciais para a operação da instituição e estão intimamente vinculados às formas de significar, valorar e expressar uma organização. Nesse âmbito a presença de processos e ações de comunicação não deve ser entendida como complementos da estratégia organizacional, mas como componentes essenciais na construção de uma estratégia comum.

Para Bekin (2002) administrar deve ser um processo em que o desenvolvimento da organização não deixa de lado a participação do indivíduo, promovendo um estilo dinâmico e democrático através de valores sociais e humanos, onde, além de ouvir seus clientes internos, preocupa-se com seu bem-estar. Esse modelo chama-se *Endomarketing*.

O termo *endomarketing* pode ser entendido como o resultado de uma filosofia para tratar os relacionamentos do funcionário com a empresa, reforçando a motivação e a participação, agindo ao nível da cultura organizacional e da congruência dos interesses (TÓFANI, 2007).

De acordo com os estudos realizados, "*endomarketing*" é compreendido também como uma nova forma de administrar que implica em uma mudança de cultura e requer uma liderança altamente comprometida. Esse conceito compactua com a visão e postura da DIBD, cujo sistema de gestão tem como base os valores humanos.

O processo de mudanças, comum nas organizações, exige a comunicação com os funcionários, através de instrumentos e ações integradas em um programa de comunicação interna, com o propósito de mantê-los informados acerca de seus verdadeiros objetivos. Assim é possível tornar o funcionário um ser comprometido com a nova postura da empresa, o que significa trabalhar com a verdade e a transparência em todas as ações empreendidas.

Dentro dessa visão, onde o *endomarketing* atua como um processo educativo, a DIBD elaborou um informativo interno cujo objetivo foi divulgar as atividades dos Processos, as inovações implementadas, a capacitação da equipe e os assuntos de interesse pertinentes à área de atuação, melhorando o processo de comunicação e subsidiando as pessoas de informações, possibilitando conhecimento para apoiar o processo de tomada de decisão e promover a motivação a partir do reconhecimento

dos projetos desenvolvidos pela equipe.

O informativo denominado “Fique por Dentro” se caracteriza por sua interdisciplinaridade, por ser um instrumento democrático e de integração, que se consolida através da participação voluntária dos funcionários comprometidos com o registro e divulgação dos fatos, com a transparência das informações da biblioteca e com a preservação da memória da DIBD.

As inovações e as melhorias nos Processos muitas vezes são desconhecidas pelos funcionários de outras áreas e é muito importante que todos tenham conhecimento e acompanhem o desenvolvimento dos produtos e serviços oferecidos aos usuários. Todos devem saber o que a biblioteca produz e as atividades de todas as áreas, o que certamente contribuirá para a valorização dos colegas, para compreender os objetivos estratégicos, valorizar o ambiente de trabalho, bem como para “vender” os produtos e serviços aos usuários da biblioteca, seus clientes externos.

O conhecimento dos valores e da missão da biblioteca atrelada à divulgação das informações e ao reconhecimento do desempenho da equipe contribui para a educação dos funcionários e para o fortalecimento da política básica da DIBD, uma vez que compartilham da mesma visão sobre a organização e de sua gestão. Educação esta, entendida como orientação e direcionamento com foco na participação através da energia positiva de todos, utilizando uma forma de comunicação sistematizada e integrada aos interesses da organização, baseada em valores humanos.

O grande desafio da DIBD foi proporcionar um clima de confiança e parceria através da visão compartilhada dos trabalhos e projetos desenvolvidos, promovendo a dinamização do fluxo de informações através da gestão da comunicação e da gestão de pessoas. Para isso, buscar uma forma ou instrumento para melhorar a comunicação, contando com informação direta e transparente permeando entre todos os níveis da biblioteca e com o apoio de funcionários motivados e participantes foi fundamental.

2 Revisão de Literatura

A origem da palavra *Endomarketing* está estruturada na composição do prefixo grego “*éndon*” (movimento para dentro) com a palavra inglesa Marketing, cujo significado pode ser entendido como a aplicação e adaptação de técnicas e princípios de Marketing voltado para o interior da empresa.

Envolve ações de recursos humanos, comunicação e marketing, com vistas a estabelecer uma interação sinérgica entre os funcionários, promovendo a visão, missão, valores e objetivos para facilitar a consecução das metas organizacionais.

Nesse paralelo, Dias & Duarte (2010) afirmam que a proposta de ações de endomarketing deve ser a de criar um ambiente em que o crescimento individual beneficie o desenvolvimento coletivo na busca do aprendizado organizacional contínuo, através do alinhamento estratégico com as diretrizes organizacionais, enfim, sua política básica.

Esse conceito reafirma a importância do informativo, uma vez que em todos os seus exemplares há o reforço da missão, visão e valores da biblioteca.

Brum (1994) aborda que o *Endomarketing* inicia-se com a definição de domínios do Marketing e de programas de Qualidade, uma vez que estes programas exigem a execução de trabalhos em grupo e que o sucesso está condicionado a uma cultura favorável, um sentimento a ser induzido através de um trabalho de comunicação. Ressalta ainda a importância da pesquisa de clima como um instrumento capaz de tornar perceptível a realidade de uma empresa. Aplicado em forma de questionários, a pesquisa de clima serve como verdadeiro estudo de gestão.

Outro argumento que valida a criação do informativo como ferramenta facilitadora no processo de comunicação, está relacionado ao trabalho de Dias & Duarte (2010), afirmando que a comunicação interna deve estar em primeiro lugar em nível de importância, porque os clientes internos são parceiros entre si e quanto mais bem informados estiverem, mais envolvidos estarão com a missão e com o negócio da organização. A comunicação interna, segundo os autores amplia a visão do funcionário dando-lhe um conhecimento sistêmico dos processos.

Nessa mesma direção, Cerqueira (2005) conceitua o endomarketing como um forte componente de comunicação integrada, sendo que o comprometimento com o desenvolvimento adequado das atividades dos funcionários está relacionado:

- a) a prática dos valores estabelecidos como base da nova cultura;
- b) a manutenção de um clima ideal de valorização e reconhecimento das pessoas;
- c) o estabelecimento de canais adequados de comunicação interpessoal, que permitirão a eliminação de conflitos e insatisfações, que possam afetar o sistema organizacional;
- d) a melhoria do relacionamento interpessoal;
- e) o estabelecimento da administração participativa.

Complementando essa afirmação, Marchiori (2001) diz que as ações da empresa devem fazer sentido para as pessoas, sendo necessário que encontrem no processo de comunicação as justificativas para o seu posicionamento e comprometimento. Assim o cliente interno, sabendo que o seu trabalho representa no todo da organização, qual a importância das tarefas que realiza, do que produz, desempenhará com mais eficiência e eficácia as suas atividades.

Partindo desse pressuposto, o informativo reforça a atual gestão valorizando o potencial humano, os seus conhecimentos, as suas práticas de sucesso e as inovações implantadas nos distintos setores.

Quanto à motivação no ambiente de trabalho, Bueno (2005) comenta que a motivação profissional é um fator importante e envolve a dedicação ao trabalho, questões de conduta, convivência em equipe entre outras implicações da sociedade grupal. Explica também que o grau de envolvimento / comprometimento do funcionário depende de fatores como motivação, relações humanas, capacitação e valorização. Para o autor, essa cadeia de relacionamentos impulsionará todo o ciclo da organização e todos devem sentir-se satisfeitos em suas atividades.

Este é outro fator englobado pelo informativo e se propõe a melhorar a qualidade do relacionamento interpessoal dando ênfase a motivação através da

comunicação, estimulando a capacitação, o relacionamento globalizado entre funcionários em todos os níveis hierárquicos. Há também o espaço para que gestores registrem as atividades de suas equipes, uma vez que acompanha todo o desenvolvimento e a capacitação de sua equipe, bem como das inovações implantadas em seu processo.

De acordo com Bueno (2005) a força da motivação começa quando todos sentem que poderão contribuir de forma eficaz e eficiente para o sucesso do objetivo proposto. Ele afirma também que as organizações buscam desenvolver o potencial dos funcionários e eles, por sua vez, esperam o reconhecimento do seu trabalho e a valorização explícita de alguma forma, seja em relação ao salário, promoção até elogios, demonstração esta de que é notado e de que faz a diferença.

O autor ainda comenta que as variadas práticas administrativas e gerenciais existem e a mais adequada certamente é aquela, que tem como princípio a democracia e o envolvimento de todos os membros na tomada de decisões.

Dentro desse contexto, Moreira (s.d.) em seu artigo apresenta recursos do endomarketing como instrumento de sedimentação do conceito:

- a) **Jornal Interno:** muito útil para uniformizar a linguagem, promover encontros, difundir idéias, revelar talentos, motivar pessoas, enfim, tornar a empresa mais transparente. Este instrumento pode ser desenvolvido pelas próprias pessoas da empresa, mas há aquelas que preferem contratar uma assessoria especializada no ramo.
- b) **Videojornal:** um recurso que tem dado um excelente resultado pelo seu dinamismo e versatilidade. Segue o mesmo princípio do jornal interno, porém utiliza o recurso do vídeo.
- c) **Feira de Negócios:** um verdadeiro empreendimento. Esta é, talvez, a ferramenta mais ousada e a que demanda maior empenho e criatividade, onde o objetivo é fazer com que as pessoas/áreas entendam o que é que cada um faz dentro da empresa

A partir dos estudos apresentados, é possível perceber que o informativo “Fique por Dentro” abre espaço para a transparência das informações, para a exposição dos fatos e para a integração de todos, contribuindo, e complementando as atividades organizacionais de gerenciamento.

3 Metodologia

Para a implantação do *endomarketing* na DIBD, algumas ações foram realizadas: pesquisa com os funcionários da biblioteca, idealização do projeto (construção das idéias), integração (trabalho em equipe) e implantação.

Foi utilizada uma metodologia de caráter exploratório, com dados coletados por meio de uma pesquisa aplicada aos funcionários (clientes internos) para identificar os pontos fracos ou fragilidades na comunicação interna ou entre os Processos, bem como para compreender os fatores motivacionais.

A próxima etapa constituiu da tomada de decisão para o desenvolvimento do projeto de Endomarketing.

4 Desenvolvimento

O projeto iniciou com uma pesquisa exploratória contendo perguntas abertas, para identificar e reconhecer a percepção dos funcionários, sobre assuntos como: o ambiente de trabalho, lideranças, integração, motivação, conhecimento das atividades desenvolvidas, reconhecimento profissional e forma de comunicação.

A partir da análise das informações, descobriu-se o desconhecimento de alguns colegas sobre as atividades realizadas por outras áreas e até mesmo insatisfação, quanto à falta de visibilidade e reconhecimento do trabalho desenvolvido, além de lacunas na comunicação interna. Tais evidências sinalizaram que a instituição necessitava de ações internas de endomarketing.

O resultado demonstrou ainda a importância da comunicação interna, identificada pelos respondentes como sendo uma solução para ruídos de comunicação e focos de conversas desnecessárias, mantendo os funcionários atualizados dos fatos, mais preparados para atender o cliente e também para divulgar suas próprias atividades.

Assim, foi idealizada, definida e estruturada uma forma de comunicação sistematizada, justificando a elaboração de um informativo para a divulgação das atividades como um meio de reconhecimento profissional e integração entre os diferentes Processos da biblioteca. Um canal de comunicação, com transparência e clareza das informações, sem riscos de ruídos inerentes à comunicação oral, inclusive uma forma para descobrir novos talentos. Desse modo, a equipe do Programa de Educação e o responsável pelo marketing na biblioteca, investiram na elaboração de um informativo oficial denominado “Fique por Dentro”.

Por abranger temas multidisciplinares, a comunicação e a contribuição de todas as áreas foram fundamental, principalmente considerando a relação de dependência entre elas, o que fortalece e harmoniza as relações entre as pessoas, integra a noção de cliente nos processos internos e melhora a qualidade dos serviços advinda da satisfação pessoal.

A próxima etapa consistiu da caracterização do informativo (Figura 1), de sua implementação e apresentação à equipe da biblioteca, considerando a padronização de itens específicos como: periodicidade, formato, numeração, logotipo, matérias, layout e comissão editorial.



Figura 1 – Caracterização do informativo “Fique por Dentro”

5 Resultados Finais

Com o objetivo de avaliar o impacto do informativo e para saber se atendeu às expectativas dos funcionários, uma nova pesquisa (Figura 2) foi realizada. A partir da análise do resultado, pode-se afirmar que 100% dos respondentes consideraram o “Fique por Dentro” como um instrumento eficaz de divulgação, atingindo o objetivo proposto.

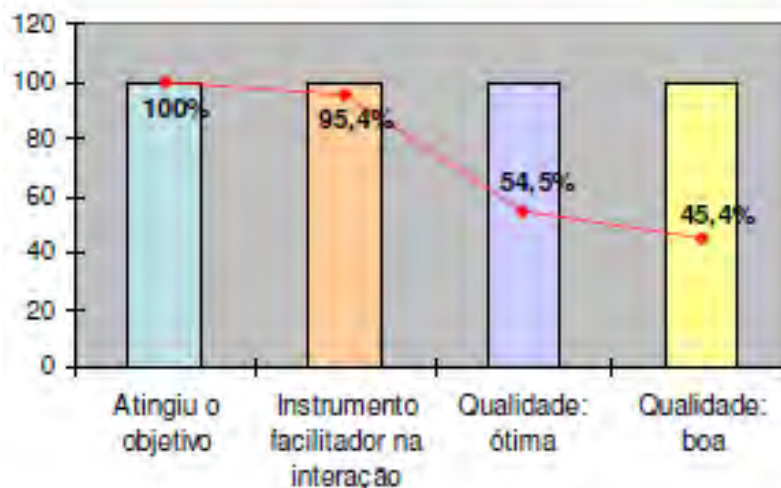


Figura 2 – Avaliação do impacto do informativo

A validação do resultado e a aprovação do informativo tem sido crescente, podendo ser comprovada tanto pelo envolvimento e participação dos funcionários (Figura 3) na publicação de matérias, como através dos elogios que vem sendo publicados no próprio informativo e dos elogios feitos diretamente à equipe pelos colegas de trabalho, demonstrando que um trabalho cooperativo agrega valor, aproxima as pessoas e gera bons resultados.

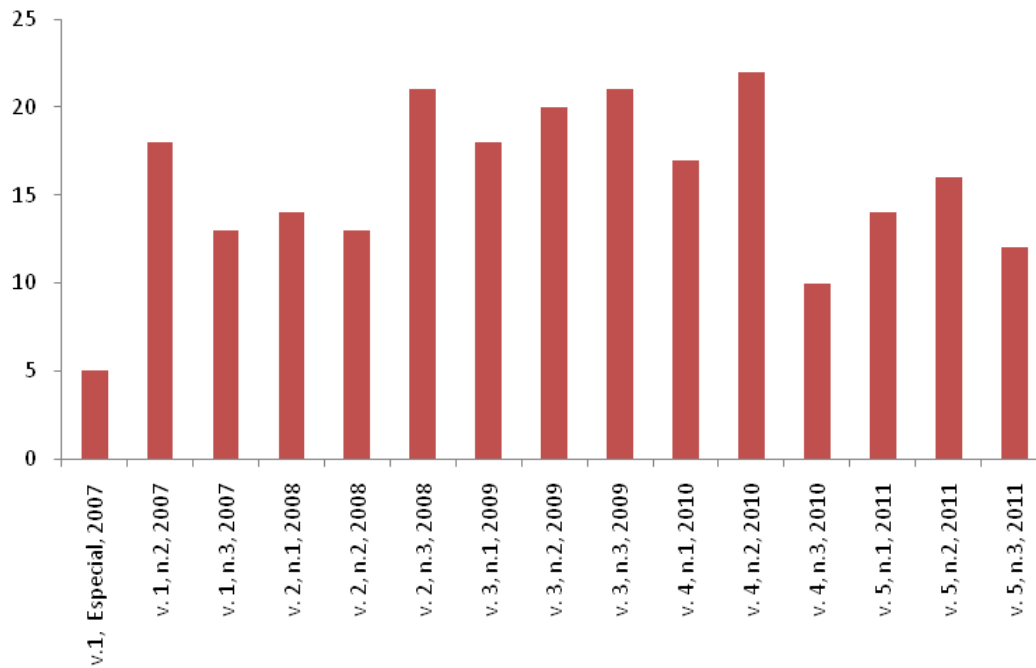


Figura 3 – Número de participação (funcionários) no informativo

O informativo foi considerado como um recurso para a valorização e reconhecimento do trabalho e como uma possibilidade para descobrir novos talentos. A comunicação melhorou, a linguagem do sistema de gestão foi reforçada e os funcionários têm mais um espaço para expor suas idéias.

Outro fator que apresenta que representa o resultado positivo é o crescente número de matérias divulgadas no “Fique por Dentro” (Figura 4), evidenciando a integração e a aprovação da equipe.

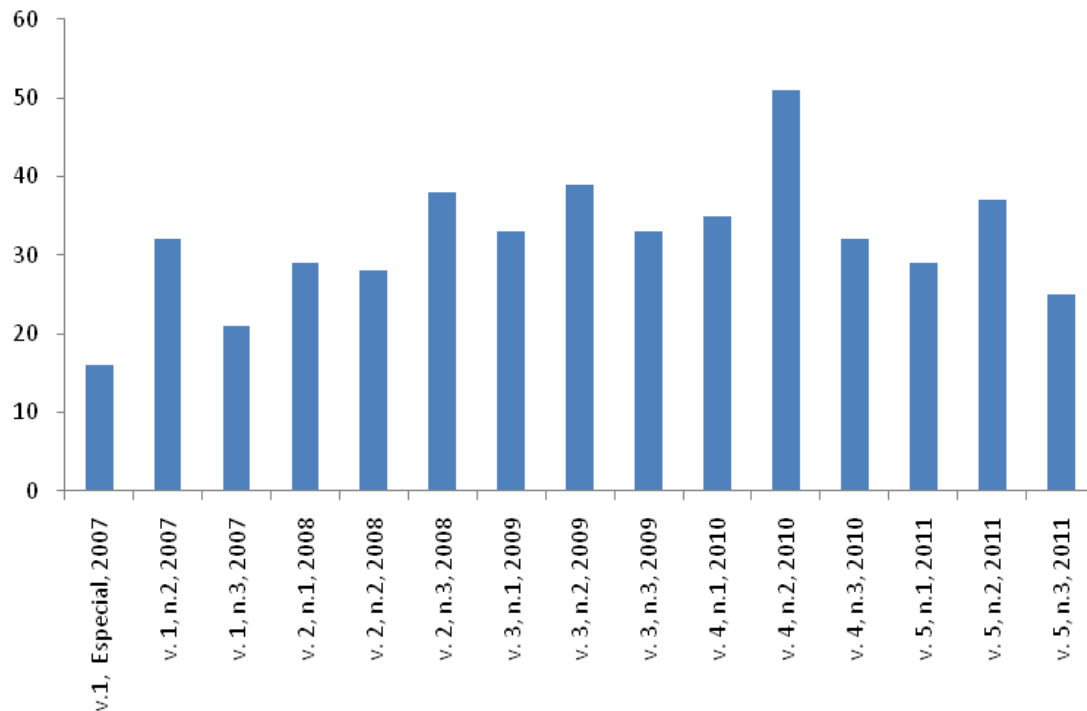


Figura 4 – Número de matérias divulgadas no informativo

6 Considerações Finais

Os resultados evidenciaram, um panorama que promove o informativo como um instrumento eficaz para a melhoria da comunicação interna e de contribuição para a divulgação e valorização dos serviços com um todo e conseqüentemente, para o reconhecimento profissional do desempenho da equipe e da biblioteca.

A comunicação interna através do informativo foi avaliada como muito importante e essencial, por ser a solução para ruídos de comunicação e focos de conversas desnecessárias, mantendo os funcionários atualizados dos fatos, preparados para atender ao cliente e para fazer a biblioteca se desenvolver.

O informativo tem sido também um instrumento de gestão, na medida em que têm identificados, registrados e validados os resultados positivos advindos dos projetos desenvolvidos e as práticas de sucesso, colaborando para a análise crítica da biblioteca e para a tomada de algumas decisões.

Os textos publicados valorizam e promovem as boas práticas e o alcance das metas, sendo capazes de melhorar o desempenho das pessoas e obter um maior comprometimento da equipe através da motivação do empenho de todos para a obtenção dos resultados esperados.

A DIBD tem trabalhado com os funcionários de modo que eles sejam mais ativos no processo comunicativo e de interação com a biblioteca, enfatizando os valores, as atitudes e a importância da capacitação para o bom desempenho, empregabilidade e vantagem competitiva. Com isso, eles estão mudando a sua postura, atuando como informantes e divulgadores de suas experiências profissionais e até evidenciando a visão pessoal sobre um determinado assunto.



Tal resultado comprova a importância da continuidade e periodicidade deste informativo como um instrumento de endomarketing, de interação entre os Processos, de reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido pela equipe da DIBD.

Referências

BEKIN, S.F. **Endomarketing um estudo de caso da comunicação interna de objetivos empresariais dirigida aos gerentes de agências de uma instituição financeira.** 2002. São Paulo. Dissertação (Mestrado em Administração Estratégica de Empresas) – Centro Universitário Álvares Penteado – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. 116p.

BRUM, A. M. **Endomarketing como estratégia de gestão: encante seu cliente Interno.** Porto Alegre: L&PM, 1994.

BUENO, S.B. Proposta de gestão de pessoas em unidade de informação especializada: a força da motivação e suas implicações no processo de gestão de pessoas. **Rev. ACB Biblioteconomia:** Santa Catarina, v.10, n.1, p.124-130, jan./dez., 2005.

CERQUEIRA, W. **Endomarketing: educação e cultura para qualidade.** Rio de Janeiro Qualitymark. 2005.

DIAS, J.H.C.; DUARTE, E.N. Marketing e endomarketing na biblioteca central da UFPB: subsídios para uma ação na Divisão de Serviços ao Usuário. **Biblionline,** João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 25-52, 2010.

MARCHIORI, M. R. **Cultura organizacional: conhecimento estratégico no relacionamento e na comunicação com os empregados,** 2001. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo.

MOREIRA, J.C.T. **Ferramentas de endomarketing: jornal, vídeo e até uma feira interna.** S.d. Disponível em:

<<http://www.mindconsultoria.com.br/artigos.asp?cod=12>> Acesso em: 25 abr. 2012

TÓFANI, F. **Marketing interno ou endomarketing?** 2007. Disponível em: <<http://www.mundodomarketing.com.br/materia.asp?codmateria=1588>>. Acesso em: 20 abr 2012.

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS DOS BIBLIOTECÁRIOS ATUANTES NO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS¹

Tatiana Rossi²

² Mestre em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC). Bacharel em Biblioteconomia (UFSC). Bibliotecária da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: tat.caua@gmail.com.

Resumo

A gestão de competências é um dos novos modelos de gestão de pessoas oportunizados na sociedade da informação. Para tanto objetiva-se apresentar uma revisão da literatura científica acerca do tema competências dos bibliotecários atuantes nos serviços de informação em bibliotecas universitárias. Selecionou-se os artigos das Bases do Portal de Periódicos da CAPES e BRAPCI e teses e dissertações do BDTD/IBICTI e PGCIN/UFSC. Na análise desses, obteve-se indicação de outras literaturas que corroboram para a temática. Nos resultados expõem-se os estudos sobre perfis e competências dos bibliotecários. Conclui-se que com os estudos levantados, pode-se familiarizar-se com o perfil esperado, conhecer o mapeamento de competências e traçar diretrizes para o desenvolvimento profissional e pessoal.

Palavras-Chave: Gestão de competências; Perfil profissional; Bibliotecários; Biblioteca Universitária.

Abstract

The management competence is one of the new models timely people management in the information society. To this end we report a review of scientific literature on the subject expertise of librarians working in information services in university libraries. We selected the articles of the Bases of the CAPES Periodicals Portal and BRAPCI and theses and dissertations BDTD/IBICTI and PGCIN/UFSC. In these analyzes, we obtained an indication of other literatures that support for the theme. The results expose the studies on profiles and competencies of librarians. It is concluded that the studies raised can familiarize yourself with the profile expected, to know the mapping of competencies and set guidelines for the professional and personal development.

Keywords: Management competencies; Professional profile; Librarians; University Library.

1 Introdução

Pode-se dizer que a Sociedade da Informação está pautada na experiência e no conhecimento e que as mudanças que oferece interferem nas atividades, serviços, no modo de agir e de pensar.

Observa-se também nessa nova sociedade a alteração no modo de gerir o conhecimento e as pessoas nas Organizações. Um desses modelos é a gestão do conhecimento, a qual apresenta a informação como papel central e estratégico na vida humana. Cronin (1983, p. 1, tradução nossa) comenta que a informação é o novo capital e que houve um crescimento no número de pessoas envolvidas com a informação.

¹ Pesquisa bibliográfica originalmente realizada para o desenvolvimento da dissertação de mestrado da autora (ROSSI, 2012).

No caso de um novo modelo de gerenciamento de pessoas, pode-se apresentar a gestão de competências. Neves (2007) aponta que a gestão de competências é utilizada para:

[...] promover a integração entre as atitudes, as habilidades e os conhecimentos necessários para que as pessoas alcancem resultados diferenciados, além de haver uma maior responsabilidade pelo processo de aprendizagem, tanto por parte do gerente, quanto por parte dos colaboradores.

Fleury e Fleury (2001) acreditam que estão adotando um instrumento de gestão de pessoas com ênfase no indivíduo e não mais no desempenho do cargo, com isto procuram mudar a estrutura organizacional para evidenciar a integração e a comunicação para participação e aprendizagem dos colaboradores.

Ressalta-se que para prestar um serviço com qualidade os profissionais dependem do investimento realizado em sua capacitação. As bibliotecas universitárias (BUs) ofertam o acesso e uso da informação à toda a comunidade acadêmica da Instituição de Ensino Superior (IES), ademais, contribuem para a construção do conhecimento, aplicação da inovação e do desenvolvimento social (CABESTRÉ; BELLUZZO, 2008).

Nas BUs, o papel do bibliotecário na prestação de SI é evidente, pois estes profissionais têm contato direto com o usuário, podendo identificar e adequar os serviços às necessidades individuais dos usuários.

Em sua formação, os bibliotecários são capacitados para atuar em um mercado de trabalho amplo e adequado ao contexto da época de sua formação e por isso, recomenda-se que continue a desenvolver competências para os serviços prestados na BU com intuito de atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

O objetivo deste artigo é levantar os estudos acerca do desenvolvimento e mapeamento das competências tendo em vista a disseminação deste novo modelo de gestão e, conseqüentemente, proporcionar familiaridade com o perfil esperado e a melhoria na prestação de serviços de informação dos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias.

Sabe-se que todas as pessoas possuem um nível de competência e uma afinidade para determinado tipo de atividade e aconselha-se que se tenha uma previsão das competências específicas para cada serviço prestado e que seja contrastada com o perfil das pessoas, ou que estas sejam capacitadas para tais ações. Este levantamento colabora para que os profissionais tenham embasamento na busca de desenvolvimento e mapeamento das competências para se adequar tanto a sociedade quanto as competências organizacionais exigidas.

Vale ressaltar que muitas BUs não possuem planejamento estratégico e avaliações de desempenho e de desenvolvimento pessoal, apesar de estarem ligadas a uma IES as quais podem possuir elementos que colaborem para a gestão de competências. Porém, enquanto não for instituído mapeamento de competências por parte da Organização, este estudo poderá contribuir em um primeiro momento para um panorama geral do perfil requisitado e o modo como estão sendo desenvolvidas e mapeadas as competências ocupacionais dos bibliotecários universitários atuantes na prestação de SI.

2 Revisão de Literatura sobre competências e atuação do bibliotecário

A origem do termo competência vem da palavra latina *competens* que significa “o que vem com”, “o que é adaptado” (MOURA et al., 2009, p. 78). No final da Idade Média, a expressão competência pertencia basicamente à área jurídica,

como a faculdade atribuída a alguém para julgar certas questões (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001; BELLUZZO, 2005; CARBONE et al., 2006; FREITAS; BRANDÃO, 2006).

Em 1973, David McClelland publicou um artigo em que sugeria que a competência “[...] é uma característica subjacente a uma pessoa que pode ser relacionada com o desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. [...]” (FLEURY; FLEURY, 2004, p. 45). Há hoje duas correntes que discutem essa temática, a americana (com autores como McClelland, Boyatzis e Spencer Junior e Spencer) e a francesa (Le Boterf, Zarifian e Duran).

No Brasil, o conceito começa a ser discutido pelas universidades na década de 1990. Na década de 2000 aparecem os primeiros instrumentos aplicados em organizações (RUZZARIN; AMARAL; SIMIONOVSKI, 2002, p. 16) e emerge fundamentado na literatura americana que concebe como “algo que o indivíduo tem” (FARIAS, 2007, p. 82).

Nota-se também o uso de denominações diferentes (CARBONE et al., 2006), porém que expressam concepções semelhantes. Para que se tenha maior compreensão entende-se que gestão por competência é a forma pela qual a empresa divide o trabalho tendo por base as competências necessárias para a execução de uma atividade (ênfase no cargo). Gestão de competências é o processo de administrar e gerir as competências das pessoas para o sucesso da organização (ênfase nas pessoas).

A área de Biblioteconomia é uma “[...] área em expansão acelerada, motivada por mudanças sociais e avanços tecnológicos, demandando atualização constante e diversidade muito grande de conhecimentos e competências.” (MUELLER, 1989, p. 63). Então, para o desenvolvimento de competências é recomendável o conhecimento do perfil profissional solicitado no mercado de trabalho e as diretrizes organizacionais da Instituição em que se trabalha.

Com relação ao perfil profissional do bibliotecário há variantes nas descrições, mas sem grandes discrepâncias, por exemplo, Arruda, Marteleto e Souza (2000) dizem que há necessidade de um profissional flexível, apto a atuar em situações de trabalho diferenciadas e a mobilizar seu conhecimento em prol da organização. Silveira, J. (2009) sugere que ele seja criativo, dinâmico e eficiente.

Já Castro (2000, p. 2) lembra que nos séculos passados as transformações ocorriam nas proximidades de territórios determinados, hoje, “[...] o que acontece do lado de lá do Atlântico abala estruturas não consolidadas, agrava a dependência do capital dominante e acirra as desigualdades dos países periféricos”.

Para uma efetiva gestão de recursos humanos é recomendável a capacitação para uma melhora contínua das áreas que compõe as bibliotecas universitárias. Hernández Pacheco (2007) lembra que a análise das necessidades e um plano de formação deverão existir, devendo-se prever a evolução da organização como um todo e também detectar os problemas atuais e a devida solução para os mesmos.

O profissional precisa ter em mente a necessidade de investir em formação profissional e educação continuada, porém estas ações devem estar sedimentadas na compreensão dos processos de transformação porque passa o mundo do trabalho (ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 23).

Miranda e Solino (2006, p. 384) relatam que a:

[...] rapidez com que a tecnologia e os processos evoluem diariamente, gera um cenário de incerteza que afeta toda e qualquer ação educativa [...]. Diante dessa realidade, o profissional precisa manter-se atualizando seus conhecimentos, técnicas e habilidades, a fim de conseguir seu aperfeiçoamento, capacitação e qualificação profissional.

Dias et al. (2004) propõe um programa de capacitação de equipes bibliotecárias em quatro fases: 1) conhecimento do ambiente organizacional e suas necessidade para subsidiar as atividades de planejamento do procedimento formalizado e articulado para a formação em serviço; 2) elaboração de planos de ação onde são tomadas decisões quanto às estratégias de ação; 3) apresentação de um modelo para o desenvolvimento das ações programadas; 4) avaliação de desempenho dos indivíduos após a implementação do programa de capacitação em serviço para os ajustes necessários. Estes programas e planos devem ser direcionados à organização como um todo, sempre respeitando a cultura organizacional e a limitação dos colaboradores para que com isto seja mais receptivo e atraente capacitar-se.

Para que se tenha um panorama geral do perfil requisitado e do modo como estão sendo desenvolvidas e mapeadas as competências dos bibliotecários, segue os procedimentos utilizados para a revisão da literatura científica.

3 Procedimentos metodológicos

Uma revisão de literatura é realizada para “[...] mapear e avaliar o território intelectual existente e para especificar uma questão de pesquisa a fim de desenvolver o corpo existente de novos conhecimentos.” (TRANFIELD; DAVID; SMART, 2003, p. 208).

A pesquisa encontra-se na área de ciências sociais aplicadas e caracteriza-se como exploratória sendo a técnica de coleta de dados a pesquisa bibliográfica. A temática foi delimitada tendo em vista a ampliação do conhecimento acerca do tema, disseminação para os bibliotecários e para o desenvolvimento da dissertação da autora.

Para a seleção da amostra, visando a abrangência da revisão; priorizando trabalhos com rigoroso processo de avaliação para garantir a qualidade desta pesquisa; e, delineando acerca do tema proposto no objetivo, foram consultados:

- a) artigos indexados das bases da área de conhecimento “Ciência da Informação” específicas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e correlatas, do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), eliminando bases de mesmo editor, totalizando sete bases, sendo elas: Emerald Fulltext (Emerald); Gale: Academic OneFile; Library Literature and Information Science Full Text (Wilson); Library Information Science & Technology Abstracts with Full Text (EBSCO); SAGE Journals Online; SciELO.ORG; e, ScienceDirect (Elsevier);
- b) artigos indexados da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), composta de 33 periódicos nacionais impressos e eletrônicos;
- c) teses e dissertações na Base de Dados de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), composta de 95 Instituições;
- d) dissertações do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Foram excluídos trabalhos que tratassem de competência informacional (information literacy) e demais competências relacionadas aos usuários; trabalhos de outros tipos de bibliotecas quando os mesmos não pudessem ser aplicados às bibliotecas universitárias; e, trabalhos que, apesar de constar em título, resumo e palavras-chave os termos pesquisados, foram identificados com distanciamento do

tema em seu conteúdo.

Os artigos selecionados abrangem o período de publicação do ano 1988 a 2010 e embora o critério data não tenha sido especificado, a recuperação teve ênfase no final da década passada. As teses e dissertações permearam nos anos 1995 a 2010. Com relação ao idioma, restringiram-se as publicações em português, espanhol e inglês.

As pesquisas foram feitas utilizando a Rede Privada Virtual (VPN) da UFSC a qual permitiu a ampliação do acesso a artigos, em especial do Portal de Periódicos da CAPES. Foram consultadas fontes fidedignas e espera-se ter recuperado o máximo dos trabalhos publicados com o objetivo de traçar um panorama geral sobre os temas.

As buscas iniciaram-se no Portal de Periódicos da CAPES com termos no singular e plural separadamente. Como os resultados obtidos não foram satisfatórios, optou-se por utilizar o operador coringa “?” no modo de “pesquisa avançada” em “todos os campos” e unindo os termos com “E”, sendo as aspas utilizadas apenas nos termos que formavam expressão.

TERMO 1	TERMO 2	RESTRIÇÃO
competenc?	biblioteca?	-
competenc?	”academic librar?”	Refinar busca “não” “todos os campos” “literacy”
perfi?	bibliotecari?	-
bibliotecari?		Refinar busca “e” “todos os campos” “competenc?”

Quadro 1 – Termos utilizados para recuperação de artigos do Portal de Periódicos da CAPES

Fonte: Dados obtidos pela autora

Na BRAPCI pesquisou-se os termos com operador coringa “*”. A busca foi feita em “todos” os campos (palavras-chave, título, resumo e autor), com os termos abaixo identificados em “todo período” e nenhum termo de ligação.

TERMO
competenc* biblioteca*
competenc* academic librar*
”academic librar*”
perfi* bibliotecári*
bibliotecari* competenc*

Quadro 2 - Termos utilizados para recuperação de artigos da BRAPCI

Fonte: Dados obtidos pela autora

Na BDTD do IBICT foi utilizado para a busca os termos descritos no quadro 3. Por não se obter a recuperação adequada quando digitado dois termos no mesmo campo de busca (com ou sem aspas, com ou sem função booleana) foi inserido apenas o primeiro termo para busca e posteriormente digitado o segundo termo na caixa de busca “Search for” e o local de busca (título ou assunto).

TERMO RESUMO	TERMO TÍTULO	TERMO ASSUNTO
bibliotec*	-	competenc*
bibliotec*	competenc*	-
Literacy	competenc*	-
	-	competenc* bibliotec*
competenc* bibliotec*	-	Literacy
bibliotecar*	-	competenc*
bibliotecari*	perfi*	-
bibliotecari*	-	perfi*
”bibliotec* universitar*	-	servic*

Quadro 3 - Termos utilizados para recuperação de teses e dissertações na BDTD/IBICT

Fonte: Dados obtidos pela autora

Observou-se que embora a BDTD indexe teses e dissertações de 95

Instituições, a recuperação foi de apenas seis Instituições, a saber: Universidade Nacional de Brasília, Universidade Estadual de Campinas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade de São Paulo.

As pesquisas se estenderam ao PGCIN da UFSC, tendo em vista que autora fazia parte do mesmo e das 59 dissertações defendidas, sete eram proeminentes.

Após a seleção, os estudos foram submetidos a análise e oportunizaram o conhecimento de outros que também corroboravam para a compreensão e direcionamento do tema proposto e, desta forma, compõem o presente artigo.

Informa-se que a intenção desta pesquisa não foi de julgar a relevância ou qualidade dos trabalhos para a publicação nacional e internacional, mas sim estudá-los no contexto dos objetivos desta pesquisa com a intenção de colaborar para o avanço dos estudos sobre esta temática.

4 Estudos sobre os perfis e competências dos bibliotecários

Os estudos foram selecionados pela proximidade ao tema abordado e foram classificados por ordem cronológica.

Tarapanoff, Santiago e Correa (1988) revisaram a literatura sobre o perfil do profissional bibliotecário e/ou profissional da informação. Buscaram na literatura, nacional e internacional, características e tendências para a profissão do bibliotecário e/ou profissional da informação que atua em bibliotecas especializadas.

Mueller (1989) traçou o perfil do profissional segundo sua função de preservação, educação, no suporte ao estudo e pesquisa, planejamento e administração de recursos informacionais.

Belluzzo (1995) definiu e sistematizou indicadores básicos relativos ao perfil e às qualificações exigidas do bibliotecário atuante no setor de referência em BU.

Alencar (1995, 1996) investigou as relações entre opiniões de mestres e doutores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e de bibliotecários universitários participantes do VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) (1994) quanto a: atitudes desejáveis, habilidades e conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

Ochôa em 1999 (apud SILVA, C., 2006) traçou um paralelo entre as competências do bibliotecário de referência nos anos de 1984, 1985, 1989, 1990, 1991 e 1998.

Arruda, Marteleto e Souza (2000) contemplam as mudanças no mundo do trabalho e no padrão de qualificação do profissional na área de informação, a emergência de novos perfis profissionais e as qualificações necessárias para o bibliotecário interagir diante dos novos requerimentos do mundo do trabalho.

Castro (2000) traça um paralelo entre o perfil e as atitudes do bibliotecário tradicional e do moderno profissional da informação.

Como resultado do IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur (2000), em Montevideo os integrantes descreveram uma caracterização das competências desejáveis e exigíveis a um profissional egresso de uma Universidade na área de Biblioteconomia/Ciência da Informação no Mercosul.

As diretrizes curriculares constantes no Parecer CNE/CES nº 492/2001 (BRASIL, 2001) apontam as competências e as habilidades na formação dos bibliotecários para estarem preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) aponta as competências gerais atribuídas aos profissionais da informação (BRASIL, 2002).

Valentim (2002) apresenta diversos estudos e debates acerca das competências para os profissionais da informação, tais como: o IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de La Información Del mercosur (2000), realizado em Montevideo (anteriormente citado); Proposta de Diretrizes Curriculares MEC; e, Oficina Regional de Trabalho da Universidade de São Paulo realizada pela Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação e pelo Fórum Nacional de Pró-Reitores de Graduação das Universidades Brasileiras.

Dias e Belluzzo (2003) realizam uma síntese de competências humanas de um serviço de informação (SI) em ciência e tecnologia (C&T) e caracterizaram os atributos das competências individuais.

Mahmood (2003) revisa a literatura sobre as competências necessárias para bibliotecários acadêmicos na região da Ásia/Pacífico e discute as mudanças do ambiente acadêmico de biblioteconomia no Paquistão. Fornece uma lista de competências necessárias e destaca as deficiências nos currículos e sua implementação e as recomendações para melhoria da situação.

Cunha et al. (2004) analisaram o perfil do profissional da informação em Santa Catarina, investigando os alunos formados em Biblioteconomia na UFSC, de 1993 a 2002 e verificaram também se o mercado de trabalho emergente é ocupado por estes profissionais.

Dias et al. (2004) tratou da formação em serviço do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. Apresentou uma proposta metodológica para capacitação de equipes bibliotecárias visando a orientação e implementação de atividades que possam contribuir para que as bibliotecas se tornem espaços maximizados de aprendizado, qualificando-as como mediadoras desse processo.

Faria et al. (2005) traçaram as competências do profissional da informação paralelas às exigidas nas empresas no contexto atual da sociedade do conhecimento. A análise foi baseada nas descrições da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e nas investigações sobre as atuais competências exigidas pelas empresas líderes, bem como em conceitos sobre desdobramentos de competências no contexto da literatura da ciência organizacional.

Villa Barajas e Alfonso Sánchez (2005) objetivaram conhecer como as tecnologias de informação e comunicação afetam o bibliotecário e a biblioteca híbrida analisando o perfil profissional e identificando as qualidades, conhecimentos e habilidades que devem possuir para ser um profissional competente.

Lima Junior e Nascimento (2006) mostram a necessidade do mercado e as exigências da sociedade moderna.

Oliveira et al. (2006) mapearam as competências para identificar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes existentes e necessários ao *staff* da Biblioteca Central (Bicen) da Universidade Federal de Ponta Grossa.

Chirley Silva (2006) investigou o perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina que fazem parte do sistema ACAFE.

Nina (2006, 2008) descreveu, com base no discurso do sujeito coletivo, algumas representações de competências pessoais e profissionais, e as atualizações profissionais, junto aos profissionais atuantes nas bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas.

Rubi, Euclides e Santos (2006) destacaram, a partir da literatura, aspectos

relacionados ao perfil do bibliotecário, referentes à formação acadêmica e continuada, à atuação profissional, ao mercado de trabalho e ao marketing profissional e pessoal.

Santos e Tolfo (2006) identificaram as competências demandadas aos bibliotecários tendo em vista a implantação de tecnologias de informação em Bibliotecas Universitárias.

Cunha, Silva e Kil (2007) analisaram o perfil do profissional da informação em Santa Catarina, investigando os alunos formados em Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, de 1993 a 2002 e verificaram também se o mercado de trabalho emergente é ocupado por estes profissionais. Traçaram comparações com a pesquisa realizada pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Fonseca (2007) identificou o perfil exigido ao profissional bibliotecário através de concursos públicos em âmbito nacional.

Melchionda (2007) apresentou uma revisão dos debates e percepções dos papéis dos bibliotecários na literatura dos últimos dez anos, no contexto do impacto da internet na sua vida profissional.

Uribe Tirado (2007) apresentou diferentes reflexões e propostas acerca dos conhecimentos, habilidades, destrezas e atitudes (competências) no campo tecnológico requeridas pelos bibliotecários colombianos frente a sociedade atual e a possibilidade de abordar a formação tecnológica na universidade.

Campos (2008) fez um levantamento sobre a empregabilidade, pós sociedade da informação, o mercado de trabalho, o perfil do profissional da informação e do bibliotecário e as políticas públicas educacionais.

Silveira, F. (2008) analisou o conjunto das atividades do profissional bibliotecário em uma perspectiva sócio-histórica fazendo uma análise das competências, habilidades e exigências de formação teórico-prática que o atual mercado de trabalho requer.

Barbalho e Rozados (2009) delinearão um mapeamento de competências para o Sistema do Conselho Federal de Biblioteconomia/Conselhos Regionais de Biblioteconomia visando compreender as necessidades teóricas para o que o profissional executará.

Conti, Pinto e Davok (2009) estudaram o perfil do bibliotecário empreendedor.

Dib e Silva (2009) apresentaram a metodologia utilizada para o desenvolvimento de equipes em Unidades de Informação, elaborada a partir de um trabalho de parceria entre profissionais das áreas de Biblioteconomia e Psicologia, realizado na Biblioteca de Ciências Sociais C (Direito) da Rede Sirius - Rede de Bibliotecas UERJ.

Passarelli (2009) como resultado parcial da pesquisa de pós-doutorado, apresentou reflexões sobre as novas competências necessárias aos bibliotecários para atuar como gestores da informação em organizações contemporâneas.

Shepherd (2009) discutiu a necessidade de continuar o desenvolvimento profissional de bibliotecários em BUs em geral, e na Biblioteca da Universidade de Rhodes na África do Sul, em particular.

Silva, L. (2009) identificou as competências essenciais exigidas do profissional bibliotecário para sua efetiva atuação em Goiânia-GO frente aos desafios da sociedade da informação e do mercado de trabalho.

Silveira, J. (2009) apresentou os resultados de uma revisão de literatura feita sobre gestão de recursos humanos em BUs.

Leiva-Aguilera (2010) analisou a possibilidade dos novos graduados em

informação e documentação acender a este posto tendo em vista as competências demandadas nas ofertas de trabalho atuais, assim como a presença das ditas competências e as matérias requeridas na configuração da grade curricular das universidades espanholas.

Partridge et al. (2010) investigou e explorou as habilidades, conhecimentos e atributos exigidos pela biblioteca contemporânea e informação profissional em um mundo de mudança tecnológica.

Os estudos acima destacados podem contribuir para que os bibliotecários se familiarizem com os perfis requeridos em concursos públicos, mercado de trabalho, novos rumos da sociedade, e o que se espera dele em diversas BUs. Embasados nestes estudos podem apresentar diretrizes para o mapeamento e desenvolvimento de competências a serem traçados em conjunto com as IES para um melhor direcionamento dos serviços prestados nas BUs prevendo atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

5 Considerações Finais

O mercado de trabalho é acirrado e é recomendável que os profissionais procurem manter-se competitivos, além disso, é indicado que a prestação dos serviços de informação ofertados pelos bibliotecários nas BUs seja eficaz e eficiente para seus usuários.

Uma das formas de se fazer isto é gerindo as competências desses profissionais, desta forma consegue-se identificar as competências atuais e desenvolver as competências faltantes, especialmente para adequação as grandes mudanças que vem ocorrendo na sociedade da informação.

Aplicar a gestão de competências é uma forma de desenvolver os talentos dos colaboradores para alcançar o objetivo da Instituição. A BU precisa de profissionais capacitados, pois colabora na mediação da informação para que o usuário seja orientado na avaliação e acesso da informação, a fim de suprir suas necessidades informacionais.

Profissionais adequadamente alocados nas BUs e capacitados, melhoram a produtividade e a motivação. Porém, aconselha-se não padronizar a capacitação ministrada ou criar obrigatoriedade de participação, pois, com isto, aumenta-se o nível de desinteresse, retira autonomia e inibe o colaborador.

Os bibliotecários também não precisam esperar somente que a IES oportunize as capacitações. Eles podem colaborar tendo vontade de aprender, identificar o que lhe falta e buscar as competências deficientes contatando colegas de trabalho e profissão e procurando literaturas pertinentes a temática.

Com os estudos apresentados anteriormente é possível ter embasamento para familiarizar-se com o perfil esperado do profissional e traçar diretrizes para o mapeamento das competências e desenvolvimento profissional e pessoal. Ao desenvolver-se se tem um ganho para a IES, a BU, o usuário e ao próprio bibliotecário.

Referências

ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. Serviço de referência: atitudes reveladas. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 65-82, maio/ago. 1996.

ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. **O bibliotecário e o serviço de referência.**

215 f. 1995. Tese (Doutorado)-Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 1995. Disponível em: <<http://cutter.unicamp.br/document/?code=vtls000086636>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Gestão do conhecimento através do mapeamento de competências: o case do Sistema CFB/CRB. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 9., 2009, Belém. **Anais eletrônicos...** Belém, 2009. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/57/1/WBICGCFB1.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30-50, jun. 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=5915>>. Acesso em: 14 nov. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação. 1995. 259 f. Tese (Doutorado)-Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competência e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan./ mar. 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer n. CNE/CES 492/2001**. Brasília, 2001. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. **2612**: Profissionais da informação. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>>. Acesso em: 20 mar. 2010.

CABESTRÉ, Sonia Aparecida; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Desenvolvimento e inovação no cotidiano do profissional de relações públicas. **Anuário Unesco/Metodista de Comunicação Regional**, São Paulo, ano 12, n. 12, p. 141-158, jan./dez. 2008. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/AUM/article/viewFile/1021/1066>>. Acesso em: 20 maio 2010.

CAMPOS, Grazielle, Noronha. **Características e perfil dos bibliotecários das bibliotecas de ensino superior privadas do Distrito Federal e as expectativas dos empregadores**. 133 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)- Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2008. Disponível em:

<http://bdt.d.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5281>.

Acesso em: 26 jan. 2011.

CARBONE, Pedro Paulo et al. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 142-156, 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13832>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O perfil do bibliotecário empreendedor. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 27-46, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=9003>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

CRONIN, Blaise. Post-industrial society: some manpower issues for the library information profession. **Journal of Information Science**, London, v. 7, n. 1, p. 1-14, 1983.

CUNHA, Miriam Vieira da et al. O bibliotecário formado pela Universidade Federal de Santa Catarina: perfil profissional. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/359/168>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Chirley Mineiro da; KIL, Christian. Perfil do bibliotecário formado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/504/1470>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10728>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Competências em unidades de informação: metodologia para o desenvolvimento de equipes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 17-29, 2009. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a03.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2010.

ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo.

Programa, acuerdos y recomendaciones... Montevideo: Universidad de la República, 2000.

FARIA, Sueli et al. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

FARIAS, Gabriela Belmont de. **O bibliotecário: gestor da informação: representações do segmento imobiliário sobre competências.** 2007. 190 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/GabrielaFarias.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Alinhando estratégia e competências. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 44-57, jan./mar. 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Campinas, ed. esp., p. 183-196, 2001. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/rac/vol_05/dwn/rac-v5-edesp-mtf.pdf>. Acesso em: 20 maio 2010.

FONSECA, Ângela Maria Freitas. **Profissional bibliotecário: perfil exigido pelos concursos públicos nacionais.** 126 f. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, 2007. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1819>. Acesso em: 26 jan. 2011.

FREITAS, Isa Aparecida de; BRANDÃO, Hugo Pena. Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E. In: BORGES-ANDRADE, Jairo E.; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana (Org.). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas.** Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 97-113.

HERNÁNDEZ PACHECO, Federico. Nuevos paradigmas para la formación de los recursos humanos en bibliotecas y centros de documentación. **Documentación de las Ciencias de la Información**, v. 30, p. 65-99, 2007. Disponível em: <<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0707110065A.PDF>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

LEIVA-AGUILERA, Javier. Comunicacion en la empresa y apertura del perfil profesional de los documentalistas. **El profesional de la información**, v. 19, n. 2, p. 117-121, mar./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.javierleiva.info/docs/epi-community-manager.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

LIMA JUNIOR, Genivaldo Correia; NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O bibliotecário na sociedade da informação: novas habilidades requeridas. **Biblionline**,

João Pessoa, v. 2, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13377>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

MAHMOOD, Khalid. A comparison between needed competencies of academic librarians and LIS curricula in Pakistan. **The Electronic Library**, New York, v. 21, n. 2, p. 99-109, 2003. Disponível em: <<http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/a-comparison-between-needed-competencies-of-academic-librarians-and-0qXKExhuSF>>. Acesso em: 03 dez. 2010.

MELCHIONDA, Maria Grazia. Librarians in the age of the internet: their attitudes and roles: a literature review. *New Library World*, v. 108, n. 3/4, p.123-140, 2007. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1598068&show=html>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; SOLINO, Antônia da Silva. Educação continuada e mercado de trabalho: um estudo sobre os bibliotecários do Estado Rio Grande do Norte. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, p. 383-397, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13412>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

MOURA, Dora Leão et al. Competências requeridas no mercado globalizado. In: FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de (Org.). **Gestão de pessoas: desafios estratégicos das organizações contemporâneas**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 77-93.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, p. 63-70, jan./june 1989.

NEVES, Rebeca. **A importância da gestão de competências para inteligência competitiva**. João Pessoa, 2007. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-importancia-da-gestao-de-competencias-para-inteligencia-competitiva/13870/>>. Acesso em: 20 maio 2010.

NINA, Renée Rosane Vaz. **Profissionais da informação: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas**. 2006. 258 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/NINA-Renee.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

NINA, Renée Rosane Vaz. O bibliotecário como profissional da informação e as representações de suas competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 105-123, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11664>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

OLIVEIRA, Ângela Maria et al. Mapeamento de competências em bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 3,

p. 360-382, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n3/a06v11n3.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2011.

PARTRIDGE, Helen L. et al. The contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. **Library and Information Science Research**, London, v. 32, n. 4, p. 265-271, 2010. Disponível em: <<http://eprints.qut.edu.au/37997/1/c37997.pdf>>. Acesso em: 5 fev. 2011.

PASSARELLI, Brasilina. O Bibliotecário 2.0 e a emergência de novos perfis profissionais. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 6, p. 1-15, dez. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez09/F_I_aut.htm>. Acesso em: 31 jan. 2011.

ROSSI, Tatiana. **Gestão de competências na prestação de serviços de informação em bibliotecas de universidades da região de Florianópolis**. 2012. 198f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2012.

RUBI, Milena Polsinelli; EUCLIDES, Maria Luzinete; SANTOS, Juliana Cardoso dos. Profissional da informação: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o mercado de trabalho. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 79-89, 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/443/1495>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

RUZZARIN, Ricardo; AMARAL, Augusto; SIMIONOVSKI, Marcelo. **Gestão por competências: indo além da teoria**. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2002.

SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 11, n. 21, p. 69-84, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd=11900>>. Acesso em: 28 dez. 2010.

SHEPHERD, Eileen. In-service training for academic librarians: a pilot programme for staff. **African Journal of Libraries and Information Science**, v. 71, n. 2, p. 507-524, 2009. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1878365&show=pdf>. Acesso em: 03 fev. 2011.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

SILVA, Luciana Candida. **Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO**. 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)-Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2009. Disponível

em:

<http://bdtb.bce.unb.br/tesdesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5044>.

Acesso em: 26 jan. 2011.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do “humanista” ao “moderno profissional da informação”. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 83-94, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1873/2275>>. Acesso em: 03 dez. 2010.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=8534>>. Acesso em: 28 dez. 2010.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TRANFIELD, David; DENYER, David Denyer; SMART, Palminder. Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. **British Journal of Management**, v. 14, p. 207–222, 2003.

URIBE TIRADO, Alejandro. Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias: énfasis y tendencias en la actual formación en tecnologías de la información y la comunicación. **Revista Interamericana de Biblioteconomía**, Medellín, v. 30, n. 1 ene./jun. 2007. Disponível em: <<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/1859/1535>>. Acesso em: 03 dez. 2010.

VALENTIM, Marta Lígia. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VILLA BARAJAS, Herminia; ALFONSO SÁNCHEZ, Ileana R. Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. **Acimed**, Villa Barajas, v. 13, n. 2, p. 1-20, 2005. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n2/aci05_05.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2010.

AVALIAÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Luhilda Ribeiro Silveira¹, Evaclenes Arruda Silva², Larissa Rabelo Dantas², Cássio Araújo Corrêa²

¹ Bibliotecária, Especialista em Formação de Leitores, Estudante de Psicologia, UFMA, São Luís - MA

² Estudante de Psicologia, UFMA, São Luís – MA

Resumo

O clima organizacional é um conceito construído a partir de metáforas de fenômenos meteorológicos, que no âmbito das organizações serve para caracterizar o ambiente construído por meio das interações entre os membros da organização, e que caracteriza a identidade a partir das interações das subjetividades dos sujeitos envolvidos. O trabalho aqui apresentado se constitui numa pesquisa que objetivou a partir de um instrumento específico avaliar o clima organizacional em uma biblioteca universitária de instituição pública de ensino, a fim de fornecer subsídios para um planejamento no âmbito da gestão de pessoas.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Biblioteca Universitária; Gestão de Pessoas.

Abstract

The organizational climate is a concept constructed from metaphors of meteorological phenomena, which within the organizations serves to characterize the built environment through the interactions between members of the organization, and what characterizes the identity from interactions of the subjectivity of involved. The article constitutes the research that aims to assess specific instrument from the organizational climate in a library of a public university in order to provide support for planning in the management of people.

Keywords: Organizational Climate; University Library; People Management.

1 Introdução

Clima é objeto de estudo da meteorologia, ciência que se dedica ao estudo dos processos atmosféricos como condições de temperatura, umidade etc, e da previsão do tempo, dedicando-se a prever fenômenos, como: tempestades, frentes frias, furacões etc. Assim, o conceito de clima organizacional foi incorporado ao estudo das organizações ilustrando a forma como se revelam as interferências entre o comportamento organizacional e a atmosfera social de um ambiente.

Esse conceito foi incorporado à área laboral na década de trinta por pressupor que o contexto organizacional tem implicações específicas do indivíduo, dos grupos e das organizações. Isto despertou a atenção para que fosse considerada a importância de haver um bom clima na organização para dar suporte às realizações e ao sucesso econômico (LOBO, 2003).

O conceito de clima organizacional emerge das relações de similitude das interações da natureza com as organizações no que tange aos aspectos das múltiplas influências entre atmosfera (social), e o comportamento, mas ainda Lobo (2003) nos apresenta a questão quanto às divergências no que concerne ao próprio conceito de clima organizacional, havendo nesse campo duas perspectivas teórico-explicativas para caracterizá-la: uma consistiria na idéia de que “o *clima* é o *indivíduo*”, remetendo a questão para o campo individual onde a organização seria vista como um somatório de vontades individuais, e a outra idéia seria a de que “o *clima* é a *organização*”, remetendo a modelos de alta complexidade, existência de redes grupais mobilizadoras de forças positivas e/ou negativas. Nesse sentido, o clima poderia ser de natureza individual ou grupal, mas Lobo (2003) nos chama atenção para além dessa ou daquela definição, observando que tanto uma ou outra definição implica no reconhecimento de que a realidade organizacional integra para além de fatores econômicos e materiais, elementos psicossociais, grupais e interpessoais, presentes na adequação ou inadequação dos comportamentos nas práticas organizacionais do bom ou do mau clima.

Partindo desses pressupostos adotaremos como definição desse tema o entendimento de Lobo (2003, p.25) que define clima organizacional como “[...] o modo como se processam as relações e representações interpessoais no interior da organização e como aquelas se modificam em função da oscilação de certas variáveis”; também adotaremos o entendimento de Gomes (2002) que coloca o clima organizacional como o meio ambiente psicológico da organização.

O clima organizacional é construído por meio das interações entre os membros da organização, como destaca Lobo (2003): “A identidade da organização e do seu clima é fruto de uma construção diária, na qual se traça a história organizacional e as histórias individuais e colectivas”. (p.31) Desta forma, é imprescindível trazer à tona a idéia de coletividade que permeia as organizações. Assim como na sociedade, as organizações são compostas pela coletividade de pessoas que carregam consigo todas as suas peculiaridades enquanto pessoas que pensam e agem em seu meio. Destarte, conhecer aspectos do comportamento humano e das relações entre eles é sem dúvida uma possibilidade de construção mais harmoniosa de uma coletividade e conseqüentemente de uma estrutura promissora para o mundo do trabalho. Os conhecimentos oferecidos pelo campo da Psicologia desempenharam e desempenham ainda um papel significativo no êxito das organizações, sejam elas dos mais diferentes ramos.

Neste sentido, neste estudo objetivamos investigar o clima organizacional na Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão, a fim de fornecer subsídios para um planejamento no âmbito da gestão de pessoas. Para tanto, levantamos dados quanto ao tipo de clima da instituição, analisando fatores internos e fatores externos que influenciam no relacionamento entre os funcionários e a organização.

2 O Clima nas Organizações

As organizações não são estruturas estanques e as múltiplas dimensões do humano acabam por interferir na dinâmica das organizações. Nesse contexto, a incorporação de aspectos mais humanos possibilitou o surgimento de uma Administração mais livre de conceitos rígidos, o que a deixou mais dinâmica já que

estes aspectos levam em consideração as subjetividades dos sujeitos envolvidos no processo produtivo.

A partir dos trabalhos de dinâmicas de grupo desenvolvidos por *Kurt Lewin*, ainda na sua fase de impulsionador da Teoria das Relações Humanas, [...] e dos estudos de *George Homans* sobre Sociologia funcional de grupo, culminando com a publicação do livro de *Herbert Simon* sobre o comportamento administrativo, novas idéias e direções passam a dominar a teoria administrativa. (CHIAVENATO, 2002, p.107).

Da mesma forma como os sujeitos influenciam o clima da organização, a mesma também lhes insere características peculiares, e até atrai sujeitos com características reforçadas pela organização. E é nesta contínua relação de influência sujeito-organização que consiste a pesquisa psicológica em clima organizacional, visto que este “reflete o universo da empresa, dos tipos de pessoas que a organização atrai, de seus processos de trabalho e layout físico, das modalidades de comunicação e do exercício da autoridade dentro do sistema” (Souza, 1978; Freitas, 1991; Xavier, 1984; Motta e Caldas, 1997, apud GOMES, 2002, p. 96).

Mesmo diante do fato de o clima organizacional sofrer inúmeras influências (quer internas à organização, quer externas), destacamos a influência ressaltada por McClelland (1972, apud GOMES, 2002), cujos estudos na área nortearam inúmeras medidas de escala de clima organizacional. Para McClelland, o clima organizacional é determinado pelos estilos de liderança e administração, o que contribui para moldar o comportamento dos indivíduos no que consiste à afiliação (desejo de manter relações interpessoais), poder (desejo de influenciar, controlar e chefiar) e realização (desejo de alcançar sucesso e êxito).

Como exemplos de pesquisas científicas em clima organizacional, destacamos a de Coelho (2003), que fez um levantamento sobre o clima organizacional em uma empresa de comércio varejista com uma amostra de 50 funcionários, utilizando uma escala de clima organizacional adaptada de Litwin e String constituída por nove dimensões: excelência e padrões de desempenho, reconhecimento, relacionamento, autonomia, gestão e autoridade, desenvolvimento e aperfeiçoamento do pessoal, justiça e equidade, missão da empresa e saúde e segurança. Os valores a serem atribuídos na escala iam de 1 a 4, sendo que o escore 1 indicava uma percepção insatisfatória e o 4 indicava uma percepção do funcionário bastante satisfatória em relação ao clima organizacional da empresa. Os resultados da pesquisa apontam que houve uma concentração de valores entre 3,1 a 3,6, o que indicou uma percepção bastante satisfatória do clima organizacional pelos funcionários. Coelho destaca, ainda, que esta mesma empresa havia investido, nos últimos anos, numa política de pessoal que destacava valores como excelência nos padrões de atendimento, comunicação, interação, integridade e qualidade. Esta estratégia obteve resultados que foram observados pela pesquisa de clima organizacional.

Outra pesquisa a ser aqui destacada é a de Gomes (2002), que fez o levantamento em uma empresa de telecomunicações utilizando a escala de Kolb com as seguintes categorias: conformismo, responsabilidade, padrões de desempenho, calor humano e apoio, recompensas, clareza organizacional e liderança. Os participantes assinalavam numa escala de 5 pontos em que ponto eles percebiam que a organização estava. A partir das médias das marcações, a categoria mais baixa observada foi “recompensas”, enquanto a maior foi “conformidade” (conceituada como a ênfase que a organização coloca no desejo de

controlar, dominar e influenciar). Por isto, as recompensas se apresentavam insatisfatórias aos funcionários pesquisados; já quanto à conformidade, as médias altas revelam que a empresa imprime um forte desejo de chefiar e influenciar pessoas, o que pode ser traduzido como uma organização coercitiva e sem nenhuma abertura para que os funcionários exponham suas opiniões.

2.1 Clima Organizacional e Gestão de Pessoas

A dinâmica nas organizações é afetada por inúmeros fatores que ultrapassam a mera estrutura da organização, incluindo também a dimensão da subjetividade e das interações interpessoais, assim como Lobo (2003, p. 22) afirma: “[...] a realidade organizacional integra, para além dos fatores econômicos e materiais, elementos psicossociais, grupais e interpessoais, patentes na adequação ou inadequação dos comportamentos às práticas da organização [...]”.

Partindo do próprio conceito de clima que foi tomado de empréstimo da meteorologia pelas organizações, percebemos analogamente a sua importância no processo de planejamento e tomada de decisões. Assim como é importante conhecer o clima de um determinado local quando se está interessado em ali executar algum plano (visitar, morar, investir, etc), a analogia é pertinente no âmbito das organizações no que diz respeito a conhecer o clima da organização, não o clima físico em si, mas sim o ambiente fruto das construções psicológicas e sociais (LOBO, 2003). Em nível de gestão, a pesquisa e o diagnóstico de clima organizacional fornecem subsídios e ferramentas de planejamento, de ajuste na relação sujeito-organização e de compreensão da dinâmica organizacional, bem como na criação de ambientes que favoreçam a motivação (COELHO, 2004). Como bem coloca Bispo (2006),

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação atual, em busca de problemas reais na gestão dos Recursos Humanos. A análise, o diagnóstico e as sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas.

Quando existe um bom clima organizacional, há uma maior satisfação das necessidades profissionais e pessoais; no entanto, quando o clima é tenso, essas necessidades são frustradas, potencializando a insegurança, a desconfiança e o descontentamento entre os colaboradores (OLIVEIRA; CAMPELLO, [200-?])

O diagnóstico do clima organizacional traz informações valiosas que podem nortear novas estratégias de organização e gestão de pessoas. Assim, a pesquisa de clima organizacional vai além da mera identificação da dinâmica das relações entre os funcionários de uma empresa; ela pode ser uma ferramenta que direcionará um planejamento no âmbito da gestão de pessoas.

3 Metodologia

Este estudo se constituiu numa abordagem de caráter descritivo, com um enfoque quantitativo. Deste modo, a pesquisa se constitui num delineamento de levantamento que “visa identificar quais variáveis constitui uma determinada

realidade, [...] [porém] não visa estabelecer relações causais, restringindo-se a buscar descrever os componentes dos fenômenos” (CAMPOS, 2004, p.80). O levantamento se dará a partir dos instrumentos utilizados para a coleta de dados.

3.1 Participantes

A população do estudo são os funcionários efetivos da Biblioteca Central da UFMA. A instituição também conta com estagiários, bolsistas e funcionários terceirizados; no entanto, esses sujeitos não foram considerados neste estudo, pois a rotatividade destes segmentos é grande, o que poderia dificultar a identificação do clima caso também fossem incluídos na população visada.

A amostra do presente estudo consistiu em 12 sujeitos escolhidos aleatoriamente. Quanto ao sexo, 9 dos participantes eram do sexo feminino e 3 do sexo masculino. Quanto à escolaridade, 10 dos participantes possuíam pós-graduação e os outros 3 possuíam ensino médio completo. A idade média dos participantes foi de 43.6 anos, e o desvio padrão da idade foi de 13.4186. Quanto ao setor, 8 trabalhavam na Biblioteca Central propriamente dita, 1 na Biblioteca Digital, 1 no setor de Referência, 1 no setor de Intercâmbio e 1 no setor de encadernação. Quanto às funções, tivemos: 7 bibliotecários, 1 encadernador, 1 arquivista, 1 operador de fotocópia, 1 técnico da informação e 1 afirmou não possuir função.

3.2 Instrumentos

Para a coletar os dados da pesquisa utilizamos os instrumentos que seguem:

- a) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), (Apêndice A);
- b) Formulário de Pesquisa de Clima Organizacional de Bispo (2006) adaptado (Anexo A), com 19 itens e 61 subitens, sendo 27 relativos aos fatores internos que influenciam o relacionamento entre os funcionários e a empresa (sobre vida profissional, estrutura organizacional, incentivos profissionais, remuneração, segurança profissional, nível sociocultural, transporte de funcionários, ambiente de trabalho, burocracia, cultura organizacional e assistência de funcionários) e os outros 34 subitens referentes aos fatores externos que influenciam este relacionamento (sobre investimento e despesas familiares, convivência familiar, situação financeira, vida social, saúde, convivência familiar, time de futebol, férias e lazer, segurança pública, política e economia). Cada item possui um ou mais subitens. O sujeito de pesquisa escolheu uma nota entre 0 e 6 para cada uma das alternativas; os valores dizem respeito à freqüência com que as situações de cada item ocorrem:

Tabela 1- Valores da Escala da Pesquisa de Clima Organizacional

VALOR	FREQUENCIA
1	Nunca
2	Raramente

3	Algumas vezes
4	Frequentemente
5	Quase sempre
6	Sempre

Foram coletados, também no Formulário, dados relativos à idade, sexo, setor, função e escolaridade. O Formulário contava, ainda, com uma questão aberta e facultativa em que o funcionário podia relatar suas observações, comentários, reivindicações, queixas, críticas, sugestões ou elogios referentes à qualquer um dos assuntos do formulário, sendo-lhe assegurado o anonimato.

- c) Cálculo de médias aritméticas: Para a análise de dados, adotamos o cálculo de médias aritméticas para calcular o valor médio para cada categoria analisada (fatores internos: vida profissional, estrutura organizacional, incentivos profissionais, remuneração, segurança profissional, nível sociocultural, transporte de funcionários, ambiente de trabalho, burocracia, cultura organizacional, assistência aos funcionários; fatores externos: investimentos e despesas familiares, convivência familiar, situação financeira, vida social, saúde, time de futebol, férias e lazer, segurança pública, economia e política). Segue abaixo a fórmula utilizada para calcular a média aritmética:

$$x = \frac{\text{val.1} + \text{val.2} + \dots + \text{val.n}}{n^{\circ} \text{ sub.}}$$

x = média aritmética

Val.1, Val.2, Val.n = Valores dos subitens do item

Nº sub. = número de subitens do item a ser calculado

3.3 Procedimentos

Inicialmente, foi estabelecido o contato com a direção da unidade (Biblioteca Central da UFMA) a fim de formalizar a realização da pesquisa, informando seus devidos procedimentos. Em seguida partimos para a coleta de dados.

Os instrumentos de coleta de dados foram aplicados pelos pesquisadores no local de trabalho dos servidores nos três turnos. No turno matutino, os formulários foram aplicados das 8 às 12h; no turno vespertino das 14 às 17h e no turno noturno das 18 às 21h. O grande intervalo de tempo deu-se em função da preocupação dos pesquisadores em não comprometer as atividades dos sujeitos de pesquisa, dado o grande número de perguntas a serem respondidas.

Os pesquisadores abordaram os funcionários para saber sobre sua disponibilidade em participar da pesquisa, expondo os devidos esclarecimentos, e então aplicaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e em seguida o Formulário para o preenchimento pelo próprio funcionário.

Quanto à análise dos dados, já mostramos o instrumento que utilizaremos para obter os resultados numéricos (a fórmula para cálculo de médias aritméticas). Exemplo de cálculo: Para calcular o fator interno “remuneração”, somamos os

valores dos 3 subitens (14, 15 e 16) que constituem o item relativo à “remuneração” e dividimos por 3, que é o número de subitens.

O resultado das médias dos valores indicará se a percepção do clima organizacional é, no geral, satisfatória, mais ou menos satisfatória ou insatisfatória, de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 2 – Nível de satisfação dos funcionários de acordo com as médias dos elementos pesquisados

Valor da média	Nível de satisfação
1-2	Baixa
2,1-4	Média
4,1-6	Alta

Nos sub-itens 22 dos fatores internos (referente ao item “Transporte de funcionários”) e 26, 27, 28 (referentes ao item “Segurança pública”), 32, 33 e 34 dos fatores externos (referentes ao item “Política e Economia”), quando um alto valor foi atribuído, não indicou que a satisfação em relação a eles foi alta, mas baixa. O cálculo e a análise desses sub-itens foi à parte dos outros sub-itens para que não houvesse um comprometimento nos resultados.

4 Resultados e Discussão

Segue abaixo um quadro com os resultados das médias dos fatores internos e dos fatores externos:

Tabela 3 – Resultados das médias obtidas dos fatores internos e fatores externos

Fatores internos	Médias obtidas	Fatores externos	Médias obtidas
Vida profissional	4,18	Investimentos e despesas familiares	5,12
Estrutura organizacional	3,45	Convivência familiar	5,2
Incentivos profissionais	4,17	Situação financeira	4,6
Remuneração	3,95	Vida social	4,6
Segurança profissional	5,2	Saúde	3,8
Nível sociocultural	5,05	Time de futebol	3,1
Ambiente de trabalho	4,7	Férias e lazer	4,65
Burocracia	3	Segurança pública	1,8
Cultura organizacional	3,1	Política e economia	1,8
Assistência aos funcionários	2,5		

Quanto aos fatores internos, nota-se que as médias dos itens “estrutura organizacional”, “remuneração”, “burocracia”, “cultura organizacional” e “assistência aos funcionários” indicam que há uma satisfação mediana com estes aspectos. O escore médio de assistência aos funcionários (2,5) foi o menor valor médio em relação a todos os fatores internos pesquisados, o que denuncia uma necessidade de maior atenção à assistência aos trabalhadores. O item “remuneração”, que sempre parece interferir na satisfação profissional, parece estar de acordo com a satisfação da “vida profissional”, visto que os valores médios dos mesmos não distam entre si (4,18 e 3,95). No entanto, o fato de o escore de “vida profissional” ser maior que o de “remuneração” aponta que há mais fatores que proporcionam satisfação na vida profissional que vão além da remuneração, como bem aponta Bispo (2006) na definição de vida financeira: “estabelece o grau de identificação profissional dos funcionários com a empresa, tentando medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e ao seu sucesso profissional” (p.264).

Os itens “incentivos profissionais”, “nível sociocultural”, “ambiente de trabalho” e “segurança profissional” obtiveram médias de valores altos, o que indica um alto nível de satisfação dos funcionários em relação a esses aspectos. O menor valor obtido foi “assistência aos funcionários”, como já falado, o que indica que a gestão deve atender mais para “o nível de assistência médica, dentária, hospitalar e social aos funcionários” (BISPO, 2006, p.263); o maior valor obtido foi “segurança profissional”, o que indica que os funcionários percebem que há baixo risco de demissão sem motivo percebido (BISPO, 2006).

A média geral de todos os fatores internos foi de 3,93, o que mostra que a percepção do clima organizacional pelos funcionários no que se refere aos fatores internos é mais ou menos satisfatória, o que deveria despertar atenção por parte da gestão da organização. Assim, a atenção da gestão deve focar os aspectos com menores médias acima explicitadas e criar estratégias para melhorar estes aspectos.

No que se referem aos fatores externos, os altos escores médios dos itens “investimentos e despesas familiares”, “convivência familiar”, “situação financeira”, “vida social” e “férias e lazer” indicam um alto grau de satisfação. Enquanto nas médias dos itens internos o item “remuneração” indicava uma satisfação mediana, aqui a “situação financeira” aparece como bastante satisfatória aos funcionários, o que mostra que a situação financeira vai além da remuneração, como evidencia a afirmação de Bispo (2006, p.264): “o fato de um funcionário ter uma boa remuneração não é suficiente para que ele tenha uma boa situação financeira.” O escore do item “saúde” aponta que a satisfação com este aspecto é mediano, o que se correlaciona ao item “assistência aos funcionários” (fator interno que inclui a assistência médica e odontológica) que também apontou para uma satisfação mediana. Já os escores médios dos itens “segurança pública” e “política e economia” apontam para uma baixa satisfação (quase média) cujos valores médios foram os menores em relação aos outros itens de fatores externos.

O menor valor obtido nos fatores externos foram “segurança pública” e “política e economia”, e o maior foi “convivência familiar”, item necessário para uma boa produtividade realizada na empresa (Bispo, 2006). A média geral dos fatores externos foi de 3,85, também apontando para uma satisfação mediana, como nos fatores internos, porém levemente abaixo destes últimos.

Verificou-se que, no formulário utilizado (Anexo A), elaborado por Bispo (2006), haviam 7 subitens (que constituem 3 itens) que precisariam ser calculados à parte, pois os escores a eles atribuídos possuíam uma lógica inversa na atribuição

de notas relativas à satisfação e insatisfação, ou seja, um alto valor atribuído indicava baixa satisfação por parte do sujeito a quem o formulário fora aplicado. Abaixo apresentamos um gráfico para estes subitens:

Tabela 4 – Médias dos subitens de insatisfação

SUBITEM	VALOR
Transporte de funcionários (subitem 2, f.i.)	3,1
Corrupção (subitem 26, f.e.)	4,7
Violência (subitem 27, f.e.)	5,1
Impunidade (subitem 28, f.e.)	5,1
Crises políticas (subitem 32, f.e.)	4,2
Crises econômicas (subitem 33, f.e.)	4,2
Crises internacionais (subitem 34, f.e.)	3,4

F.i.: fator interno

F.e.: fator externo

Estes valores mostram os níveis de insatisfação dos participantes, assim quanto mais alto o valor atribuído ao subitem, menor o nível de satisfação, ao contrário dos outros que quanto maior a nota atribuída, maior o nível de satisfação. Desse modo, tais itens não foram integrados no cálculo anterior, pois deturpariam os resultados.

Pelos valores, nota-se que os funcionários se apresentam mais insatisfeitos quanto à violência e à impunidade. Quanto ao “transporte de funcionários”, estes se apresentam mais ou menos insatisfeitos, já que a média dos escores atribuídos foi 3,1, considerada mediana. Isto mostra que os funcionários estão mais ou menos satisfeitos com a locomoção entre a casa e a empresa, e vice-versa.

5 Conclusão

As semelhanças que sustentam a metáfora de clima nas organizações encontram um aspecto que se difere do clima em meteorologia. Pois ao contrário do clima, que não temos como interferir diretamente em suas mudanças, na organização as pessoas tem a possibilidade alterá-lo. E nesse processo de mudança devem participar diferentes segmentos dentro a organização.

Percebemos que os gestores no âmbito das organizações representam importantes elementos no processo de mudança do clima, pois em geral é no alto nível organizacional que se dão a elaboração e implementação das políticas.

A identificação da percepção dos funcionários acerca do clima da organização na qual trabalham, realizada neste trabalho se constituiu além de um levantamento dos fatores internos e externos que influenciam nessa dinâmica,

permitiu ter melhores informações sobre como anda a qualidade de vida desses funcionários, e o mais importante ainda, elencar informações que possam subsidiar a elaboração de políticas e estratégias no campo dos recursos humanos, que leve em consideração os aspectos como os que constituíram os resultados apresentados nesses fatores. Uma sugestão para elaboração de políticas de intervenção, sugestão esta respaldada pelos resultados obtidos, seria focar nos aspectos de assistência aos funcionários, na burocracia da organização, na cultura da mesma e no transporte de funcionários, já que foram os itens com menores valores e, por serem fatores internos à organização, há como a gestão intervir mais diretamente que nos fatores externos.

A partir dos resultados obtidos neste estudo, recomendamos que sejam ampliados os fatores a serem explorados em futuras pesquisas, pois verificamos que podem haver outros aspectos que valem a pena serem investigados que podem afetar o clima nas organizações. Assim podem ser incluídos aspectos como relação com chefia, relações entre colaboradores, etc. Tais aspectos devem ser sempre incluídos no intuito de que seus resultados possam contribuir no estabelecimento de novas estratégias administrativas que sejam favoráveis à organização e às pessoas que nelas estão inseridas.

6 Referências

BISPO, Carlos Alberto. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Revista Produção**. vol.16, n.2, São Paulo Mai/Ago. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132006000200007&lang=pt> Acesso em: 1 de outubro de 2011.

CAMPOS, Luiz Fernando Lara. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia**. 3.ed. Campinas, SP: Editora Alínea, 2004.

COELHO, Cristina Lúcia. Clima organizacional e stress numa empresa de comércio varejista. **Psicologia: organizações e trabalho**. Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina v.4, n.2, jan./jun, 2004.

GOMES, Francisco. Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. **Revista de Administração de Empresas**. v.42, n.2, São Paulo, abr./jun 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v42n2/v42n2a09.pdf>> Acesso em: 1 de outubro de 2011.

LOBO, Fátima. **Clima organizacional no setor público e privado no norte de Portugal**. Porto: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

OLIVEIRA, Juliana; CAMPELLO, Mauro. **Clima e cultura organizacional no desenvolvimento das empresas**. [200-?]. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos08/345_seget.08-Clima%20e%20cultura%20organizacional%20no%20desempenho%20das%20empresas.pdf> Acesso em: 28 de out 2011.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido –(TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Por meio deste documento eu _____

_____, RG _____

forneço meu consentimento para participação na pesquisa de clima organizacional a ser realizada na UFMA. A pesquisa é coordenada pelo professor Alex Andrade Mesquita do Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e tem participação dos alunos: Cássio de Araújo Correa, Evaclenes Arruda dos Santos, Larissa Rabelo Dantas e Luhilda Ribeiro Silveira. O procedimento consta de aplicações de testes escritos aos funcionários da instituição, portanto não envolvendo qualquer tipo de risco. Será mantido o sigilo dos dados e estes serão utilizados unicamente para finalidade de pesquisa e aprendizado dos alunos.

Assinatura do Participante

UFMA - Departamento de Psicologia
Av. dos Portugueses s/n. Tel (98) 3301-8335

ANEXO A- Questionário utilizado para coleta de dados elaborado por Bispo (2006).

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

EMPRESA: _____

SETOR: _____

IDADE: _____

FUNÇÃO: _____

SEXO: _____

ESCOLARIDADE: _____

Instrução para o preenchimento:

Escolha uma nota entre 0 a 6 para cada uma das alternativas abaixo, onde:

- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - Algumas vezes
- 4 - Frequentemente
- 5 - Quase sempre
- 6 - Sempre

Levantamento dos fatores internos de influência do relacionamento entre os funcionários e a empresa

Vida Profissional

1. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa. ()
2. Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa. ()
3. Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira. ()
4. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes. ()
5. Eu me preocupo com o futuro desta empresa. ()
6. Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional. ()
7. Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta empresa. ()
8. Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa. ()
9. Os cursos e treinamentos que fiz são suficientes para o exercício das minhas atividades. ()

Estrutura Organizacional

10. Eu confio plenamente no meu chefe imediato. ()
11. O meu chefe imediato é um líder. ()

12. O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa. ()

13. Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado. ()

Incentivos Profissionais

14. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa. ()

15. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família. ()

16. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus amigos e parentes. ()

Remuneração

17. Acho justo o meu salário atual. ()

18. O meu patrimônio é condizente com os esforços que tenho feito pela empresa. ()

Segurança Profissional

19. Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo. ()

Nível Sociocultural

20. O meu nível cultural e intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa. ()

21. O meu nível social é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa. ()

Transporte dos Funcionários

22. Tenho tido problemas com o transporte casa-empresa/empresa-casa. ()

Ambiente de Trabalho

23. O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa. ()

24. O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa. ()

Burocracia

25. A burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa. ()

Cultura Organizacional

26. A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa. ()

Assistência aos Funcionários

27. A assistência de médico, dentista e a assistência social adotadas na empresa favorecem a execução das minhas atividades na empresa. ()

Levantamento dos fatores externos de influência do relacionamento entre os funcionários e a empresa

Investimentos e Despesas Familiares

1. Eu me preocupo com o futuro da minha família. ()
2. Eu me preocupo com o futuro dos meus filhos. ()
3. Estou satisfeito com a alimentação que estou podendo proporcionar à minha família. ()
4. Estou satisfeito com a educação que estou podendo proporcionar aos meus filhos. ()

Convivência Familiar

5. Estou vivendo bem com a minha esposa/companheira ou o meu marido/companheiro. ()
6. Estou vivendo bem com os meus filhos. ()

Situação Financeira

7. Estou satisfeito com a minha residência. ()
8. Estou satisfeito com o meu carro. ()
9. Estou satisfeito com o vestuário que estou podendo proporcionar à minha família. ()
10. Estou com a minha situação financeira em ordem. ()
11. Estou satisfeito com o meu patrimônio. ()

Vida Social

12. Estou satisfeito com o meu nível social. ()
13. Estou satisfeito com o meu convívio social. ()

14. Estou satisfeito com o meu nível intelectual. ()

15. Estou satisfeito com o meu nível cultural. ()

16. Estou satisfeito com a minha religião. ()

Saúde

17. Estou satisfeito com as minhas práticas desportivas. ()

18. Estou satisfeito com o meu estado físico. ()

19. Estou satisfeito com o meu estado mental. ()

Convivência Familiar

20. Estou satisfeito com a minha vida afetiva. ()

21. Estou satisfeito com a minha vida sexual. ()

Time de Futebol

22. Estou satisfeito com o time de futebol para o qual eu torço. ()

Férias e Lazer

23. Estou satisfeito com as minhas últimas férias. ()

24. Estou planejando para que as minhas próximas férias sejam muito boas. ()

Segurança Pública

25. Estou satisfeito com o atual estágio da segurança pública. ()

26. A corrupção altera o meu estado de ânimo. ()

27. A violência altera o meu estado de ânimo. ()

28. A impunidade altera o meu estado de ânimo. ()

Política e Economia

29. Estou satisfeito com o atual estágio da política nacional. ()

30. Estou satisfeito com o atual estágio da política estadual. ()

31. Estou satisfeito com o atual estágio da política municipal. ()

32. As crises políticas alteram o meu estado de ânimo. ()

33. As crises econômicas alteram o meu estado de ânimo. ()

34. As crises internacionais alteram o meu estado de ânimo. ()

Folha avulsa para as suas observações

Nessa folha você pode relatar as suas observações, os seus comentários, as suas reivindicações, as suas queixas, as suas críticas, as suas sugestões ou os seus elogios a algum dos itens que constam nas fichas de pesquisa, referente à empresa, ao departamento ou à seção onde você trabalha, ao seu chefe imediato, à estrutura hierárquica, ao sistema de trabalho, às instalações, às condições de trabalho, às normas de trabalho, à forma de tratamento recebida de seus chefes, aos seus colegas de trabalho, ao seu ambiente de trabalho, etc. Sinta-se à vontade para relatar e revelar tudo o que desejar sem constrangimentos. Lembre-se que você não precisa se identificar, a menos que queira fazê-lo. As suas sinceras observações serão valiosas para a pesquisa. Podem ser utilizadas quantas linhas forem necessárias.



CORPO DE CONHECIMENTO DEMANDADO AO BIBLIOTECÁRIO PELO MERCADO DE TRABALHO

Marcele Aparecida Tinelli¹, Roniberto Morato do Amaral²

¹Graduanda em Biblioteconomia e Ciência da Informação, UFSCar, São Carlos, SP.

²Doutor em Engenharia de Produção, UFSCar, São Carlos, SP.

Resumo

O mercado de trabalho exige do profissional da informação bibliotecário conhecimentos da sua área de atuação bem como de áreas relacionadas. Com o intuito de contribuir para a formação desses profissionais, o objetivo deste trabalho foi identificar o corpo de conhecimento requerido ao profissional da informação bibliotecário pelo mercado de trabalho, por intermédio da análise bibliométrica de um conjunto de provas de concursos públicos do Estado de São Paulo, no período de 2005 a 2009. Como resultados foram elaborados indicadores sobre a intensidade e distribuição dos conhecimentos requeridos pelo mercado de trabalho em relação aos temas especializados da Ciência da Informação, organizados em Grupos de Trabalho de acordo com a Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) e ainda foi possível visualizar as similaridades entre as organizações contratantes quanto aos conhecimentos requeridos. O conhecimento sobre o corpo de conhecimento requerido pode contribuir para a formação de profissionais mais alinhados com as necessidades do mercado de trabalho e consequentemente da sociedade.

Palavras-Chave: Profissional da Informação Bibliotecário; Mercado de Trabalho; Corpo de Conhecimento; Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Abstract

The labor market demands of the information professional librarian expertise in their area of expertise as well as related areas. In order to contribute to their training, the object of this study was to identify the body of knowledge required from the information professional librarian by the labor market through bibliometric analysis of a set of evidence procurement of São Paulo, period 2005 to 2009. The results were elaborated indicators on the intensity and distribution of knowledge required by the job market in relation to specialized topics of Information Science, organized into working groups according to the Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) and still was able to see the similarities between the contracting organizations regarding the requisite expertise. The body of knowledge about the required knowledge can contribute to the training of professionals more closely aligned with the needs of the labor market and therefore of society.

Keywords: Information Professional Librarian; Job Market; Body of Knowledge; Library and Information Science.

1 Introdução

Em Biblioteconomia, como em qualquer outra área de atuação profissional, a conclusão do curso superior não garante o ingresso profissional no mercado de trabalho, as competências exigidas e o que se espera do profissional vai muito além do que é oferecido na educação formal. Na sua atuação profissional o bibliotecário deve estar apto as mudanças que surgirão dentro da sua área de atuação, devendo investir na adoção de competências que lhes permitam ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços informacionais, na tomada decisões fundamentadas no conhecimento adquirido, na operação dos novos meios, suportes e ferramentas tecnológicas em seu trabalho (VALENTIM, 2002; AMORIM; AMARAL, 2011).

O mercado de trabalho em diversas áreas está cada vez mais mutável, exigindo assim novas competências profissionais, alcançadas por intermédio do desenvolvimento contínuo. Segundo Davis (1990) apud Cunha e Crivellari (2004, p. 49) uma profissão que não segue este desenvolvimento está mal-equipada para responder as exigências tecnológicas e sociais, sendo seu lugar inevitavelmente tomado por outros profissionais mais bem preparados.

De acordo com Valentim (2002, p. 119) a busca por informação e conhecimento de forma contínua, é o mais valioso recurso estratégico para os profissionais da informação e “investir nisso é muito importante para o crescimento profissional”. Nesse contexto, identificar o perfil do profissional requisitado pelo mercado de trabalho, se faz necessário para que os profissionais bibliotecários se adéquem as novas demandas. Uma vez que as qualificações necessárias para entrar no mercado de trabalho após se formar, nem sempre são atendidas pelo que se aprende em um curso de graduação, seja qual for a instituição que tenha sido realizado, exigindo-se uma continuidade no aprendizado, por intermédio, por exemplo, de cursos formais de aperfeiçoamento, especialização, mestrado, doutorado, entre outros, visando manter-se atualizado. Assim sendo, o problema de pesquisa que este artigo aborda é qual o corpo de conhecimento que esta sendo demandado pelo mercado de trabalho ao profissional da informação bibliotecário?

Com intuito de contribuir para a formação e orientação do profissional da informação bibliotecário, o objetivo deste trabalho foi identificar o corpo de conhecimento requerido ao profissional da informação bibliotecário pelo mercado de trabalho. Para atender a este objetivo, a análise bibliométrica automatizada foi o método de pesquisa utilizado, sendo que o objeto de estudo foi um conjunto de provas de concursos públicos realizados no Estado de São Paulo, no período de 2005 a 2009, que compreendeu uma amostra de 22 provas, advindas de uma diversidade de instituições públicas.

2 Revisão de Literatura

No Brasil há uma diversidade de instituições de ensino que oferecem cursos de graduação na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, característica essa encontrada nos últimos anos em vários países. A nomenclatura assumida aos cursos em cada instituição de ensino no Brasil

varia conforme alguma especialidade que determinado curso oferece em suas disciplinas e programas curriculares variando, por exemplo: “Biblioteconomia”, “Biblioteconomia e Documentação”; “Biblioteconomia e Gestão da informação”, “Biblioteconomia e Ciência da Informação” entre outros (BRASIL, MEC, 2010). Segundo Rodrigues (2002) os cursos de graduação visam formar um perfil profissional de natureza interdisciplinar que possa dar conta de uma realidade heterogênea em um tempo de mudanças, com um aparato tecnológico constantemente em aperfeiçoamento e com usuários cada vez mais exigentes (Rodrigues, 2002, p. 90).

A temática “trabalho” tem se tornado de grande importância dentro o meio acadêmico, importância essa que faz com que cada vez mais pesquisadores desenvolvam estudos sobre esse tema, em especial sobre as ocupações, profissionalização e profissões. Em seu trabalho Freidson (1998, p. 246-247) apud Walter e Baptista (2008, p. 87) considera que uma profissão é sinônimo de ocupação e “[...] diz respeito ao trabalho especializado pelo qual uma pessoa ganha a vida numa economia de troca” e “[...] requer conhecimento teórico, competência e discernimento que as pessoas comuns não possuem [...]”. Desta forma as pessoas precisam de saberes específicos para exercer determinado trabalho, combinando a educação obtida através de um curso superior com a experiência adquirida com o tempo.

Uma profissão só surge para atender a uma demanda ou necessidade da sociedade, existindo assim uma “estreita relação entre profissões e sociedade: as primeiras não existem se a segunda não as necessitar” (BURIN, 2009, p.24). Cada profissão, segundo Fleisher (2003), compreende cinco elementos básicos, são eles: “Orientação ao serviço coletivo”, “Posição de ocupação na força de trabalho”, “Corpo de conhecimento especializado”, “Conhecimento generalizado de outras áreas” e “Associação”, conforme pode ser visualizado no Quadro 1.

Elementos	Descrição
Orientação ao serviço coletivo	Determinado escopo e finalidade para um campo de atuação. Uma profissão atende a uma determinada necessidade da sociedade, no caso do profissional bibliotecário – Os profissionais desta área atendem as demandas da sociedade por informação, organizando e tornando o acesso a esta mais fácil.
Posição de ocupação na força de trabalho	Profissões demandam uma carreira para os indivíduos que aspiram posições de tomada de decisão e responsabilidade.
Corpo de conhecimento especializado	Corpo de conhecimento, derivado através de pesquisa científica e aprendizado escolar na da própria área. Por exemplo: Indexação, Catalogação, Disseminação Seletiva da informação entre outros.
Conhecimento generalizado de outras áreas	Conhecimentos e formação compartilhados com outras áreas. Correlação com outras áreas como Filosofia, Computação, Psicologia, etc.
Associação	Participação ativa em uma sociedade (Entidades de Classe) – Conselho Federal de Biblioteconomia.

Quadro 1. Breve descrição dos cinco elementos de uma profissão.

Fonte: Fleisher (2003) adaptado e citado por Amaral (2010, p. 92).

Como já mencionado anteriormente, uma profissão surge para atender as necessidades sociais, cada uma possui então um papel específico dentro da sociedade. E para definir o papel e características de cada profissão no Brasil existe a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho e Emprego, que tem por finalidade a identificação e descrição das ocupações no mercado de trabalho. A versão mais recente, de 2002, contém as ocupações do mercado brasileiro, organizadas e descritas por famílias e cada família constitui um conjunto de ocupações similares correspondente a um domínio de trabalho mais amplo que aquele da ocupação (BRASIL, CBO, 2010). A CBO apresentou na versão de 2002, importantes mudanças em relação aos Profissionais da Área da Informação. As profissões foram alocadas em 'Família Ocupacional' representada dentro da CBO pelo código "2612". Assim, os bibliotecários passaram a integrar a 'Família Profissionais da Informação', que abrigam por títulos subseqüentes ao código "2612", além dos bibliotecários, os documentalistas e analistas da informação, com exigência da formação universitária em Biblioteconomia para o exercício dessas três ocupações.

Cabe ressaltar como afirma Faria et al. (2005, p. 29) que "não existe consenso em relação ao conceito de Profissional da Informação - mas sim, uma variedade de denominações para os grupos que compõem este segmento". Ou ainda, como afirma Cunha e Crivellari (2004, p. 48): "o termo 'profissional da informação' cobre um campo de atividades bastante extenso com denominações extremamente variadas, mas ou menos específicas de acordo com os atores que participam destas atividades."

A Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), fundada em 1989, na sua atuação, tem acompanhado e estimulado o desenvolvimento da área da informação no Brasil, em especial do Corpo de conhecimento Especializado da área da Ciência da Informação. Voltada principalmente para as atividades de ensino de pós-graduação e de pesquisa em Ciência da Informação, desde sua criação, tem se projetado, como uma instância de representação científica e política importante para o debate das questões pertinentes à área de informação (ANCIB, 2010). A ANCIB dividi a área da Ciência da Informação em dez Grupos de Trabalho (Grupos Temáticos), separando as atividades e pesquisas em suas temáticas para melhor organização e desenvolvimento da área. E por estes grupos pode-se identificar o Corpo de conhecimento Especializado e Generalizado, pois estes são divididos por áreas (assuntos) dentro da Ciência da Informação, sendo então que alguns são mais específicos e outros multidisciplinares. O Quadro 2 apresenta uma síntese de cada um dos Grupos Temáticos organizados pela ANCIB (2010).

O mercado de trabalho para os bibliotecários existe desde a antiguidade. Segundo Almeida Jr. (2004, p. 72) "os espaços de atuação do profissional da informação, em especial os de atuação do bibliotecário, são múltiplos e variados, uma vez que a informação está presente direta ou indiretamente". Portanto, para os profissionais que trabalham com a informação há um mercado emergente no setor de serviços de informação, favorável e com ampla oferta de trabalho, no setor privado, no setor público, no setor associativo ou ainda podendo trabalhar como autônomo.

As instituições públicas criadas para fortalecer e dar sustentação ao desenvolvimento econômico, político e social do país, contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária. Sejam elas federais, estaduais ou municipais; utilizam como instrumento de seleção para ocupação dos seus cargos o concurso público. Esta obrigatoriedade de concurso para o ingresso no serviço público foi instituída pela Constituição de 1988, tornando-se um acontecimento marcante para a abertura do mercado de trabalho no setor público brasileiro. Destaca-se dentre todas as instituições públicas, as Bibliotecas, uma vez que o objeto de estudo deste trabalho serão as provas dos concursos para o “cargo” de bibliotecário em Bibliotecas Públicas e Universitárias. A instituição Biblioteca em si, pode se apresentar com varias tipologias de acordo com as necessidade de informação da sua comunidade (LANCASTER, 1996).

Grupo Temático (GT)	Descrição
GT 1: Estudos Históricos e Epistemológicos da Ciência da Informação	Estudos Históricos e Epistemológicos da Ciência da Informação. Constituição do campo científico e questões epistemológicas e históricas da Ciência da informação e seu objeto de estudo - a informação. Reflexões e discussões sobre a disciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade, assim como a construção do conhecimento na área.
GT 2: Organização e Representação do Conhecimento	Teorias, metodologias e práticas relacionadas à organização e preservação de documentos e da informação, enquanto conhecimento registrado e socializado, em ambiências informacionais tais como: arquivos, museus, bibliotecas e congêneres. Compreende, também, os estudos relacionados aos processos, produtos e instrumentos de representação do conhecimento (aqui incluindo o uso das tecnologias da informação) e as relações inter e transdisciplinares neles verificadas, além de aspectos relacionados às políticas de organização e preservação da memória institucional.
GT 3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação	Estudo dos processos e das relações entre mediação, circulação e apropriação de informações, em diferentes contextos e tempos históricos, considerados em sua complexidade, dinamismo e abrangência, bem como relacionados à construção e ao avanço do campo científico da Ciência da Informação, compreendido em dimensões inter e transdisciplinares, envolvendo múltiplos saberes e temáticas, bem com contribuições teórico-metodológicas diversificadas em sua constituição.
GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações	Gestão da informação, de sistemas, de unidades, de serviços, de produtos e de recursos informacionais. Estudos de fluxos, processos e uso da informação na perspectiva da gestão. Metodologias de estudos de usuários. Monitoramento ambiental e inteligência competitiva no contexto da Ciência da Informação. Redes organizacionais: estudo, análise e avaliação para a gestão. Gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional no contexto da Ciência da Informação. Tecnologias de Informação e comunicação aplicadas à gestão.
GT 5: Política e Economia da Informação	Políticas de informação e suas expressões em diferentes campos. Sociedade da informação. Informação, Estado e governo. Propriedade intelectual. Acesso à informação. Economia política da informação e da comunicação; produção colaborativa. Informação, conhecimento e inovação. Inclusão informacional e inclusão digital.

<p>GT 6: Informação, Educação e Trabalho</p>	<p>Campo de trabalho informacional: atores, cenários, competências e habilidades requeridas. Organização, processos e relações de trabalho em unidades de informação. Sociedade do Conhecimento, tecnologia e trabalho. Saúde, mercado de trabalho e ética nas profissões da informação. Perfis de educação no campo informacional. Formação profissional: limites, campos disciplinares envolvidos, paradigmas educacionais predominantes e estudo comparado de modelos curriculares. O trabalho informacional como campo de pesquisas: abordagens e metodologias.</p>
<p>GT 6: Informação, Educação e Trabalho</p>	<p>Campo de trabalho informacional: atores, cenários, competências e habilidades requeridas. Organização, processos e relações de trabalho em unidades de informação. Sociedade do Conhecimento, tecnologia e trabalho. Saúde, mercado de trabalho e ética nas profissões da informação. Perfis de educação no campo informacional. Formação profissional: limites, campos disciplinares envolvidos, paradigmas educacionais predominantes e estudo comparado de modelos curriculares. O trabalho informacional como campo de pesquisas: abordagens e metodologias.</p>
<p>GT 7: Produção e Comunicação da Informação em CT&I</p>	<p>Medição, mapeamento, diagnóstico e avaliação da informação nos processos de produção, armazenamento, comunicação e uso, em ciência, tecnologia e inovação. Inclui análises e desenvolvimento de métodos e técnicas tais como bibliometria, cientometria, informetria, webometria, análise de rede e outros, assim como indicadores em CT&I.</p>
<p>GT 8: Informação e Tecnologia</p>	<p>Estudos e pesquisas teórico-práticos sobre e para o desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação que envolvam os processos de geração, representação, armazenamento, recuperação, disseminação, uso, gestão, segurança e preservação da informação em ambientes digitais.</p>
<p>GT 9: Museu, Patrimônio e Informação</p>	<p>Análise das relações entre o Museu (fenômeno cultural), o Patrimônio (valor simbólico) e a Informação (processo), sob múltiplas perspectivas teóricas e práticas de análise. Museu, patrimônio e informação: interações e representações. Patrimônio musealizado: aspectos</p>
<p>GT 10: Informação e Memória</p>	<p>Estudos sobre a relação entre os campos de conhecimento da Ciência da Informação e da Memória Social. Pesquisas transdisciplinares que envolvem conceitos, teorias e práticas do binômio 'informação e memória'. Memória coletiva, coleções e colecionismo, discurso e memória. Representações sociais e conhecimento. Articulação entre arte, cultura, tecnologia, informação e memória, através de seus referenciais, na contemporaneidade. Preservação e virtualização da memória social.</p>

Quadro 2. Descrição dos grupos de trabalho da ANCIB. Baseado no 1º semestre de 2010.

Fonte: Adaptado de ANCIB (2010).

3 Materiais e Métodos

A bibliometria (QUONIAM, 2003) foi utilizada como ferramenta de apoio à análise de um conjunto provas de concursos públicos aplicados no período de 2005 a 2009 no Estado de São Paulo, visando identificar o corpo de conhecimento requerido ao profissional da informação bibliotecário pelo mercado de trabalho. O desenvolvimento deste trabalho compreendeu 2 etapas.

A primeira etapa compreendeu o levantamento e a coleta das provas de concursos públicos. Fez-se necessário uma observação quanto à nomenclatura dos cargos a que se destina os concursos e a descrição do profissional na

literatura. Pois embora os concursos públicos analisados não façam uso do termo Profissional da Informação Bibliotecário para tais cargos, este termo foi priorizado no trabalho por estar de acordo com o referencial teórico aqui apresentado. Utilizou-se então, a denominação Profissional da Informação neste trabalho como referência aos cargos de Bibliotecário, Documentalista, Analista Educação Ambiental (bibliotecário), entre outros. A coleta das provas dos concursos públicos aplicados no período de 2005 a 2009 no Estado de São Paulo, foi realizada por intermédio do acesso aos sites PCI Concursos (2010) e VUNESP (2010), que disponibilizam as provas em formato digital. Como critérios de seleção foram levados em conta: provas que estavam com acesso livre; de concursos que pertenciam ao período analisado de 2005 a 2009, e por último quanto a cobertura deste trabalho restringindo-se a provas de concursos do Estado de São Paulo, incluindo instituições públicas municipais, estaduais ou federais, ao todo foram coletadas e analisadas 22 provas, sendo 19 de instituições municipais de várias cidades e distribuídas entre prefeituras e câmaras municipais, 02 de universidade e 01 de instituição estadual.

Já a segunda etapa compreendeu o tratamento e análise das questões identificadas como de “Conhecimento Específico” da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação (BCI). Para isso, foi elaborado um formato bibliométrico para conter a descrição de cada questão, ou seja, as informações referencias e o Grupo Temático a qual a questão esta relacionada, de acordo com a classificação da ANACIB (2010) (Quadro 2). O formato bibliométrico pode ser visualizado no Quadro 3, que representa uma estrutura de metadado adequada à análise bibliométrica.

Campos	Descrição
Questão	Conhecimentos específicos da área BCI.
Ano	Ano de realização do concurso
Organização	Instituição contratante a que se destina a vaga
Instituição	Instituição que elaborou e aplicou a prova
Grupo Temático	Área temática que a questão se enquadra

Quadro 3. Formato bibliométrico adequado à análise bibliométrica, realizada com apoio do software Vantage Point.

Fonte: Autores

Para a classificação das questões utilizou-se os Grupos de Trabalho da ANACIB, que se apresentam descritos e numerados de 1 a 10 no Quadro 2. No entanto para este trabalho utilizou-se somente nove dos Grupos temáticos, pois o GT10 “Informação e Memória” foi incluído pouco tempo antes da conclusão deste trabalho, por tanto, não dando tempo de ser incluído no trabalho. Assim, para o preenchimento deste campo cada Grupo Temático foi representado com

as iniciais GT e em seguida o número correspondente a sua classificação. O procedimento de classificação das questões, compreendeu a leitura das questões e dos gabaritos das provas, tudo isso para facilitar o entendimento e a identificação do Grupo Temático ao qual a questão pertence. As questões que geraram dúvidas na classificação foram separadas e classificadas ao final do procedimento, pois neste momento o conhecimento sobre os Grupos Temáticos estava mais bem internalizado pela pesquisadora. O tratamento das questões resultou em um arquivo bibliométrico em formato texto (txt) adequado à análise bibliométrica com o apoio do software *Vantage Point*. Para a análise bibliométrica automatizada com o apoio do software *Vantage Point*, foi elaborado um arquivo “conf” para interpretar, quantificar e analisar as ocorrências e frequências das informações referenciais no formato bibliométrico. Utilizou-se o MS Excel para elaboração dos gráficos e tabelas para melhor visualização dos resultados.

4 Resultados Parciais/Finais

Os resultados aqui descritos neste trabalho são baseados nos indicadores bibliométricos gerados com apoio do software *Vantage Point*, por intermédio da análise bibliométrica dos registros das informações referenciais das questões das provas dos concursos públicos realizados no Estado de São Paulo, referente a contratação de profissionais da informação bibliotecários. Foram selecionadas 22 provas, que compreendem um total de 1130 questões, numa média de 51 questões por prova. As provas selecionadas apresentam questões sobre: Conhecimentos Gerais, Língua Portuguesa, Inglês, Matemática, Raciocínio Lógico, Legislação, Informática e Conhecimento Específico da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Para este trabalho utilizou-se somente questões sobre o Conhecimento Específico, logo, o número total de questões analisadas neste trabalho foi de 592 questões, aproximadamente 52% do total de questões das 22 provas. Sendo que, a média de questões sobre Conhecimento específico por prova é de aproximadamente 26 questões. A Tabela 1 apresenta a distribuição das provas e das questões analisadas por ano ao longo do período analisado.

Tabela 2. Distribuição do número de provas por ano no período analisado de 2005 a 2009.

Ano	Nº de provas	Nº de Questões
2009	6	143
2008	5	143
2007	4	138
2006	5	114
2005	2	054

Fonte: Autores.

A Instituição que mais elaborou provas, no conjunto analisado, foi a Moura Melo, seguida da VUNESP. Uma das características que diferencia a prova elaborada pela Moura Melo, é quanto a organização das provas, pois esta não separa as questões, como por exemplo, a VUNESP faz, identificando as que são de Conhecimentos Gerais, Específico e etc. As 592 questões analisadas foram classificadas usando os 9 Grupos Temáticos (GT) propostos pela ANCIB (Quadro 2). O Gráfico 1 apresenta a distribuição das questões por GT no conjunto de provas analisadas.

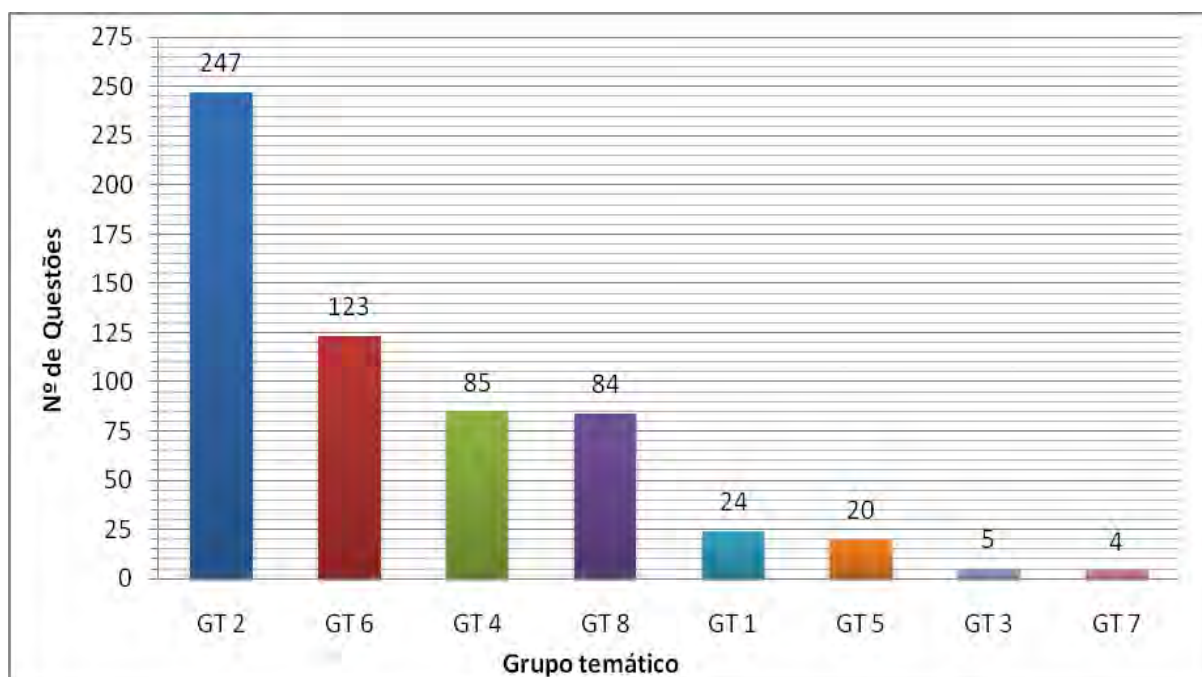


Gráfico 1: Distribuição das questões por Grupos Temáticos, no conjunto de provas analisado.

Fonte: autores.

No Gráfico 1 é possível observar a predominância de alguns GT demandados pelo mercado de trabalho, com base nas provas analisadas. Os mais representativos são os GT 2, 6, 4 e 8, que abordam respectivamente as temáticas: “Organização e Representação do Conhecimento”; “Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações”; “Informação, Educação e Trabalho”, “Informação e Tecnologia”. É possível afirmar que essas são temáticas básicas para o corpo de conhecimento em Biblioteconomia e Ciência da Informação, ou seja, o corpo de conhecimento Especializado da área requerido pelo mercado de trabalho.

Já os GT 1, 3, 5, 7 e 9 podem ser considerados como Conhecimento generalizado de outras áreas, pois apresentam relação com outras áreas, como, por exemplo, o GT5 que trata sobre economia e política da informação e da comunicação, contribuições importantes para a formação da profissão de bibliotecário. Nesse conjunto de GT, com baixa representatividade, chama a atenção o GT 9 “Museu, Patrimônio e Informação”, que no conjunto de provas analisado, não apresentou nenhuma ocorrência, ou seja, o mercado de trabalho não demanda esta temática ao profissional da informação

bibliotecário. Esse fato, talvez ocorra pela ligação, mais direta, do GT 9 com a Museologia.

Visando enfatizar a identificação dos GT que melhor representam o corpo de conhecimento requerido pelo mercado de trabalho, o Gráfico 2 foi elaborado a partir da distribuição percentual de cada um dos GTs no conjunto de provas analisado.

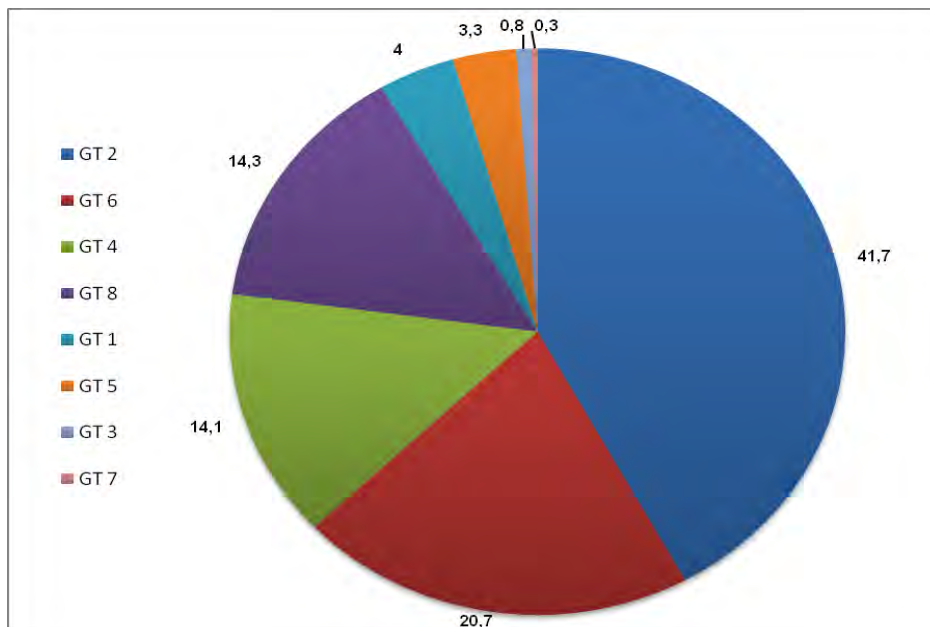


Gráfico 2: Distribuição percentual de cada um dos GTs no conjunto de provas analisado.

Fonte: Autores.

Os GT 2, 4, 6 e 8 representam aproximadamente 91 % do corpo de conhecimento requerido pelo mercado de trabalho ao profissional da informação bibliotecário, nota-se que estes dentro da categoria de “Conhecimento Especifico” no conjunto de provas analisado, são os que de certa forma consolidam-se como itens obrigatórios na formação do profissional da informação bibliotecário.

Algumas das provas priorizam outros GT, como por exemplo, da Câmara Municipal de São Paulo, e isso, se deve ao concurso, talvez por ser elaborado com questões bem específicas, condizentes com o contexto de atuação na organização contratante, ou seja, se a vaga é para um serviço mais interdisciplinar, ou que exija conhecimentos de outras áreas relacionadas, a prova será elaborada em um formato diferente de uma prova para o cargo de classificador ou indexador de uma biblioteca.

A diferença encontrada em algumas provas quanto a ocorrência dos GT pode ser melhor visualizada no Gráfico 3, que apresenta a relação entre os Grupos Temáticos e as organizações contratantes.

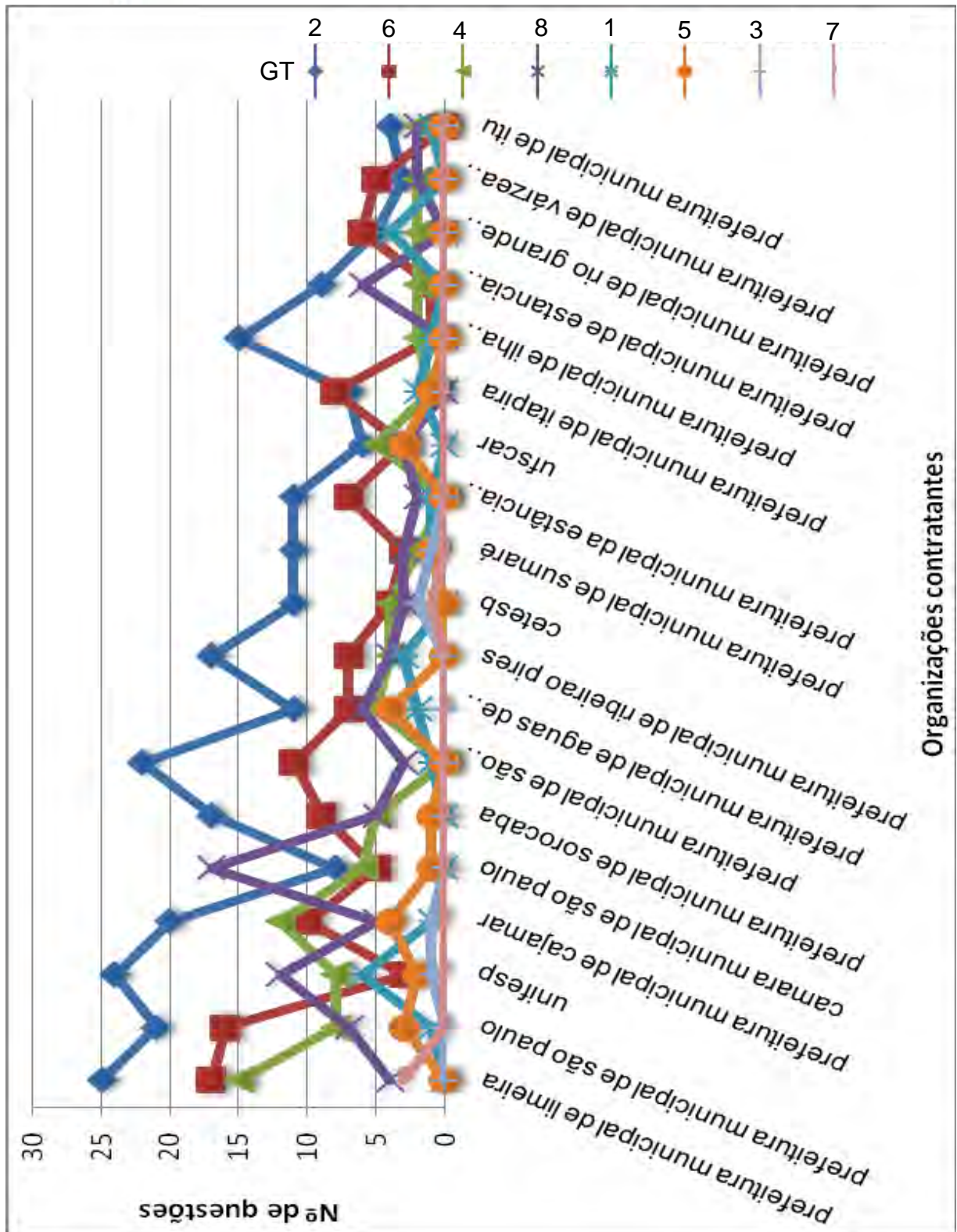


Gráfico 3: Relação entre os Grupos Temáticos e as organizações contratantes.
 Fonte: Autores.

Um dos casos em que a Organização contratante apresenta a diferença de comportamento, quanto a priorização do GT, no conjunto de provas analisado, é o da Câmara Municipal de São Paulo, que ao contrario das demais organizações priorizou o GT 8, intitulado “Informação e Tecnologia”, que trata das tecnologias da informação em ambientes digitais. Mais uma vez, isto pode ter ocorrido devido a uma necessidade específica do contexto de atuação dessa organização, talvez relacionada às demandas mais recentes por repositórios digitais institucionais.

Outro caso, em que se nota a diferença de comportamento, quanto à priorização de GT é o formado pelo grupo de Prefeituras de Itapira-SP, Rio Grande da Serra-SP e Várzea Paulista-SP, onde o GT 6 apresenta uma intensidade de ocorrência um pouco maior que a do GT2, o conjunto de provas desse grupo de prefeituras abordou com mais representatividade a temática da Educação e Trabalho da área.

A ocorrência dos GT, no conjunto de provas analisado, pode ser visualizada com o auxílio dos Gráficos 1, 2 e 3 bem como as análises feitas a partir deles, facilita o entendimento da evolução de cada GT no período analisado. No Gráfico 4 pode-se visualizar essa evolução proporcional a cada ano.

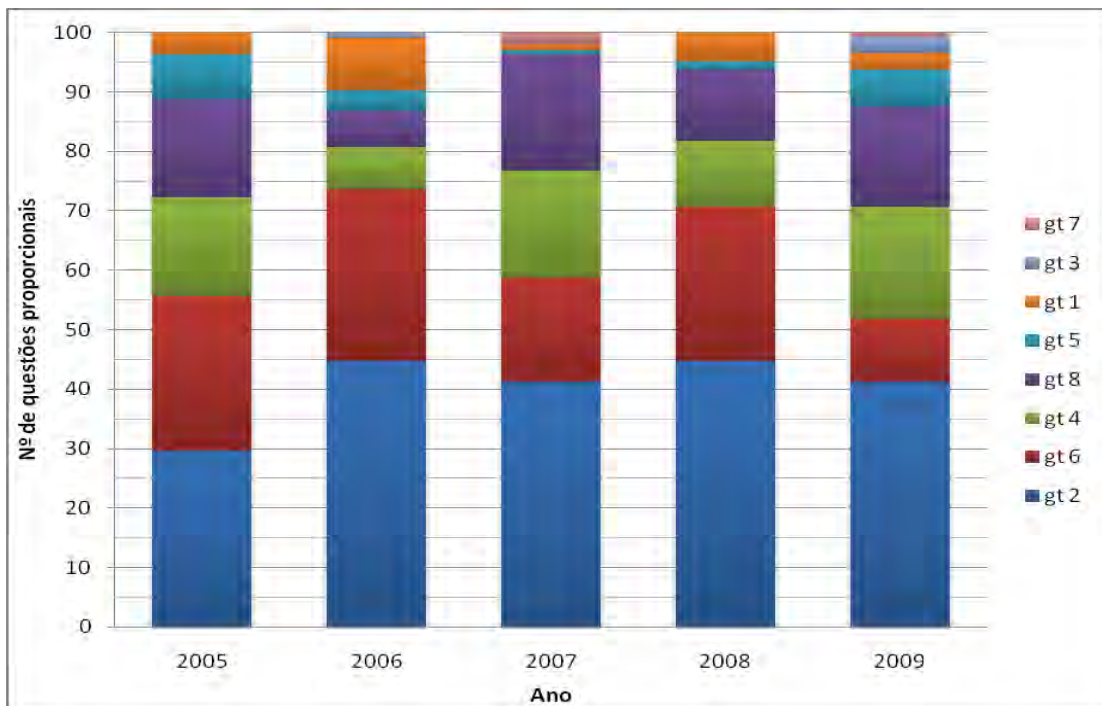


Gráfico 4: Evolução proporcional dos Grupos Temáticos por Ano.

Fonte: Autores.

Para a elaboração do Gráfico 4, foi utilizado o número proporcional de questões classificadas por GT em relação ao Ano da aplicação da prova. A partir da visualização da evolução sobre a demanda de cada um dos GT no período analisado, é possível verificar que o GT 2 está presente em todos os anos com percentual considerável em relação aos demais GT. Os GT 1, 4, 5, 6 e 8 aparecem em todos os anos mas com proporções variadas, já o GT 3 só aparece nos anos 2006 e 2009 e o GT 7 nos anos de 2007 e 2009, e ambos com percentuais bem

mais baixo que os demais GT.

Para uma melhor visualização das relações entre o corpo de conhecimento da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, aqui representado pelos GT do ANCIB (Quadro 2), foi elaborada a Figura 1, com o apoio do software *Vantage Point*, que apresenta a análise de correlação entre as organizações contratantes e os GT, no conjunto de provas analisado. A Figura 1 facilita o entendimento e visualização das similaridades das necessidades das organizações contratantes em relação ao corpo de conhecimento demandado por elas, por intermédio do conjunto de provas analisado.

Na Figura 1 as esferas representam as organizações contratantes e o seu tamanho o número de questões em relação aos GT demandados por elas. E as linhas que ligam uma a outra, o relacionamento presente entre elas, ou seja, os GT que possuem em comum, a sequência em que aparecem, bem como a frequência desses. Nota-se que as organizações contratantes na Figura 4 se apresentam de forma distribuída, apontando assim, que as organizações contratantes têm necessidades diferentes para atender. Não há um padrão no conjunto de provas analisado, sobre o corpo de conhecimento demandado, mas há intenção maior de se requerer o GT 2 que outros, fato esse melhor entendido com auxílio do Gráfico 3, anteriormente descrito. Na Figura 1 está em destaque com um círculo, um grupo de organizações contratantes que apresentam uma maior concentração do GT2, por isso, estão um pouco mais próximas umas das outras. Já as organizações que estão mais dispersas, localizadas nas extremidades da Figura 1, como a UFSCar, Prefeitura de Ilha Comprida-SP, Prefeitura de Várzea Paulista-SP entre outras, verifica-se que uma demanda por conhecimento mais distribuída entre os GT.

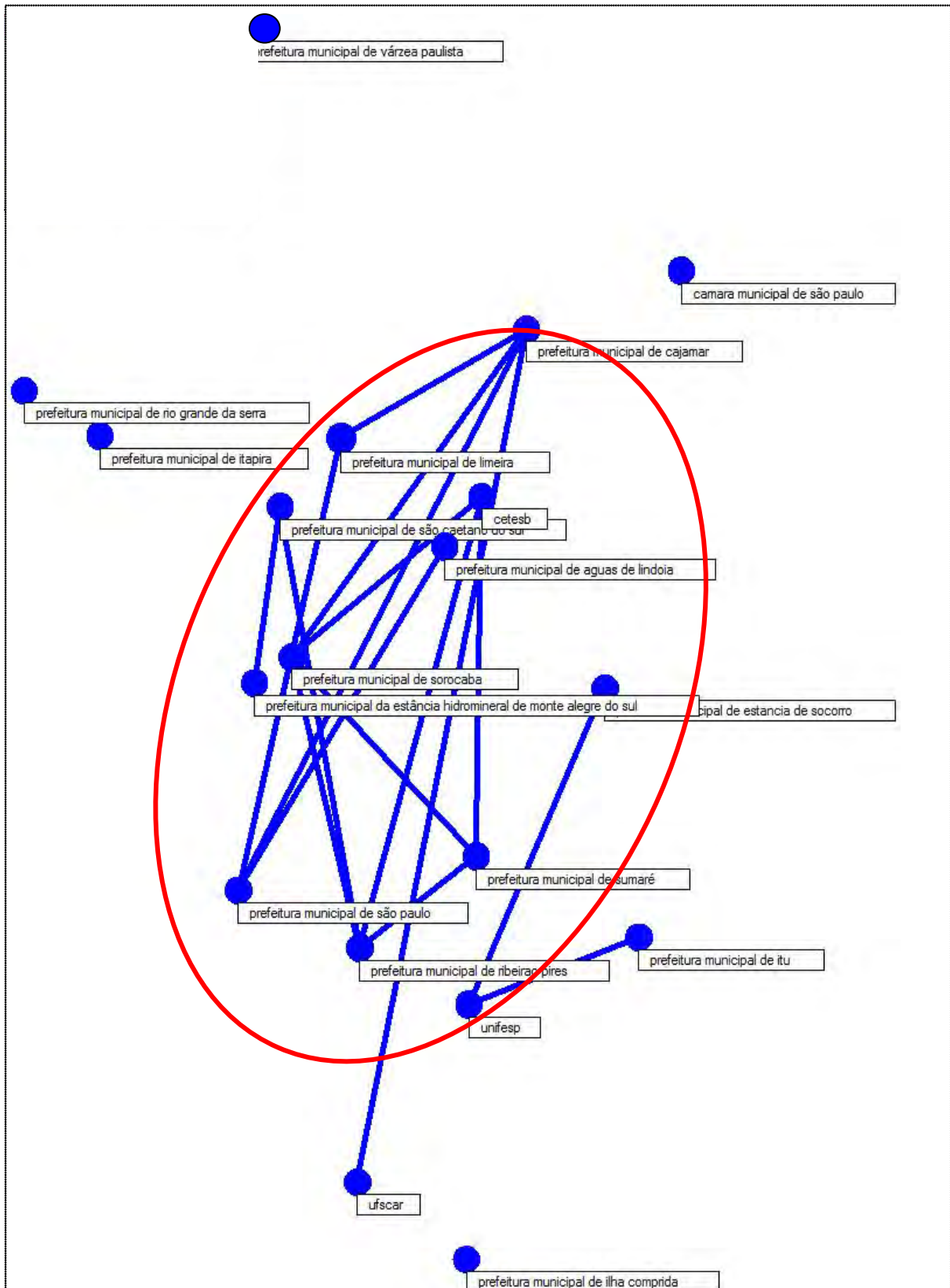


Figura 1: Mapa de Correlação entre as Organizações contratantes e os GTs, elaborado com o apoio do software *Vantage Point*, com base no conjunto de provas analisado. Fonte. Autores.



5 Considerações

Entre os resultados apresentados, merece destaque a identificação do corpo de conhecimento considerado como o mais requerido no conjunto de provas analisado para o período de 2005 a 2009, foi o Grupo Temático “Organização e Representação do Conhecimento” (GT 2), o qual apresentou maior ocorrência na maioria das provas. O GT 2 trata da organização e preservação de documentos e da informação. Também foi possível identificar o corpo de conhecimento específico e generalizado da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, com base na demanda do mercado de trabalho, externalizada pelo conjunto de provas analisado. E ainda, é possível afirmar que os GT 2, 4, 6 e 8 formam o conjunto do corpo de conhecimento específico requerido ao profissional da informação bibliotecário e os GT 1, 3, 5, 7 e 9 formam o conjunto do corpo de conhecimento generalizado, abrangendo várias áreas do conhecimento que apresentam relações com a Biblioteconomia e Ciência da Informação. Quanto ao comportamento das instituições, responsáveis pela elaboração do conjunto de provas analisado e das organizações contratantes, foi possível verificar que não há um padrão quando a demanda de conhecimentos, talvez pela especificidade dos contextos de atuação de cada organização.

Conclui-se que o conhecimento sobre o corpo de conhecimento requerido pelo mercado de trabalho pode contribuir para a formação de profissionais mais alinhados com as necessidades do mercado de trabalho e consequentemente da sociedade.

6 Referências

ALMEIDA Jr., O. F. Informação pública: conceitos e espaços. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

AMORIM, I. R.; AMARAL, R. M. Mapeamento de competências em bibliotecas e unidades de informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, Jun. 2011.

AMARAL, R. M. do. **Análise dos perfis de atuação profissional e de competências relativas à inteligência competitiva**. 2010. 187 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - UFSCar, São Carlos, 2010.

ANCIB - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Grupos de Trabalho**. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/grupos-de-trabalho>>. Acesso em: 23 mai. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br>>. Acesso em: 19 out. 2010.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação brasileira de ocupações: CBO 2002. Brasília: MTE, 2003. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 23 ago. 2010.



BURIN, C. K. **O ensino de biblioteconomia na Região Sul do Brasil**: análise dos projetos pedagógicos dos cursos a luz das diretrizes curriculares nacionais. 2009. 121 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), UFSC, Florianópolis, 2009.

CUNHA, M. V.; CRIVELLARI, H. M. T. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

FARIA, S. et al. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005.

FLEISHER, C.S. Are competitive intelligence practitioners professionals? In: FLEISHER, C.S.; BLENKHORN, D.L. **Controversies in competitive intelligence: the enduring issues**. Westport: Praeger, 2003, p.29-44.

VUNESP. Fundação para o Vestibular da Universidade Estadual Paulista. **Concursos**. Disponível em: <<http://www.vunesp.com.br/>>. Acesso em: 10 mai. 2010.

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

PCI Concursos. Disponível em: <<http://www.pciconcursos.com.br/concursos/>>. Acesso em: 15 abr. 2010.

QUONIAM, L., et al. Inteligência obtida pela aplicação de data mining em base de teses francesas sobre o Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, v.30, n.2, p.24, maio/ago. 2001.

RODRIGUES, M. E. F. A dimensão investigativa para o exercício profissional em Ciência da Informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: ___ (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

WALTER, M. T. M. T.; BAPTISTA, S. G. Formação profissional do bibliotecário. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 25, p. 84-103, 2008.



O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA INSTITUCIONAL NA RELAÇÃO COMAUT – SBUFRGS

Zita Prates de Oliveira¹, Denise Ramires Machado¹, Beatriz Helena Pires de Souza Cestari¹, Janise Silva Borges da Costa¹, Caterina Groposo Pavão¹, Zuleika de Sousa Branco¹

¹Bibliotecária, Comissão de Automação, UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

A comunicação interna institucional é o objeto deste estudo, especificamente no que tange aos canais de comunicação utilizados entre a Comissão de Automação e as bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O trabalho analisa o início e o desenvolvimento dessa comunicação ao longo dos anos, considerando as mudanças tecnológicas ocorridas nos sistemas de informação, o significado atribuído a esta comunicação e a importância que a mesma adquiriu como elemento-chave para a qualidade do trabalho realizado por ambas as partes.

Palavras-Chave:

Comunicação interna institucional; Comissão de Automação do SABi/UFRGS; Comunicação COMAUT-Bibliotecas SBUFRGS; Estratégias de comunicação interna institucional; *Site Document@*.

Abstract

The paper states the relevance of organized house communication strategies adopted by Library Automation Commission (COMAUT) of UFRGS in communication process with libraries of the University. An analysis of these strategies development as a key element to qualify COMAUT and libraries work is examined in this paper.

Keywords:

Organized house communication; UFRGS Library Automation Commission (COMAUT); Communication COMAUT-SBUFRGS libraries; Organized house communication strategies; *Document@ Site*.

1 INTRODUÇÃO

O processo de comunicação é elemento essencial na vida das instituições de qualquer tipo e tamanho, sejam elas públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos. A comunicação flui nas instituições através de duas redes: formal e informal. A rede formal compreende os canais de comunicação estabelecidos pela administração para informar seus membros sobre procedimentos institucionais. Já a rede informal surge das relações sociais estabelecidas aleatoriamente entre os seus membros e tem, muitas vezes, a função de apoiar os canais formais, já que são de natureza mais ágil para fazer fluir informações e orientações entre os membros da instituição. (KUNSCH, 2002).

O presente trabalho se insere na rede formal de comunicação, estudando o fluxo de mensagens verbais e escritas que permeia um ambiente institucional,

configurando a chamada comunicação interna, na qual há transmissão de informações que possibilitam a permanência, o processo de planejamento, o funcionamento, o estabelecimento de relações colaborativas e a realização da missão institucional.

2 COMUNICAÇÃO INTERNA INSTITUCIONAL

Em artigo de revisão sobre a comunicação interna em instituições de ensino superior (IES), Silva (2008) elenca uma série de autores que, em seus estudos identificaram que as mudanças ocorridas na sociedade no século XX, produziram também modificações nas relações de trabalho entre instituições e seus funcionários. Nessa nova relação, o funcionário deixou de ser um executor de tarefas sem capacidade decisória sobre o que é e como realiza seu trabalho. A natureza do trabalho passou por um processo de especialização e sofisticação que torna o funcionário mais e mais dependente da informação e do conhecimento para consecução de suas atividades. Neste ambiente organizacional permeado pelo fluxo de informações, a comunicação interna assume um papel preponderante.

Também chamada de Endocomunicação, a comunicação interna institucional pode ser vista como relacionamentos, processos de troca dentro de uma instituição, trocas essas responsáveis pela circulação das informações e do conhecimento, tanto no fluxo vertical da direção para os subordinados, quanto no horizontal, entre funcionários com nível equivalente de subordinação (LEITE, 2006).

Frequentemente, a comunicação interna é adotada pelos administradores como elemento de valorização, reconhecimento e parceria entre empregador e empregados (CURVELLO, 2001). No entanto, motivar e agregar são só parte da função de comunicação interna. Ela também tem o propósito de tornar comum, entre os funcionários de uma instituição seus objetivos, metas e resultados (BRUM, 1995).

A comunicação interna institucional pode ser vista como quaisquer “fenômenos de comunicação que facilitam ou complicam as relações horizontais e verticais nas organizações”, mas seu objetivo é “facilitar as relações e as colaborações dentro da instituição” (VIGNERON, 2001, p. 97-98).

As estratégias de comunicação interna têm por objetivo integrar os funcionários de uma instituição por meio da troca de informações, do encorajamento a parcerias, do estímulo ao relacionamento e à participação no processo decisório institucional, atitudes capazes de gerar um maior comprometimento de todos alcançando, desta maneira, maiores índices de qualidade e de produtividade. Para Bohn e Marzari (2009, p.4), um dos grandes desafios da comunicação interna institucional “é trabalhar valores, entre eles o comprometimento, proporcionando sinergia entre aquilo que é expectativa pessoal e o que é institucional”.

Uma pesquisa elaborada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial constatou que o meio digital está consolidado como ferramenta para a comunicação interna nas grandes organizações. O levantamento foi realizado em 164 companhias classificadas entre as 1000 Maiores Empresas do Brasil, de acordo com a revista Exame, a mesma entidade aponta que os veículos *e-mail*, boletim, reuniões, *newsletter* e *intranet* são os cinco mais utilizados para comunicação interna nas empresas (ABERJE, 2007).

Nos conceitos de comunicação interna institucional acima elencados, identificam-se dois elementos-chave: integração e relacionamento. A comunicação interna não apenas transmite informações que subsidiam e orientam os membros de

uma instituição em suas atividades. Ela também media os relacionamentos e a colaboração entre os funcionários, promove o compartilhamento de valores e objetivos comuns entre a instituição e seus membros, com vistas à consecução de sua missão, e estimula o comprometimento dos funcionários a partir da convergência das suas expectativas com aquelas institucionais.

3 COMISSÃO DE AUTOMAÇÃO

A Comissão de Automação (COMAUT) foi constituída em 1998, por portaria da Reitoria, vinculada à Pró-Reitoria de Pesquisa. Formada por bibliotecários e analistas e sediada no Centro de Processamento de Dados tinha como atribuições planejar, coordenar e executar a implantação do *software* Aleph nas bibliotecas da Universidade. (UNIVERSIDADE..., 1998). Entre 1998 e 2010 a COMAUT foi responsável pela migração da base de dados, pela customização e implantação dos diversos módulos do Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi) versão Aleph nas bibliotecas e pelo desenvolvimento do Lume, Repositório digital da Universidade.

A partir de 2011, passou a ter as atribuições de manutenção e atualização do SABi e de sua documentação, da implementação de novas ferramentas/sistemas de informação digital e do assessoramento à direção da Biblioteca Central em questões de tecnologia da informação. (UNIVERSIDADE..., 2011)

A equipe da COMAUT é formada por analistas, bibliotecárias, programadores e bolsistas responsáveis pela gerência do SABi, pelo treinamento das equipes do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS) e pela função de *help desk*, solucionando dúvidas dos operadores do Sistema via telefone e *e-mail*.

As atividades da COMAUT caracterizam-se como de suporte ao trabalho dos técnicos de nível superior, assistentes em administração e bolsistas que atuam nas bibliotecas do SBUFRGS, com um forte componente de comunicação entre a Comissão e as bibliotecas. Uma comunicação de caráter informacional, porque caracterizada pela transferência de informações. Embora tal modelo de comunicação seja considerado “linear, simplificado e incompleto, porque cabe ao emissor definir o significado das mensagens repassando-os aos demais” (SCROFERNEKER, 2003, p.[7]), isso ocorre devido à natureza, ao caráter normativo do trabalho desenvolvido pela Comissão. A comunicação interna COMAUT-SBUFRGS é informacional, mas a ela está associado o componente de *feedback*, o qual possibilita que o emissor da mensagem saiba se ela foi compreendida. Índícios da aprovação ou da compreensão da mensagem emitida são fornecidos nas comunicações via correio eletrônico e telefone, pelos operadores do SABi nas bibliotecas, receptores das informações técnicas enviadas. A Comissão analisa os comentários e críticas desses operadores como forma de corrigir eventuais problemas e de aprimorar o desempenho do Sistema.

3.1 Estratégias de comunicação interna

Desde sua criação, em 1998, a COMAUT considerou fundamental ao seu trabalho estabelecer estratégias de comunicação interna que possibilitassem a divulgação regular e atualizada de informações, da documentação e dos procedimentos automatizados a serem observados pelas 32 bibliotecas da Universidade, dispersas em cinco *campi*, bem como receber delas, informações



sobre a operação do SABi.

Segundo Bohn e Marzari (2009, p. 3), a comunicação não deve ser uma mera agregação de métodos e técnicas voltadas para o público interno da instituição. As autoras veem a comunicação como “uma estratégia de gerenciamento, buscando alcançar resultados positivos. Para isso, as instituições devem se comunicar de forma eficaz, com seus funcionários, fornecendo-lhes um nível de informação satisfatório”. Nessa linha, os canais de comunicação interna adotados pela Comissão não foram propostos como meros transmissores de informação para os operadores do SABi e sim como estratégias, pensadas para serem eficazes, fornecendo às equipes das bibliotecas informações adequadas e confiáveis para a execução de seus trabalhos, visando também comprometê-las com a missão do SBUFRGS de oferecer serviços bibliotecários qualificados à comunidade universitária.

A literatura na área de comunicação institucional oferece muitos exemplos de canais de comunicação interna, classificados por periodicidade, suporte, meios (orais, escritos, audiovisuais, simbólicos, telemáticos), fluxo (ascendente, descendente, horizontal) tais como murais setoriais e de recados, revistas, urnas, ouvidoria, eventos, boletins periódicos, correio eletrônico, cartazes, newsletters, blogs, mala direta e portais de relacionamento entre outros (BOHN; MARZARI, 2009; MORAIS, 2009; SCROFERNEKER, 2003).

Ao longo do seu trabalho a COMAUT tem adotado canais e estratégias que viabilizem a integração entre os pares (Comissão-Bibliotecas), conforme elencados a seguir.

3.1.1 Boletim informativo via correio eletrônico

Avaliando os recursos de TI disponíveis em 1998, a Comissão optou pelo correio eletrônico para divulgação regular de suas atividades. Foi criado um boletim informativo semanal, endereçado a todas as bibliotecas, relatando as ações do período. Esta periodicidade foi mantida de maio de 1998 a dezembro de 1999. A partir de janeiro de 2000 passou a ser divulgado mensalmente, sem interrupção até a presente data. Em 2011 passou a denominar-se *Informe mensal* e foi transformado em seção do *site* Document@¹.

No início do trabalho da Comissão, o Boletim foi seu primeiro veículo de comunicação interna, com dupla finalidade: informar as equipes das bibliotecas sobre os procedimentos que estavam sendo realizados visando à migração para o SABi versão Aleph e integrar os bibliotecários, participantes ou não dos Grupos Assessores Técnicos do SBUFRGS (GATs), em atividades de consistência de dados para a migração e de customização do novo sistema.

O Boletim foi um canal eficiente de comunicação interna considerando a participação e o envolvimento da equipe do SBUFRGS nas várias fases do processo de transição de sistema de automação, o êxito da migração da base de dados, preservando o trabalho realizado até então, e a receptividade demonstrada com relação ao novo sistema.

¹ Site Document@ <<http://paginas.ufrgs.br/documenta>>.



3.1.2 Seminários, apresentações & treinamentos presenciais e via *web*

No período de estudos para migração do sistema SABi para o *software* Aleph a COMAUT promoveu Seminários Introdutórios sobre o USMARC e o Aleph. Tais eventos tinham por objetivo divulgar e nivelar o conhecimento das equipes das bibliotecas sobre o formato a ser adotado para o registro bibliográfico e as características do novo *software* de automação dos serviços bibliotecários da Universidade.

Quando da implantação dos módulos do SABi, versão Aleph, foram realizados treinamentos específicos para cada módulo (processamento técnico, recuperação da informação, periódicos, circulação de coleções e aquisição) destinados a todos os integrantes das equipes das bibliotecas, fossem eles bibliotecários, assistentes ou bolsistas.

Considerando que determinadas informações do sistema teriam mais interesse para algumas categorias de operadores, foram desenvolvidos treinamentos específicos para as mesmas, tais como, recuperação da informação para bibliotecários e para assistentes/bolsistas, módulo de circulação de coleções para gerentes e para operadores. Bohn e Marzari (2009) alertam sobre essa necessidade da comunicação ocorrer de forma clara e adaptada às necessidades dos funcionários. Segundo as autoras, quando a forma de comunicar não é a ideal para o momento, a comunicação não será eficaz em estabelecer parceria entre funcionários e instituição, visando à consecução dos objetivos institucionais.

Além destes treinamentos referentes à implantação, a atividade de treinamento no uso do SABi é realizada sempre que há ingresso de grupos de novos bibliotecários no SBUFRGS, a fim de habilitá-los na operação do sistema e informá-los das políticas específicas, de processamento técnico e de circulação de documentos, adotadas pela Instituição.

Quando há troca de versão do *software* a Comissão realiza apresentações, em dias e horários alternados e abertas a toda equipe do SBUFRGS, com o propósito de informar sobre as modificações e melhorias implementadas nos módulos do SABi. O material das apresentações é encaminhado previamente, por *e-mail*, para as bibliotecas e, a partir de 2011, passou a ser disponibilizado no *site* Document@.

Em 2010, ao implantar a versão 20 do Aleph, além das apresentações para os operadores do sistema e da atualização dos manuais de operação dos módulos, foram criados filmetes demonstrando o passo a passo das diversas rotinas realizadas no SABi (p. ex., catalogação de sugestão para aquisição, habilitação de usuários, troca de data na função Devolução, entre outras). Esse material didático, disponibilizado no *site* Document@, dá suporte ao treinamento de pessoal temporário, como bolsistas, e serve para dirimir dúvidas do operador sobre uma determinada rotina nas bibliotecas.

Além do seu caráter informativo e prático, os treinamentos realizados de forma sistemática pela Comissão, têm a finalidade de apresentar aos operadores do SABi e, em especial, aos bibliotecários, a cultura de organização, gerência e prestação de serviços de informações especializadas que permeia o trabalho das bibliotecas da UFRGS, buscando integrá-los a esse ambiente. Criando o que Bohn e Marzari (2009) definem como “comprometimento e identificação” dos profissionais com a missão do SBUFRGS e, por extensão, da Universidade.



3.1.3 Telefone e *e-mail*

Esses são canais de comunicação direta que têm como características a acessibilidade e a informalidade, facilitando o processo de comunicação entre as partes interessadas.

A Comissão exerce sua função de *help desk* por meio desses canais, orientando e esclarecendo dúvidas dos operadores do SABi.

A documentação escrita do sistema (manuais de operação dos módulos) responde a maioria dessas dúvidas, mas desde a implantação do SABi versão Aleph, em 2000, a COMAUT mantém o canal de *help desk* visando sanar dúvidas e minimizar a insegurança dos operadores do sistema, com vistas a preservar a qualidade do serviços bibliotecários oferecidos à comunidade universitária.

3.1.4 Documentação do sistema SABi

O SBUFRGS tem como característica a dispersão física de suas bibliotecas em quatro *campi* localizados em Porto Alegre e um no interior do Estado. Considerando essa dispersão geográfica, que distancia a COMAUT das equipes usuárias do sistema SABi, foi criada uma documentação detalhada, como suporte à sua operação nas bibliotecas. Para a Comissão era fundamental criar um instrumento capaz de registrar a prática comum, a ser implantada em todas as bibliotecas, no momento em que eram eliminados os procedimentos particulares adotados em muitas delas.

Entre 1998 e 2010 foram utilizados os recursos do programa editor de texto *Word* para registro e gerência dessa documentação. Inicialmente foram elaborados cinco manuais: registro bibliográfico, registro de autoridades, recuperação da informação, itens & impressão de etiquetas e tabelas auxiliares (países, estados, idiomas, relacionamentos, etc.). Posteriormente, com a implantação de novos módulos no SABi, outros cinco foram criados: políticas & procedimentos, aquisição, importação de registros, circulação de coleções & caixa e controle de coleções de periódicos.

Foi definido um formato padrão de apresentação para todos os manuais, incluindo página de rosto, sumário, cabeçalho, rodapé e informações de data de criação e de atualização das suas páginas. Inicialmente os arquivos foram enviados às bibliotecas para que elas providenciassem sua impressão. A seguir, estes manuais foram disponibilizados para o SBUFRGS em formato eletrônico, através de *homepage* específica, contendo a versão original de cada manual e suas atualizações. As bibliotecas eram informadas das atualizações via *e-mail*, para que as que optassem por imprimi-los fizessem a impressão das páginas e a respectiva substituição no manual.

Este procedimento aperfeiçoou o processo de atualização, edição e divulgação, reduzindo os custos de editoração e impressão associados a documentos editados em papel.

No entanto, a gerência de manutenção e atualização desse grande número de manuais tornou-se bastante onerosa para a Comissão e pouco eficiente para as bibliotecas, criando falhas no processo de comunicação interna entre elas. O formato de apresentação dos manuais tornava trabalhosa a edição e o controle das atualizações e, com frequência, as bibliotecas deixavam de substituir as páginas

atualizadas em suas versões impressas, fosse por desatenção ou por problemas no recebimento do *e-mail* de alerta de atualização.

Informações desatualizadas na documentação do SABi utilizada por uma biblioteca, ocasionavam inconsistências na aplicação de políticas de processamento técnico e na inclusão de registros nas bases do SABi, além de dificultar o entendimento das questões relatadas por seus operadores, na comunicação via telefone e *e-mail* encaminhada à Comissão.

Com o intuito de minimizar essa quebra de confiabilidade na informação técnica repassada às bibliotecas, bem como otimizar o processo de gerência e atualização da documentação do SABi foi criado o *site* Document@.

3.1.5 Site Document@

O *site* foi desenvolvido com a finalidade de reunir e disponibilizar para o SBUFRGS as informações e a documentação relativas ao SABi e ao Lume, Repositório digital da Universidade, visando facilitar sua localização e consulta pelas equipes das bibliotecas.

Pensado inicialmente para hospedar os manuais de uso dos módulos do SABi, sua proposta foi ampliada para servir como canal oficial de comunicação e de conteúdo da COMAUT. Ele disponibiliza, além da documentação do sistema, os informes mensais sobre o trabalho da Comissão, relatórios, material de treinamento e os trabalhos de eventos, artigos de periódicos e outros documentos por ela produzidos. Em área de acesso restrito, registra documentos de interesse particular da Comissão.



Figura 1 - Tela inicial do site

Fonte: Site Document@. 2011.

Após a constatação de que o método para atualização dos manuais estava se tornando pouco eficiente, a Comissão realizou estudos buscando maneiras de aprimorar esse processo.

Inicialmente foi proposto o uso de um *wiki* para apresentar/atualizar manuais na *web* de maneira colaborativa, pois ele permite fácil atualização e não requer conhecimentos de programação para essa atividade. Entretanto, as leituras sobre os *wikis* demonstraram que funções parecidas poderiam ser desempenhadas por um CMS (Content Management System), ou seja, um gerenciador de conteúdo. Em virtude de a Universidade ter adotado o Plone como CMS, esta foi uma escolha lógica para ser a base da nova interface dos manuais do SABi.

Diversos fatores contribuíram para a escolha do Plone como plataforma de desenvolvimento do *site*, a saber:

- a) fácil atualização do conteúdo, principalmente sem a necessidade de uso de linguagem de programação (mas podendo oferecer essa possibilidade);
- b) fácil criação de *hiperlinks*;
- c) permitir a colaboração na criação e edição do conteúdo;
- d) possibilitar diferentes níveis de acesso, ou seja, os operadores podem ter permissões distintas, de acordo com as atividades que executam;
- e) ter controle de versão, isto é, guardar informações sobre quem realizou alterações, quando e quais foram essas alterações;
- f) contar com suporte institucional (CAMPOS; ARENA; MAZZOCATO, [201-]).

Uma bibliotecária foi responsável pelo desenvolvimento do *site* e sua gerência. Antes da criação do *site*, foram feitos testes instalando o Plone em um computador local, a fim de verificar se suas funcionalidades seriam adequadas ao processo de atualização dos manuais e estabelecer estimativas de tempo e pessoal necessários para incluir toda a documentação do SABi na interface. Concomitantemente, a COMAUT definiu as demais seções do *site* e seus conteúdos. Durante o período inicial de desenvolvimento do *site*, três bolsistas e duas bibliotecárias foram responsáveis pela inclusão dos conteúdos dos manuais no mesmo. Depois dessa etapa, foram incluídos os *hiperlinks* entre as páginas internas dos manuais. Para hospedar os filmetes (arquivos em Flash.swf) da seção Treinamentos foi solicitado espaço no servidor específico de hospedagem multimídia da UFRGS.

O *site* possui conteúdos de domínio público e de acesso restrito, de interesse específico da Comissão, este último funcionando como uma intranet. Com relação aos conteúdos, os rascunhos de novas versões são de acesso restrito, porém disponíveis para todos os integrantes da Comissão, a fim de que possam avaliar e fazer as adequações necessárias colaborativamente, até a sua finalização e publicação.

Várias funcionalidades foram adicionadas com o uso dessa nova ferramenta, facilitando a gerência e a consulta à documentação do SABi:

- a) busca dos conteúdos, através de uma função de busca disponibilizada pelo próprio Plone;
- b) uso de *hiperlinks* entre as páginas do *site* (p. ex., nos campos de pontos de acesso controlado para nomes de entidade do Manual de Registro Bibliográfico (110, 610 e 710) há *links* que levam para o campo específico relacionado no Manual de Autoridades (110);
- c) “Você está aqui” (*breadcrumb*), função criada automaticamente pelo *site* que informa a sequência de pastas e páginas superiores àquela na qual o usuário está;
- d) geração automática de lista das páginas dos manuais atualizadas no último mês, utilizando o recurso “Coleção” do Plone e
- e) envio automático de alerta, por *e-mail*, para as bibliotecas e os bibliotecários da UFRGS quando um novo *Informe Mensal* ou outro conteúdo relevante é disponibilizado, usando as Regras de Conteúdo (Content Rules) do Plone.



Atualmente, duas bibliotecárias da COMAUT têm permissões para administrar o *site*. Os demais membros da Comissão têm autorização de incluir, revisar e excluir conteúdos.

As funcionalidades da ferramenta Plone, utilizadas pelo *site* Document@, são muito adequadas à forma de trabalho da Comissão, pelas suas características de fácil operação e atualização e também porque a equipe tem por hábito o trabalho colaborativo, elaborando e discutindo coletiva e exaustivamente até sua forma final, os conteúdos a serem divulgados para o SBUFRGS.

Com o objetivo de obter mais informações estatísticas sobre o uso do *site*, o Document@ foi cadastrado no Google Analytics, no final de outubro de 2011. As Tabelas 1, 2 e 3 apresentam um panorama do uso do *site* nos últimos cinco meses.

Tabela 1 - Visitas e visitantes do *site* Document@, nov. 2011 a mar. 2012

Ano	2011		2012			Total
	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	
Visitas	694	633	550	429	974	3.280

Fonte: Google Analytics. c2012.

Apesar de uma pequena redução no número de visitas e visitantes no período das férias, é possível verificar que o *site* vem recebendo uma quantidade significativa de acessos, o que potencializa seu uso como canal de comunicação da Comissão de Automação com o SBUFRGS. Além disso, analisando a procedência dos acessos, percebe-se que a maioria das visitas procede de Porto Alegre, onde estão localizados quatro *campi* da UFRGS. Entretanto, existem acessos de muitas outras cidades, inclusive do exterior, o que traz novas questões a serem analisadas, demonstrando a existência de um público que não é o alvo inicial do *site*, mas que pode ser um alvo secundário, quanto ao compartilhamento das experiências de automação de bibliotecas e publicações da Comissão.

Tabela 2 - Cidades de maior procedência das visitas ao site Document@, nov. 2011 a mar. 2012

Cidade	Visitas	Percentual (%)
Porto Alegre	2738	89,92
São Paulo	55	1,81
Belo Horizonte	24	0,79
Brasília	21	0,69
Santo André	18	0,59
Rio de Janeiro	17	0,56
Belém	9	0,30
Recife	7	0,23
Lisboa	7	0,23
Vitória	6	0,20
Porto	6	0,20
Campina Grande	5	0,16
Curitiba	5	0,16

Fonte: Google Analytics. c2012.

Na Tabela 3, que resume as páginas mais visualizadas do Document@, observa-se que o site cumpre seu principal objetivo sendo acessado, majoritariamente, para consulta aos manuais do SABU, especialmente ao de Registro Bibliográfico, que fornece as orientações e exemplos para o preenchimento dos campos de um registro catalográfico e ao de Políticas e Procedimentos, que contém orientações sobre o registro de documentos de produção intelectual elaborados pelo corpo docente/técnico da Universidade. As demais seções do site: Informe mensal, Treinamentos e Publicações, embora sejam de caráter informativo e de atualização menos frequente também registram um volume significativo de visualizações.

Tabela 3 - Páginas mais visualizadas do site Document@, nov. 2011 a mar. 2012

Página	Nº de visualizações
/manuais-sabi/registro-bibliografico*	3.064
/manuais-sabi	2.363
/documenta	1.651
/manuais-sabi/politicas-e-procedimentos**	1.313
/informe-mensal-1	399
/manuais-sabi/tabelas-auxiliares	280
/manuais-sabi/aquisicao	275
/treinamentos	229
/manuais-sabi/registro-de-autoridades	183
/manuais-sabi/circulacao-caixa	182
/manuais-sabi/itens-impressao-de-etiquetas	175
/manuais-sabi/atualizacoes-dos-manuais	152
/manuais-sabi/controle-de-colecoes-de-periodicos	149
/publicacoes	138

*campos mais consultados (5XX, 2XX, 7XX, 3XX, Líder e 008 e Anexos)

**capítulos mais consultados (Registro de produção intelectual e Guia de processamento técnico)

Fonte: Google Analytics. c2012.

O *site Document@* é um produto em aprimoramento contínuo. Novas funções estão sendo constantemente estudadas a fim de melhorar o uso e a qualidade das informações e dos serviços prestados por seu intermédio.

4 Considerações Finais

Ao longo de seu trabalho de gerência da automação dos serviços bibliotecários na Universidade, a COMAUT tem se utilizado de diferentes estratégias e canais de comunicação interna na relação com os operadores do SABi. Cada canal com um propósito específico de compartilhamento de informações e de conhecimento, claros e confiáveis, tendo em vista a correta operação do sistema e o comprometimento dos operadores com a cultura do SBUFRGS.

Tabela 4 - Estratégias de comunicação interna institucional da COMAUT, 1998-2011
(continua)

Meio	Canal	Propósito	Informação veiculada	Data inicial
Textual	Boletim informativo & Informe mensal	<ul style="list-style-type: none"> - informar e integrar equipes do SBUFRGS nas mudanças de sistema de automação de serviços bibliotecários - informar equipes das bibliotecas sobre a mudança de políticas e procedimentos locais para políticas e procedimentos comuns ao SBUFRGS - divulgar atividades da COMAUT semanal/mensalmente 	Divulgação	1998
	<i>E-mail</i>	<ul style="list-style-type: none"> - divulgar informações de interesse das equipes das bibliotecas - esclarecer dúvidas dos operadores do sistema 	Divulgação Técnica	1998
	Documentação do SABi (manuais)	<ul style="list-style-type: none"> - detalhar a operação dos módulos do sistema - esclarecer dúvidas dos operadores do sistema - unificar a execução dos procedimentos 	Técnica	2000
Audiovisual	Filmete	<ul style="list-style-type: none"> - informar aos operadores sobre o uso do sistema - detalhar a operação de rotinas específicas dos módulos - esclarecer dúvidas dos operadores do sistema - fornecer material para treinamento do pessoal nas bibliotecas 	Técnica	2010

Tabela 4 - Estratégias de comunicação interna institucional da COMAUT, 1998-2011
(conclusão)

Meio	Canal	Propósito	Informação veiculada	Data inicial
Oral	Telefone (<i>help desk</i>)	- esclarecer dúvidas dos operadores do sistema - esclarecer dúvidas da COMAUT sobre a execução de rotinas pelas bibliotecas	Técnica	2000
	Seminários, Apresentações & Treinamentos	- habilitar operadores no uso do sistema - transmitir informações de interesse geral ou dirigidas a operadores específicos das equipes do SBUFRGS - informar as equipes sobre políticas e mudanças no SABi - integrar operadores do sistema na cultura de prestação de serviços de informação do SBUFRGS	Técnica Divulgação	2000
Hipertextual	<i>Site</i> Document@	- canal oficial de comunicação e de conteúdo da COMAUT - informar equipes das bibliotecas sobre políticas e procedimentos adotados no SABi - informar sobre as atividades da COMAUT em um dado período	Técnica Divulgação	2011

Para a Comissão, alguns elementos são fundamentais na escolha de uma estratégia/canal de comunicação interna:

- adequação do mesmo ao tipo de informação a ser veiculada: técnica ou de divulgação;
- confiabilidade da informação por ele veiculada: revisão do conteúdo para eliminar incorreções e/ou torná-lo mais claro;
- atualização regular: informações técnicas revistas a cada troca de versão do sistema ou para eliminar incorreções; informações de divulgação enviadas a intervalos regulares de tempo e
- permanência do canal ao longo do tempo: canais adotados no início do trabalho são ainda utilizados e atualizados, embora novos tenham sido incorporados às estratégias de comunicação interna da Comissão (Tabela 4).

A escolha do site Document@ como canal formal de conteúdo e informação da COMAUT e a sua utilização intensiva pelos operadores do SABi e por usuários externos é corroborada pela seguinte afirmação da Abracom: “As publicações eletrônicas são eficientes, pois podem ser acessadas facilmente, de qualquer lugar, a qualquer hora e atualizadas com frequência.” (ABRACOM, 2008, p. 36).

Embora grande parte da comunicação interna COMAUT - operadores do SABi seja realizada via *site*, *e-mail* e telefone considera-se importante realizar, periodicamente, treinamentos específicos. Deste modo é possível ter um *feedback*



do trabalho que vem sendo realizado, já que o relacionamento construído ao longo dos anos foi baseado no diálogo e aberto a conversação e sugestões. A comunicação nesse processo realimenta-se e pode-se perceber e corrigir falhas que tenham surgido na interpretação e compreensão das informações. Este *feedback* pode provocar mudanças de atitudes e pensamentos até então equivocados. Além disso, os operadores do SABi nas bibliotecas podem constatar o que seu trabalho representa no contexto do SBUFRGS e passam a ter a noção do quanto “pertencem” à Universidade e sobretudo do quanto podem contribuir para seu aprimoramento, concretizado na prestação de serviços com qualidade.

5 REFERÊNCIAS

- ABERJE. **Pesquisa comunicação interna**: Associação Brasileira de Comunicação Empresarial, set. 2007. Disponível em: <http://www.aberje.com.br/pesquisa/pesquisa_Com_Interna_2007.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2012.
- ABRACOM. **Como entender a comunicação Interna**. São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.abracom.org.br/arquivos/ComunicacaoInterna.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2012.
- BOHN, Celisia Liane Ziotti; MARZARI, Camila. A comunicação interna: onde um mais um pode ser três. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA LATINA, 9., 2009, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD_documentos/coloquio9/IX-1146.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2012.
- BRUM, Analisa de Medeiros. **Endomarketing**: estratégias de comunicação interna para empresas que buscam a qualidade e a competitividade. 2. ed. Porto Alegre: Comunicação Integrada, 1995.
- CAMPOS, Aline de; ARENA, Bárbara; MAZZOCATO, Sandra Bordini (Org.). **Tutorial de Plone da UFRGS**. [201-]. Disponível em: <<http://paginas.ufrgs.br/tutorial>>. Acesso em: 13 mar. 2012.
- CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e endomarketing**. Brasília: [s.n.], 2001. 9 p. Disponível em: <<http://www.acaocomunicativa.pro.br/comintnew.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2012.
- GOOGLE Analytics. *Site*: [seção de acesso restrito]. c2012. Disponível em: <<http://www.google.com/analytics/>>. Acesso em: 01 abr. 2012.
- KUNSCH, Margarida Maria Khroling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. Ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2002.
- LEITE, Quézia de Alcântara Guimarães. A importância da comunicação interna nas organizações. In: PORTAL Universia, Brasil, Notícias. 05/05/2006. Disponível em: <<http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2006/05/05/442402/importncia-da-comunicacao-interna-nas-organizaes.html>>. Acesso em: 14 mar. 2012.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

MORAIS, Deivisson Leão do Nascimento. **A gestão da comunicação interna na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB):** um estudo de caso. 2009. Monografia de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Estadual de Feira de Santana, Feira de Santana, 2009. Disponível em: <<http://www.uefs.br/portal/colegiados/administracao/menus/monografias/2009>>. Acesso em: 13 mar. 2012

SILVA, Paula Bortolini; VILAÇA, Wilma Pereira Tinoco. Comunicação interna em instituições de ensino superior. In: ADMINISTRADORES.COM: o portal da administração. 03 abr. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/comunicacao-interna-em-instituicoes-de-ensino-superior/22101/>>. Acesso em: 05 mar. 2012.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. As políticas de comunicação interna das universidades gaúchas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26., Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <<http://galaxy.intercom.org.br:8180/dspace/handle/1904/4584>>. Acesso em: 13 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Gabinete do Reitor. **Portaria n° 1272, de 14 de maio de 1998.**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Gabinete do Reitor. **Portaria n° 1103, de 16 de março de 2011.** Designa membros para compor Comissão de Automação - SABI/UFRGS.

VIGNERON, Jacques. Comunicação interna: além das mídias. **Líbero**, São Paulo, v. 4, n. 7-8, p. 96-101, 2001. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/view/3892/3651>>. Acesso em 03 abr. 2012.

EMPREENDEDORISMO E O PROFISSIONAL DE BIBLIOTECONOMIA: uma abordagem da competência.

Clemente Ricardo Silva¹, Maria Meriane Vieira Rocha²

¹ Bibliotecário, formado pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Publicitário, formado pelo Instituto de Ensino Superior da Paraíba (IESP); Diagramador de textos gráficos da Editora da Universidade Federal da Paraíba (EDUFPB); <cricardos2011@gmail.com>.

² Mestre em Ciência da Informação; Especialista em Gestão de Unidade de Informação; Especialista em Organização de Arquivos; Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba; <meriane.vieira@gmail.com>.

Resumo

Com a globalização, a sociedade brasileira, passa por diversas mudanças. Fatores políticos, econômicos e tecnológicos, contribuem para a formação de um novo mercado de trabalho. Nesse contexto, observa-se um ambiente propício para o empreendedorismo, onde os profissionais devem ser dotados de um conjunto de técnicas e conhecimentos que visualizem oportunidades que resultem em bons empreendimentos. Este trabalho analisa o empreendedorismo na perspectiva dos alunos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba-UFPB, uma abordagem das competências, identifica que seu perfil empreendedor deve ser fator determinante na constituição do negócio próprio, como também num reposicionamento no mercado de trabalho, abrindo novas oportunidades. Constatou-se nos discentes nenhum contato com disciplinas empreendedoras e baixo perfil empreendedor nos docentes. A pesquisa revelou que o aluno de biblioteconomia não corre riscos mesmo necessitando complementar sua renda, opta pelo emprego público, falta atitude para empreender, sendo desprovido de conhecimento e estímulo. A Metodologia utilizada foi Abordagem quantitativa, tipo exploratória e descritiva, caracterizando um estudo de caso. O campo da pesquisa foram os alunos do primeiro ao décimo período do curso em questão. A amostra é composta por cento e setenta e cinco discentes, com análise dos dados feita com uso de estatística inferencial e a sua coleta através de questionário estruturado. A partir das análises coletadas chega-se a conclusão que a cultura empreendedora dos discentes da UFPB, não é suficiente para impulsionar a implementação de um negócio. Portanto, o perfil empreendedor dos alunos de biblioteconomia-UFPB não é fator determinante na constituição do negócio próprio.

Palavras-chave:

Bibliotecário; Empreendedorismo; Disciplinas empreendedoras; Negócio próprio; Mercado de Trabalho.

Abstract

With globalization, the Brazilian society go through many changes. Political, economic and technological developments, contribute to the formation of a new labor market. In this context, there is a conducive environment for entrepreneurship, where professionals must be equipped with a set of skills and knowledge to visualize opportunities that result in good business. This paper analyzes entrepreneurship from the perspective of students of Librarianship, Federal University of Paraíba-UFPB, a skills approach, which identifies your profile entrepreneur should be a determining factor in the constitution of their own business, but also a repositioning in the labor market, opening up new opportunities. It found no contact with students in disciplines entrepreneurs and low-profile entrepreneur in teachers. The survey revealed that students of librarianship is not at risk even needing to supplement their income, opting for public employment, poor attitude to take, being devoid of knowledge and encouragement. The methodology used was a quantitative approach, exploratory and descriptive, featuring a case study. The field of research were students from first to tenth period of the course in question. The sample consists of one hundred seventy-five students, with data analysis performed with use of statistical inference and its collection through a structured questionnaire. From the analyzes collected comes to the conclusion that the entrepreneurial culture of the students UFPB is not enough to boost the implementation of a business. Therefore, the entrepreneurial profile of students in library-UFPB is not a determining factor in establishing the business itself.

Keywords:

Librarian; Entrepreneurship; Entrepreneurial disciplines; Own business; Labour Market.

1 Introdução

O mercado atual e em especial o brasileiro, passa por mudanças políticas, sociais, econômicas e tecnológicas. Tais fatores contribuem para acelerar a oferta de novos produtos e serviços no mercado. As oportunidades que surgem a partir de tais mudanças são visíveis às pessoas mais empreendedoras, que aproveitam para constituir novos negócios, inovar negócios existentes ou até mesmo mudar a realidade no posto de trabalho que atuam, quando estão empregadas.

O mundo tornou-se globalizado, de forma que, relações comerciais que antes necessitavam de um espaço próprio, hoje são executadas nos mais diversos ambientes, que vão desde os estabelecimentos formais (firmas registradas), ambientes inovadores como as *Lan Houses* e até mesmo em residências, mostrando que fronteiras comerciais foram rompidas.

O comércio eletrônico realizado pelos computadores acontece graças a uma rede mundial (*internet*), trata-se de um comércio eletrônico ou virtual que é bem diferente do tradicional, pois seu pagamento pode ser feito eletronicamente, através do cartão de crédito, transferência em conta corrente ou emissão de boleto bancário.

As relações comerciais acontecem em nível regional, nacional e até mesmo mundial. Produtos são comercializados e serviços prestados em grande velocidade com bastante segurança, tanto para o vendedor como para o comprador, apesar de raros exemplos de negociações sem sucesso, porém, existindo necessidade de criar legislações e mecanismos com o intuito de fortalecer e melhorar tais relações.

Dentro deste parâmetro o domínio da informação, conhecimento técnico e científico, tornaram-se elemento chave para se obter bons resultados, seja na aquisição ou na oferta de bens e/ou serviços.

Tem-se nesse instante um ambiente perfeito para o Empreendedorismo, onde profissionais dotados de um conjunto de técnicas e conhecimentos enxergam oportunidades e atuam de forma a obter bons resultados.

Segundo Dolabela (*apud* BERNARDES FILHO, 2010, p. 01):

A capacidade empreendedora é imprescindível numa sociedade em que, a cada dia, mais importante do que “saber fazer é criar o que fazer”. É conhecer a cadeia econômica, o ciclo produtivo, entender do negócio, “saber transformar necessidades em especificações técnicas, conhecimento em riqueza”. A experiência mostra que muitos profissionais têm profundos conhecimentos de uma tecnologia, mas não a percepção de sua aplicação e, assim, têm cada vez menos chances de sucesso.

A importância do empreendedorismo é tanta que muitas empresas têm de repensar sua missão, seu método de atuação e seu público-alvo, dando início a um processo de transformação dos antigos gestores em profissionais empreendedores, pessoas que buscam o autoconhecimento, estão sempre se atualizando e estão dispostos a aprender em qualquer tempo.

Atualmente é comum encontrar unidades de informação enfrentando grande dificuldade no que diz respeito a sua atuação e organização, pois existe ainda a preocupação de preparar profissionais apenas com o objetivo de lidar com a parte técnica e administrativa voltada para o simples desenvolvimento de suas tarefas, deixando qualquer que seja a unidade, limitada em seu funcionamento.

Nesse contexto existe um mercado abrangente e totalmente aberto para quem tem conhecimentos em Gestão da Informação. Atividades como busca, identificação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação de informações em diferentes formatos e meios (físicos ou digitais), passam a ser tarefas desenvolvidas no cotidiano. O que se deseja é auxiliar o usuário, utilizar fontes confiáveis, para que se tenha êxito em suas necessidades informacionais.

Cenário mais que perfeito para o aparecimento do profissional ou aquele que possa melhorar metodologias e tecnologias que estão em uso. Ter um pouco de conhecimento em tudo não é suficiente é importante ser especialista com uma visão generalista, estar aberto para novos aprendizados, ser pró-ativo e empreendedor são competências básicas deste profissional do presente e do futuro.

Na sociedade atual, onde informação é um pressuposto básico, a todo instante estão sendo criadas novas necessidades no campo do conhecimento, e para dar suporte organizando, com critérios de armazenamento e disseminação de dados, o Brasil conta atualmente com uma gama de cursos de Biblioteconomia. O objetivo é preparar profissionais que após sua formação acadêmica, possam atuar

em unidades de informação escolares, bem como empreender negócios no setor informacional, inovando unidades de informação, para acompanhar as evoluções tecnológicas e as demandas sociais.

1.1 Problema

O perfil empreendedor do estudante de biblioteconomia pode influenciá-lo na constituição de seu próprio negócio?

1.2 Justificativa

Identificar o nível de empreendedorismo entre os alunos do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba para que possa orientá-los num reposicionamento, abrindo novas oportunidades de colocação no mercado de trabalho, não apenas como empregados, mas como empreendedores; para a instituição é importante para que ela possa questionar o foco do curso e para o mercado é importante porque forma cidadãos, com uma capacidade de implantar negócios próprios, gerando emprego, reduzindo a demanda por empregos públicos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral: Identificar se o perfil empreendedor do estudante de biblioteconomia é fator determinante na constituição do negócio próprio.

1.3.2 Específicos: Identificar a percepção entre os acadêmicos de biblioteconomia a respeito do empreendedorismo; Verificar entre os alunos de Biblioteconomia, quais possuem negócios próprios e Identificar entre os alunos de Biblioteconomia as expectativas em relação a ter o seu próprio negócio.

2 Empreendedorismo e Biblioteconomia

O termo empreendedorismo (*entrepreneurship*), originário da França, tem como um dos fundadores o escritor e economista irlandês Richard Cantillon (1725), que designava o termo como “indivíduo que assume riscos e começa algo novo”. No empreendedorismo o objetivo é estudar o perfil, origem, sistema de atividades e o universo de atuação em que o empreendedor irá atuar.

A designação “empreendedorismo” foi utilizada pela primeira vez no início do século XX pelo economista Joseph Schumpeter em 1950, descrevendo como uma pessoa criativa e capaz de ter sucesso com inovações. Surgiu novamente no ano de 1967 com K. Knight, em 1970 com Peter Drucker que introduziu o conceito de risco “[...] uma pessoa empreendedora precisa arriscar em algum negócio”, e em 1985 Pinchot acrescentou o conceito de intra-empreendedor, que é o empreendedorismo dentro da própria organização.

A palavra empreendedorismo, segundo Felipe (1996), significa ser um realizador que produz novas ideias através da junção entre criatividade e imaginação, é sempre motivado pela auto-realização e pelo desejo de assumir responsabilidades e ser independente. O profissional empreendedor considera

irresistível o novo empreendimento e propõe sempre idéias criativas, seguidas da ação. A auto-avaliação, a autocrítica e o controle do comportamento são características do empreendedor que busca o auto-desenvolvimento. Para se tornar um profissional de sucesso, é preciso reunir imaginação, determinação, habilidade de organizar, liderar pessoas e de conhecer tecnicamente etapas e processos.

Segundo Shapiro (1975 *apud* UFSC, 2000, p. 55):

Em quase todas as definições de empreendedorismo a um consenso de que nós estamos falando de um tipo de comportamento que inclui:

- a) Tomada de iniciativa;
- b) A organização ou reorganização de mecanismos sócioeconômicos para transformar recursos e situações em contas práticas;
- c) A aceitação do risco e fracasso. O principal recurso usado pelo empreendedor é ele mesmo [...].

O perfil do empreendedor é marcado por inúmeras características, ter iniciativa é apenas o início, é necessário ser confiante e determinado em seu propósito, independente, bastante persistente e perseverante (atitudes muitas vezes deixadas de lado frente as possíveis dificuldades), com sua intuição focaliza seu alvo estando aberto a sugestões e críticas (flexível), é original e gosta como ninguém de um desafio.

Os empreendedores são em sua natureza pessoas arrojadas, organizadas em seus projetos, são otimistas, visualizam o que está de bom por vir, os obstáculos são apenas temporários, as mudanças propostas ou enfrentadas são sempre calculadas, não esquece do risco e sua direção está sempre voltada para os melhores resultados.

O empreendedor é visionário, proativo, sempre se preparando intelectualmente, busca novos conhecimentos, estimulado por uma forte necessidade de realização, utiliza sua capacidade de liderança para o trabalho em equipe, sabe lidar com os mais variados tipos de comportamentos, como também é bastante cauteloso frente às turbulências enfrentadas nos negócios, existem, portanto, os empreendedores natos que trazem consigo um instinto natural de empreender e os que se qualificam junto a empresas especializadas como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), as Escolas de Administração, Engenharia, Economia, as Incubadoras de empresas, dentre outras.

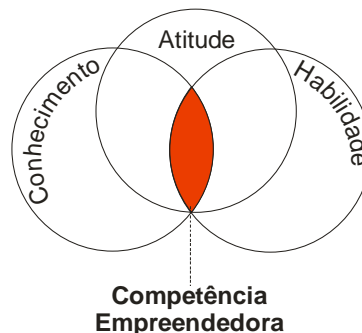


FIGURA 01 – Atributos necessários para Competência Empreendedora.
FONTE: Adaptado de Rabaglio, 2009.

Vale ressaltar que o empreendedorismo não se limita a um negócio, a ação empreendedora pode ser empregada em qualquer área da atividade humana, como exemplo existe um tipo de empreendedorismo voltado para a sociedade denominado de Empreendedorismo Social. Fundações, Associações, Grupos de Amigos, dentre outros, prestam assistência as camadas da sociedade com menos poder aquisitivo.

Outro tipo de empreendedorismo é o Intraempreendedorismo, que é uma tradução do termo *Intrapreneur*, que tem como significado empreendedorismo interno. Utilizado pela primeira vez em 1985, pelo Consultor Canadense Gifford Pinchot III (GEEI - GRUPO DE EXCELÊNCIA, EMPREENDEDORISMO..., 2011, p. 01), o intraempreendedorismo consiste em “Designar os executivos que nas empresas assumem o papel de Agentes de Mudança”. Em uma linguagem simples os talentos empreendedores dos funcionários são utilizados em prol da empresa que estão ligados. O grupo ressalta ainda que:

Ter boas ideias não é o ponto mais difícil no processo de inovação. O verdadeiro desafio é transformar essas idéias em realidades rentáveis, tarefa que exige que empregados se comportem como empreendedores. Do lado da Organização, Gifford enfatiza que uma Organização empreendedora deve ser organizada em torno de equipes que funcionam como pequenas empresas agrupadas, atuando em rede (GEEI - GRUPO DE EXCELÊNCIA, EMPREENDEDORISMO..., 2011).

Existem ainda pessoas empreendedoras que não querem ter seu próprio negócio, se satisfazem no ambiente corporativo seguindo suas carreiras, são de grande valor e raras, tomam iniciativa e em concordância com a instância superior criam alternativas de melhorias no papel em que desenvolvem.

2.1 Os primeiros empreendedores na Biblioteconomia

Paul Marie Gislain Otlet foi autor, empresário, visionário, advogado, idealista e ativista da paz considerado pai da ciência da informação, Otlet dentre outras iniciativas criou a Classificação Decimal Universal, desenvolveu a classificação, codificação e catalogação, padronizou o uso nos cartões usados na maioria dos catálogos de biblioteca em todo o mundo, escreveu livros sobre a forma de recolher e organizar o mundo do conhecimento (Traité de documentation-1934; Monde: Essai d'universalisme-1935).

Otlet foi um homem muito a frente do seu tempo, os catálogos criados, foram os primeiros passos da *WEB* e das Redes Sociais *on-Line*, acreditava em uma grande rede de conhecimento, acesso remoto, noções de *hiperlinks*, motores de pesquisa, enfim, os mesmos conceitos atuais, porém, com diferentes nomenclaturas das que hoje são conhecidas.

Henry de La Fontaine, advogado, bibliógrafo, político, idealista, ganhador do Prêmio Nobel da Paz (1913), companheiro de Paul Otlet, após uma conferência internacional, criaram o Escritório Central de Associações Internacionais, que mais tarde passou a ser chamada de União das Associações Internacionais, idealizaram também o Centro Internacional Palais Mondial (*World Palace*), que com o passar dos anos transformou-se em um museu chamado Mundaneum, abrigando coleções

e atividades de diversos organismos e institutos. As construções políticas de Otlet e La Fontaine foram absorvidas na Liga das Nações e no Instituto Internacional de Cooperação Intelectual, órgão precursor da UNESCO.

Otlet e La Fontaine tentaram criar a “cidade do conhecimento”, apoiados pelo governo belga, fundaram um espaço onde serviços de pesquisas, mediante pagamento, pessoas de qualquer lugar do mundo podiam solicitar via correio ou telegráfo, conteúdos diversos, totalizavam anualmente cerca de 1.500 pedidos. Infelizmente devido à falta de apoio político, guerras e recursos financeiros, alguns projetos não se concretizaram, porém, o museu belga Mundaneum guarda os primeiros registros de empreendedorismo na Biblioteconomia (VIDA E..., 2010).

2.2 Competência Informacional como fator impulsionador do Empreendedorismo

O significado de competência informacional na biblioteconomia traduz a ideia de que o profissional da informação possui habilidades e conhecimentos que foram se somando ao longo de sua vida e de sua formação acadêmica, todo o conhecimento de mundo adquirido ao longo dos anos, aliados as informações absorvidas durante os estudos dão suporte ao profissional para desenvolver todo um processo de atribuições, identificando, selecionando e facilitando o uso de determinada informação em favor daqueles que a procuram.

Partindo desse pressuposto, a *American Library Association* - ALA (1989, p. 01), declara que:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...] As pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras aprendam a partir dela.

Dessa forma, observamos o importante papel que o bibliotecário pode oferecer ao usuário da informação, seja ele tecnológico ou informacional; dominar ferramentas que auxiliem no manuseio da informação, é pressuposto básico no mundo globalizado; orientar o usuário de forma que o mesmo possa ter conhecimento e segurança na utilização de dados para sua pesquisa, exige que o profissional da informação tenha um grau de competência informacional, de forma que desempenhe suas atividades de forma eficiente e eficaz.

O bibliotecário atual segundo Arruda (2000, p. 19), aponta a tecnologia como propulsora das principais modificações em seu perfil, soma-se a isto, elementos de gestão organizacional, tais como: identificação do trabalho, aumento da responsabilidade individual, influência no mercado internacional e da competitividade.

Diante da grande oferta de informações, divulgadas e facilitadas pelas mais variadas formas de suportes como: Meios tradicionais impressos (livros, revistas e jornais); Mídias de massa: (rádio e TV); Mídias virtuais: (*internet, intranet, blogs, sites*, redes de relacionamento como *orkut* e *facebook*, mensagens instantaneas como *torpedos* e *e-mails*) e Mídias eletrônicas: *cd room, pen drive, hd portátil*,

dentre outras, distâncias são encurtadas, barreiras no aprendizado são rompidas, ficando cada vez mais fácil o acesso ao conhecimento através de banco de dados, de bibliotecas virtuais, de acervos particulares e outros tipos de armazenamento de informações, porém, é primordial ressaltar a valorização do profissional bibliotecário que precisa conhecer e dominar ferramentas de acesso, armazenamento, disseminação e uso da informação, em um mundo que requer rapidez, praticidade e eficácia, além disso este profissional precisa estar atento e preparado para as constantes modificações tecnológicas, como também para as necessidades informacionais que surgem no decorrer de todo este processo.

Na sociedade contemporânea, onde as informações são disponibilizadas nos mais diferentes suportes e de forma rápida, é papel do bibliotecário orientar aqueles que tem alguma necessidade informacional, orientando no serviço de busca, de forma que os usuários aprendam a filtrar as informações relevantes às suas necessidades.

Parafraseando o pensador indiano Ranganathan (1931), que diz em sua segunda Lei "Todo leitor tem seu livro", podemos trazer para os dias atuais que, para cada leitor existe uma informação, mas é necessário ter prudência no que se refere a veracidade da informação, nem sempre o que é colocado na *web* a disposição dos leitores, tem total credibilidade, existem repositórios sérios com conteúdos garantidos, como também repositórios onde não existe nenhuma garantia nos dados ofertados.

2.3 Constituição e Implementação de Negócios

Em todo o mundo, o profissional que tem como matéria-prima a informação tem um vasto campo de atuação, o mercado brasileiro neste instante passa por inúmeras mudanças que vem facilitar o ingresso daqueles que se profissionalizam na área da ciência da informação.

Em 2010, foi aprovada a Lei que obriga escolas públicas e privadas a ter uma biblioteca, a Lei 12.244/2010 de 24 de maio, determina que toda escola tenha um acervo de livros nas bibliotecas de pelo menos um título por aluno matriculado. As escolas terão até dez anos para adaptar seus espaços aos livros, material videográfico, documentos para consulta, pesquisa e leitura. Como resultado os centros de informação passarão a ter efetiva participação de um bibliotecário até o ano de 2020.

Visualizando todo esse vasto campo de oportunidades o bibliotecário empreendedor pode focar vários caminhos, além dos tradicionais, pode se especializar para o ingresso em: Concurso Público onde poderá desenvolver suas atividades administrativas e em seus horários livres desenvolver tarefas que complementem sua renda; seu próprio negócio, montando ou assessorando bibliotecas (executando serviços de Catalogação, Indexação e Resumo, Restauração de livros, Digitalização Eletrônica, Arquivamento de documentos, entre outras atividades), Livrarias, Editoras, Serviços de encadernação e Normalização acadêmica; Administrando Arquivos, Bibliotecas privadas e pessoais e demais serviços relacionados com a informação.

Abrir um negócio não é algo necessariamente simples, exige dedicação, observação constante, um bom empreendedor nunca é pego de surpresa, está sempre monitorando seus gastos, lucros e investimentos.

Identificada a necessidade para criação de um negócio é importante seguir uma meta, um caminho planejado e estruturado para dar segurança ao empreendimento. Surge então o Plano de Negócio, ferramenta que auxilia, não garante sucesso, mas sua implementação direciona o negócio de forma profissional dando credibilidade e compromisso, necessitando ser revisto periodicamente para se garantir as metas programadas.

2.3.1 Incubadora de Empresa

A Incubadora de Empresa é um organismo que oferece apoio gerencial e técnico, além de uma gama de serviços que propiciam oportunidades de negócios e parcerias para que você desenvolva um projeto/empresa (INCUBADORAS..., 2010).

Os principais tipos de incubadora são:

- a) Incubadora Tecnológica Fechada; b) Incubadora Tecnológica Mista;
- c) Incubadora Tradicional Fechada; d) Incubadora Tradicional Aberta.

Os profissionais da informação podem inspirados e apoiados pelas incubadoras existentes desenvolver suas competências, buscando informações junto a associações e universidades, direcionando seus trabalhos dentro dos quatro tipos de incubadoras mencionados anteriormente.

APOIO OFERECIDO PELA INCUBADORA	
Infraestrutura	Salas individuais e coletivas, laboratórios, auditório, biblioteca, salas de reunião, recepção, copa cozinha, estacionamento.
Serviços Básicos	Telefonia e acesso a Web, recepcionista, segurança, xerox, etc.
Assessoria	Gerencial, contábil, jurídica, apuração e controle de custo, gestão financeira, comercialização, exportação e para o desenvolvimento do negócio.
Qualificação	Treinamento, cursos, assinaturas de revistas, jornais e publicações
Network	Contatos de nível com entidades governamentais e investidores, participação em eventos de divulgação das empresas, fóruns.

QUADRO 03 – Apoio oferecido pela Incubadora.

FONTE: Disponível em: <<http://www.e-commerce.org.br/incubadoras.php>>.

3 Metodologia

A Metodologia utilizada nesta pesquisa foi a Abordagem Quantitativa, onde fundamenta que tudo pode ser quantificável, traduzido em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas como: porcentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc. (SILVA, 2001).

Do ponto de vista dos seus objetivos a pesquisa é do tipo Exploratória, que segundo Gil (2002, p. 41)

Visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso.

Caracteriza-se também como Descritiva, visto que:

Visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento (GIL, 2002, p. 42).

Especificamente os procedimentos envolvidos caracterizam-se como um Estudo de Caso desenvolvido junto aos estudantes do primeiro ao décimo período do Curso de Biblioteconomia da UFPB. Segundo Gil (2002, p. 43), envolvendo um “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de forma a permitir o seu amplo e detalhado conhecimento, ou seja, busca analisar os vários aspectos de um indivíduo ou grupo delimitado de indivíduos”. A pesquisa busca analisar o perfil empreendedor do estudante de Biblioteconomia e a constituição do próprio negócio entre os alunos do primeiro ao décimo períodos do referido curso.

A Análise dos dados foi feita com uso de estatística inferencial e a sua coleta através de questionário estruturado.

4 Análise dos Dados

4.1 Caracterização do Perfil do Aluno de Biblioteconomia (Parte I)

A pesquisa foi realizada junto aos discentes do primeiro ao décimo período do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, em um universo de 175 (cento e setenta e cinco) alunos, com uma amostragem por período de até 20 (vinte) alunos.

Nesta parte inicial da pesquisa (Parte I), oito questões foram levantadas: Sexo; Faixa Etária; Estado Civil; Com quem reside; Atividade Profissional; Renda; Qual a frequência que você utiliza a internet e Caso acesse a internet, indique o local.

Informações obtidas junto a Coordenação de Biblioteconomia mostram que anteriormente o curso era preenchido essencialmente pelo público feminino, os dados da pesquisa mostram que 73 discentes são do sexo masculino, cerca de 42% e 102 discentes são do sexo feminino, cerca de 58%.

No que se refere a Faixa Etária cerca de 29% entre 21 e 24 anos, 26% estão na faixa Acima de 33 anos, 23% entre 25 e 28 anos, 15% entre 29 e 32 anos e 7% tem idade entre 17 e 20 anos.

Estado Civil dos entrevistados é em sua maioria de Solteiros 64%, Casados com 23% e 13% distribuídos entre Separados, Divorciados e União Estáveis. Sozinhos, 30% com seus companheiros e 4% em Residência Estudantil / Outros.

O perfil da residência dos discentes de biblioteconomia, 57% moram com seus Pais, 9% Sozinhos, 30% residem com seus companheiros e 4% em Residência Universitária / Outros.

No desenvolvimento de suas Atividades Profissionais 34% tem Emprego Privado, 23% Não exercem atividade profissional, 22% em Estágio remunerado ou não, 9% em Emprego Público, 7% em Negócio Próprio e 6% com Emprego Temporário.

No tocante a Renda, 75% estão na faixa salarial entre 1 e 5 salários mínimos, 13% estão na faixa entre 6 e 10 salários, 7% recebem menos que 1 salário mínimo e 5% recebem mais de 10 salários mínimos. De acordo com estas faixas salariais aparece a possibilidade para se empreender em um negócio próprio, bastando para isso incentivo e qualificação empreendedora.

Os dados obtidos revelam uma estatística de 81% no que se refere a frequência de utilização da internet, 17% dos pesquisados disseram as vezes utilizam e apenas 3% Raramente utiliza. Fica evidenciado que todos tem acesso à informações por meio eletrônico, ficando facilitada a possibilidade de adquirir informações, novos aprendizados e se familiarizar com o que está acontecendo dentro de sua área de atuação, visto que em um mundo globalizado, a internet é ferramenta fundamental para se ter acesso mais rápido as informações. Atualmente a comunicação entre docente e discente é muito utilizada facilitando assim o aprendizado e otimizando o ganho de tempo.

O local de acesso dos alunos de biblioteconomia à internet, em sua maioria é na sua própria residência, atingindo um percentual de 67%, quanto ao acesso no trabalho, o percentual é de 20%, na Universidade 8%, Casa de amigos e Lan House somam 5% dos pesquisados.

4.2 Caracterização do Perfil do Aluno de Biblioteconomia (Parte II)

As questões fazem referência ao perfil empreendedor dos alunos de Biblioteconomia. No questionário, indagou-se o seguinte: Durante o curso de biblioteconomia você teve contato com disciplinas que lhe repassaram competências empreendedoras?

Foi registrado um índice baixo quanto ao contato com disciplinas que repassam competências empreendedoras, 58% dos entrevistados assinalaram que Às vezes tinham contato com as disciplinas, 21% Raramente, 13% informaram que Nunca tiveram contato e 8% opinaram que Sempre tiveram contato com disciplinas empreendedoras.

Outra indagação revela que 61% responderam que Às vezes observam em si competências empreendedoras, 22% dos entrevistados afirmam que Sempre identificam. 11% Raramente e 6% dos discentes não identificam em si competências empreendedoras.

Identificou-se que, 56% Às vezes observam seus docentes como empreendedores, 29% Raramente, 12% os vêem com um perfil empreendedor e 3% nunca observaram.

O graduando precisa ser estimulado para uma constante qualificação, as metodologias mudaram, o ensino à distância e o autoconhecimento através da internet mostram que o professor não é mais o dono do saber, faz-se necessário acompanhar a evolução do aluno frente ao conhecimento e direcioná-lo às práticas do mercado bibliotecário e empreendedor.

4.3 Análise da Implementação do Negócio Próprio

Ao analisar o estudante de Biblioteconomia quanto as suas intenções em empreender em um negócio próprio, percebeu-se que (88%) acreditam que a auto-realização é um fator motivador, ao se defrontarem com um problema, (76%) se vêem pouco criativos, (73%) mesmo não sendo de sua responsabilidade, procuram resolvê-lo, caso tenha competência e (55%) preferem não correr riscos.

Fica evidente que os alunos do curso de biblioteconomia já possuem algumas características empreendedoras, mas, não basta simplesmente ter o conhecimento sobre empreendedorismo, a ausência de fatores estimuladores, faz com que se acomodem e procurem soluções sem risco, ou seja, preferem não apostar em algum tipo de empreendimento.

Um percentual de (85%) tem facilidade e gostam de trabalhar com pessoas, (82%) desenvolvem seu senso de autocrítica, (81%) são organizados nas atividades que desempenham, (81%) lutam com persistência para alcançar seus objetivos, (77%) se consideram persistentes e perseverantes, (76%) se auto-avaliam frequentemente, (71%) são encorajadoras e despertam nas pessoas as realidades em que estão inseridas, (59%) sempre que podem tomam decisão, (53%) tomam decisão com rapidez, (49%) dos discentes discordam que o emprego público tira a liberdade de agir e ousar, buscando melhorar suas ações, (45%) frente ao erro se sentem culpados, (41%) das decisões tomadas não envolvem recursos financeiros e (40%) no instante em estão sob pressão, não se sentem paralisados no que se refere a tomada de decisão.

No curso de biblioteconomia temos um panorama bastante motivador para o implemento de disciplinas empreendedoras, os alunos se enquadram como autocríticos, persistentes e perseverantes, encorajadores, gostam de trabalhar com pessoas, organizados, decidem com rapidez, afirmam que o emprego não limita a liberdade de agir e sabem trabalhar sob pressão.

Como resultado observou-se ainda que (89%) sentem necessidade de complementação da renda, (82%) sentem que os desafios os fazem movimentar, (80%) dos alunos são flexíveis e aceitam críticas, (79%) ao enfrentar dificuldades acreditam em dias melhores, (72%) procuram fazer as coisas antes que peçam, (66%) já pensou em ter o próprio negócio, mesmo correndo risco, (65%) estão sempre buscando novos conhecimentos, arranjando tempo para isto, (58%)

preferem primeiro o emprego público, logo após empreender em um negócio próprio, (50%) tem ideias e ações originais e quase nunca copiam os outros, (42%) acreditam que não existem pessoas difíceis, sabem lidar com todo tipo de comportamento e (17%) querem constituir o próprio negócio e não pensam em emprego público.

A pesquisa mostra um contrasenso nas informações prestadas pelos entrevistados, se a maioria sente necessidade de complementar sua renda, estão prontos para enfrentar desafios, tem ideias e ações originais, sabem lidar com todo tipo de comportamento, são flexíveis, aceitam críticas e já pensaram em ter seu negócio, porque apenas 17% querem constituir o próprio negócio e não pensam em emprego público? Falta nesse momento um fator norteador, ou seja, é necessário ter uma disciplina voltada para o empreendedorismo ou professores em suas disciplinas que trabalhem tais características para que no futuro o índice de alunos com perspectivas de abrir um negócio seja maior.

O universo da pesquisa nos mostra que (82%) buscam estabilidade profissional, (61%) preferem ter pouco do que ter nada, (41%) nunca pensou em empreender na área de biblioteconomia e prefere se preparar para concurso público e (31%) dos estudantes de biblioteconomia já teve uma ideia original para empreender em sua área.

Notou-se que o discente de biblioteconomia já teve uma ideia original, porém, não empreendeu, recorre ao ingresso em concurso público pela estabilidade, se distanciando da possibilidade de ter seu negócio próprio.

5 Considerações Finais

No presente estudo, analisou-se o empreendedorismo sob a óptica do estudante de Biblioteconomia da UFPB. Nesse sentido, identificou-se que o perfil empreendedor do aluno do referido curso, não é um fator de forte impacto na constituição do negócio próprio.

Criatividade, imaginação, determinação, liderança, autocrítica, organização, independência, iniciativa, persistência, perseverança, flexibilidade e otimismo foram características percebidas junto aos discentes, porém falta-lhes a iniciativa e atitude para se tornarem empreendedores.

As competências demandadas sugerem a necessidade de uma participação mais efetiva dos docentes em trabalhos que tratem do empreendedorismo, uma vez que as oportunidades de novos conhecimentos e troca de informação devem ser variadas. Observou-se que os discentes esperam que os docentes devam entender que o mercado de trabalho exige atualização e uma postura proativa e sobretudo passem a importância de ver no empreendedorismo mais uma oportunidade de trabalho.

O termo empreendedorismo é a arte do olhar inovador, é criar ou melhorar condições de trabalho, de um bem ou de um serviço, significa ser um realizador que produz novas ideias através da junção entre criatividade e imaginação, fator de desenvolvimento social e econômico.

Os discentes quando indagados se existiu contato com disciplinas que repassaram competências empreendedoras mais da metade dos entrevistados relataram que “Às vezes” tinham contato, e não se identificam como uma pessoa

que tenha competência empreendedora e relataram que não percebem em seus professores um perfil empreendedor.

A cultura empreendedora contribui para que o nível de negócios entre os alunos de biblioteconomia seja inexistente ou baixo. Apenas 7% dos alunos disseram ter negócios próprios.

A resposta pode ter contribuição da maneira como percebem o risco em suas vidas, dos alunos de biblioteconomia identificaram-se com baixo nível de correr risco, formando uma cultura que freia o empreendedorismo, sentem necessidade de complementar sua renda, porém, visam ingressar em um emprego público, procurando estabilidade financeira e profissional, não tendo o desejo de constituir o próprio negócio

Levando-se em conta o tema em questão, alguns índices despertam uma maior atenção por variar entre 20% e 36%, alguns alunos preferem não emitir opinião, ou seja, não concordam nem discordam nos quesitos que tratam de: Correr riscos; Emprego público tira a liberdade de agir e ousar; Tomo decisões com rapidez; As situações de pressão me paralisam nas tomadas de decisão; Tomar decisão é algo que evito sempre que posso; Quando fracasso me culpo muito pelo erro; Tenho ideias e ações originais e quase nunca copio os outros; Fazer as coisas antes que peçam; Sempre gosto de buscar novos conhecimentos, eu arrumo tempo para isto, pois me alimenta; Para mim não existem pessoas difíceis, sempre sei lidar com todos os tipos de comportamento; Quero constituir o meu próprio negócio e não penso em emprego público; Quero primeiramente fazer um concurso público e depois empreender em um negócio próprio, pois assim não correria tantos riscos; Já tive uma ideia original para empreender na área de biblioteconomia; Nunca pensei nisto, pois estou me preparando para fazer concurso público e “Antes pingar do que secar”, observa-se que os percentuais tem estimativas elevadas, ver-se portanto, a necessidade de estimular tais pontos ao longo do curso, esses percentuais tenderão a diminuir.

Os alunos de biblioteconomia acreditam possuir características empreendedoras, porém, não se sentem seguros em empreitar tal objetivo, talvez pela falta de conhecimento sobre empreendedorismo ou quem sabe ainda não foram despertados para tal.

Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA, 1989. **Presidential committee on information literacy**: final report. Disponível em:

<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.html>>.

Acesso em: 25 out. 2010.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, vol. 29, n. 3, set./dez. 2000, p. 14-24.

BERNARDES FILHO, Antenor José. Contribuindo para o desenvolvimento da sua empresa! Disponível em: <<http://www.bmassociados.com.br/Noticias.asp>>. Acesso em: 26 out. 2010.

BRASIL. Lei n. 12.244, de 24 de maio de 2010.

FELIPPE, Maria Inês. Empreendedorismo: buscando o sucesso empresarial. v. 4, n. 16. **Sala do Empresário**, São Paulo, 1996, p. 10-12. (suplemento).

GEEI – Grupo de Excelência, Empreendedorismo e Inovação-CRA/SP. Disponível em: <[www.google.com.br/Empreendedorismo Corporativo-Intra empreendedorismo](http://www.google.com.br/Empreendedorismo%20Corporativo-Intraempreendedorismo)>. Acesso em: 10 jun. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 41-43, 175 p.

INCUBADORAS de empresas apoiam o empreendedorismo. Disponível em: <<http://www.e-commerce.org.br/incubadoras.php>>. Acesso em: 15 out. 2010.

RABAGLIO, Maria Odete. Rabaglio Educação Empresarial em Recursos Humanos. Disponível em: <<http://www.rabaglio.com.br/artigos>>. Acesso em: 10 jun. 2011. (Receita do CHA, 09 set. 2009)

RANGANATHAN, S.R. **The five laws of library science**. Madras: Madras Library Association, 1931.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121p. Disponível em: <<http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Formação empreendedora na educação profissional: capacitação à distância de professores para o empreendedorismo**. 21 ed. Florianópolis: LED, 2000, p. 55.

VIDA e museu belga revela internet de papel do início do século 20. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,museu-belga-revela-internet-de-papel-do-inicio-do-seculo-20,191257,0.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2010.

ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DOS BOLSISTAS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

***Karyna da Rocha Tavares¹, Maria Marinês Gomes Vidaf²,
Nathália Cabral Sena³, Shirly Pimentel Vieira⁴, Susyleide Gomes Brito⁵.***

¹Especialista em Literatura Infanto-Juvenil e bibliotecária da Divisão de Apoio ao Usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

²Especialista em Ciência da Informação e bibliotecária da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito do Recife (FDR), da Universidade Federal de Pernambuco, Recife- PE

³Especialista em Gestão e Tecnologia da informação e bibliotecária da Divisão de Apoio ao Usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

⁴Especialista em Gestão da Informação em Arquivos e bibliotecária da Divisão de Apoio ao Usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

⁵Especialista em Gestão e Tecnologia da Informação e bibliotecária da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade da Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE

Resumo

Relato de experiência sobre o encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco. O reduzido quadro de auxiliares administrativos das bibliotecas origina aumento de bolsistas. Cabe à Biblioteca Central (BC) a seleção para o Banco de Reserva de Bolsistas. A partir de 2011 sua Divisão de Apoio ao Usuário (DAU) idealizou e realizou três encontros para capacitar e integrar os bolsistas, objetivando a melhoria do atendimento ao público. Utilizou leitura de texto, dinâmica de grupo, contação de história, sessões de filmes e vídeos e discussão dirigida nos encontros. Elaborou-se um contrato para reger a interação e o relacionamento interpessoal dos bolsistas entre si, com a equipe de trabalho e os usuários. Na avaliação dos eventos averiguou-se o acerto na definição dos conteúdos, metodologia, dinâmica e sua importância para bolsistas e gestores. Os bolsistas os julgaram imprescindíveis na tomada de decisão, na transparência das metas do Sistema Integrado de Bibliotecas e por proporcionar espaço para opinar e sugerir mudanças para maior eficácia e eficiência no atendimento à clientela. Para os gestores das bibliotecas, o evento proporciona aos bolsistas um momento de integração com a equipe de trabalho, permitindo avaliar a postura profissional dos participantes e a obtenção de críticas e sugestões de mudanças nos processos e fluxos de atividades. Pretende-se com o relato não apenas o registro dessa ação administrativa como principalmente contribuir para o estudo mais aprofundado da rotatividade dos bolsistas e dos problemas decorrentes do número insuficiente de auxiliares administrativos nas bibliotecas.

Palavras-chave:

Bolsista; Capacitação; Bibliotecas; Gestão de Pessoas; Relações Interpessoais.

Abstract

Report about the experience in establishing the Meeting for Scholars Integration at Federal University of Pernambuco Libraries System. The small board of administrative assistant personnel at the libraries causes the rising figure of scholars. The Central Library (BC) is the responsible office for scholarship selection, steering funded programs by Pro-Rector for Academic Affairs, Personnel Management and Quality of Life. Since August, 2011, the BC Division of Users Support has conceived and carried out three meetings for training and integration of scholars, aiming at enhancement of public attendance quality. The Division has used texts reading, group dynamics, story-telling, movies and video sessions and oriented discussion at the meetings. It also has accomplished a contract to guide interaction and interpersonal relationship among scholars themselves, with the work-team and with users as well. During the events assessment, hits were surveyed in contents definition, methodology, dynamics and meetings relevance to scholars and managers. Scholars considered these ones essential into decision making process, in the transparency of Libraries Integrated System, and also for providing space to opining and suggesting changes, towards efficiency and effectiveness at the customers attendance. For the libraries managers, the event itself promotes integration, amongst scholars and work team, allowing assessment of participants professional attitude, and suggestions achievement, facing processes changes and activities flows, as well. The intention of this report is not only the record of this administrative action, but mainly contributing to the deeper study of scholars turnover and matters concerned to insufficient administrative assistants at the libraries.

Keywords

Scholar; Training. Libraries; People Management; Interpersonal Relations.

1 Introdução

O Encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) surgiu da identificação da necessidade de capacitação dos bolsistas que integram a equipe da Divisão de Apoio ao Usuário (DAU) da Biblioteca Central (BC). Além de ser, também, um anseio da Direção do Sistema de Integrado Bibliotecas (SIB) realizar eventos que proporcionassem o conhecimento do Sistema para auxiliar o bolsista no desempenho de suas atividades.

A DAU é responsável pelo atendimento ao público. Compõe-se de vários setores, por isso a preocupação em proporcionar aos participantes do Encontro ferramentas para aumentar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos ao usuário. Desta forma, incluiu em seu planejamento estratégico, na Questão 02 – Recursos Humanos, uma ação de capacitação das pessoas da Divisão. (UFPE, 2011, p. 8)

A deficiência foi percebida também pela identificação da quantidade de bolsistas que vem substituindo os assistentes administrativos de bibliotecas, inclusive nas atividades estratégicas, ou seja, se repassam atividades que deveriam ser realizadas por servidores. Há uma transferência funcional e os bolsistas apresentam rotatividade, provocando a necessidade de constante capacitação.

Chiavenato (2005) conceitua capacitação como o processo de desenvolver qualidades nas pessoas a habilitá-las a serem mais produtivas, criativas e inovadoras e que contribuam para a produtividade organizacional.

Desta forma, a proposta de realizar a capacitação com os bolsistas da DAU surgiu da observação de suas atividades diárias relativas ao atendimento ao usuário e a percepção da necessidade de melhoria nesse contato. Sendo assim, o treinamento foi elaborado visando ao aprimoramento do processo organizacional de atendimento ao público. Os temas abordados foram os pontos identificados como os mais críticos: a postura profissional, o atendimento ao público, o conhecimento da organização, o trabalho em equipe, estratégia de busca de informação e o Bibliotour.

Como resultado do projeto piloto realizado com os bolsistas da DAU (dois encontros) decidiu-se realizar um com todos os bolsistas do SIB, com o objetivo de capacitá-los a desenvolver suas atividades com mais eficiência e eficácia. Esse evento foi intitulado I Encontro de Integração dos Bolsistas do SIB.

O evento teve o cenário ampliado, ou seja, saiu da esfera de uma Divisão da BC e passou para a esfera do SIB, o que exigiu uma adaptação para contemplar a realidade das bibliotecas setoriais e dos demais setores da BC. Pelas avaliações dos Encontros é possível constatar a relevância de sua realização tanto para os bolsistas como para o Sistema.

É fundamental ressaltar a importância do Encontro como ferramenta de apoio ao desenvolvimento das atividades dos aprendizes que participam de uma bolsa, a chamada Bolsa de Desenvolvimento Profissional, cujo objetivo primeiro é oferecer a estes estudantes a oportunidade de obter bolsas sem a exigência de experiência. Trata-se de um programa vinculado ao do Primeiro Emprego, desenvolvido pelo Governo Federal.

Este artigo tem como objetivo relatar a experiência da criação do Encontro dos Bolsistas do SIB e está assim estruturado: o histórico das bolsas, importância das pessoas para a organização moderna, as relações interpessoais e o seu destaque na produtividade. Apresenta a metodologia utilizada no evento, sua avaliação e as considerações finais.

2 Como tudo começou

O Sistema Integrado de Bibliotecas é um órgão suplementar diretamente subordinado à Reitoria da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Formado

por nove bibliotecas setoriais e uma Biblioteca do Colégio de Aplicação, (localizada no *campus* Recife), uma biblioteca setorial na Faculdade de Direito do Recife (única setorial fora do *campus*) e duas bibliotecas nos *campi* do interior, em Vitória de Santo Antão e Caruaru.

A UFPE, sempre bem conceituada nas avaliações das melhores universidades do Nordeste, mantém a preocupação com a responsabilidade do bom atendimento à comunidade universitária. Vivencia uma realidade problemática com a falta de servidores no cargo de auxiliar administrativo, motivo que conduziu o gestor do SIB a encaminhar à Reitoria uma proposta para selecionar bolsistas, com o objetivo de dar mais apoio aos serviços oferecidos pela Biblioteca Central e setoriais.

Diante da diversidade de acervos e da criação de novos serviços, foi uma saída encontrada pela instituição. Com o apoio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida (PROGEPE), destinou um percentual de vagas a serem preenchidas por alunos de todos os cursos e de todos os semestres.

A partir de 2002, teve início o processo de seleção de alunos da UFPE, conforme a Resolução nº 2/2002, que regulamenta o Programa de Bolsas de Manutenção Acadêmica, documento este considerado como base para a criação da Bolsa de Desenvolvimento Profissional da PROGEPE.

A PROGEPE disponibilizou um quantitativo de bolsas para iniciar o processo seletivo. Com os crescentes casos de aposentadoria de servidores e com a criação de novos serviços, ficou a cargo do SIB a organização do processo de seleção do Banco de Reserva da Bolsa de Desenvolvimento Profissional, mantida pela PROGEPE.

Até 2009, a BC manteve-se responsável pela inscrição do Banco com o processo presencial. Era divulgado o dia da inscrição e os interessados acampavam em frente ao prédio dois dias antes da data marcada, uma vez que as vagas eram preenchidas segundo a ordem de chegada. A partir de 2010, o processo passou a ser realizado eletronicamente. O Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da Universidade foi contatado e algumas modificações foram feitas para melhorar o processo de inscrição:

- a) inscrição por e-mail;
- b) período de inscrição 24 horas; e
- c) validade semestral.

A BC divulga o informativo com as normas de seleção, contendo a data e o Formulário de Inscrição da Bolsa de Desenvolvimento Profissional. O interessado preenche o formulário com seus dados e o remete à BC por e-mail. Uma lista é organizada com as informações dos bolsistas, por ordem de chegada dos e-mails, único critério de seleção adotado. A lista dos selecionados é divulgada por meio impresso (afixada no *hall* e no *site* da BC), no Boletim da Assessoria de Comunicação da UFPE (ASCOM) e no *twitter*.

O processo sofreu diversas modificações. Após entendimentos com a Direção do Programa das bolsas da UFPE, a BC conseguiu a unificação dos vários bancos de solicitação de bolsistas. A partir de 2010, a biblioteca passou a ser responsável pela inscrição de alunos da UFPE para o Banco de Reserva da Bolsa de

Desenvolvimento Profissional e para a Bolsa de Desenvolvimento Acadêmico da Pró-Reitoria para Assuntos Acadêmicos (PROACAD).

Nas bibliotecas, os bolsistas desenvolvem suas atividades em setores como o balcão de atendimento, o atendimento ao público e serviços burocráticos. Devido à falta de funcionários, as atividades de balcão estão sendo desenvolvidas pelos bolsistas, supervisionados por um bibliotecário, situação que vem preocupando os gestores ao longo do tempo.

Na Tabela 1, se visualiza o motivo da preocupação do SIB e da UFPE, a quantidade de auxiliares administrativos e bolsistas é igual nos anos de 2008 e 2009. Há um crescimento na quantidade de bolsistas no ano de 2010 de 13,2%. No ano de 2011, a situação não se modificou. Logo os bolsistas realizam e realizaram atividades inerentes aos auxiliares ao longo dos referidos anos.

Tabela 1 - Pessoal lotado no Sistema de Bibliotecas da UFPE

Função	2008		2009		2010		2011	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Bibliotecários	62	24,8	73	28,4	76	27,6	81	28,9
Auxiliares Administrativos	94	37,6	92	35,8	93	33,8	93	33,3
Bolsistas	94	37,6	92	35,8	106	38,6	106	37,8
Total	250	100	257	100	275	100	280	100

Fonte: Relatórios administrativos da Biblioteca Central da UFPE

Cabe ressaltar a contribuição desta mão de obra na execução de atividades em diversos setores da UFPE, o que lhe possibilitou levar adiante alguns dos projetos.

Para os bolsistas, destacam-se como vantagens: além de uma remuneração para custeio de despesas pessoais; a oportunidade de sua primeira experiência profissional em vários espaços da UFPE, como no Sistema de Bibliotecas, laboratórios, secretarias, Reitoria e Pró-Reitorias; a possibilidade de conseguir uma bolsa cursando o 1º período da vida acadêmica; e obter uma declaração de comprovação do exercício de bolsista da Universidade, que nos concursos públicos constitui uma prova de experiência profissional, um dos critérios para inscrição na seleção pública da UFPE.

A interação entre bolsistas e servidores facilita aos primeiros conhecer, a instituição onde trabalham, o local onde desenvolvem suas atividades e todos os serviços que são oferecidos à comunidades interna e externa.

A Direção do SIB solicitou à DAU a organização de um evento destinado aos bolsistas que abordasse: o conhecimento da UFPE e da BC e os capacitasse para a realização das atividades que lhes forem confiadas com ênfase na postura profissional, no atendimento ao público, no trabalho em equipe, nas estratégias de busca de informação e no Bibliotur.

3 Capacitando os bolsistas

O mundo atual se defronta com uma variedade de inovação que atinge todos os setores da sociedade. O setor produtivo, com todo o maquinário e a tecnologia que o rodeia, não eliminou o papel das pessoas dentro do sistema. Ao contrário, descobre continuamente a importância delas para a produtividade e o crescimento das empresas. Chiavenato (2005, p. 4) afirma que as pessoas passam a ser o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional, considerando-as “o elemento básico do sucesso empresarial” isto é, a partir delas é possível alcançar alternativas para melhorar e aumentar o sucesso e o desempenho dos produtos e serviços.

Nesta direção surge a gestão de pessoas, que alguns teóricos indicam como a evolução da área de Administração de Recursos Humanos (ARH) ao destacar a importância das pessoas para o desenvolvimento e crescimento organizacional.

A Gestão de Pessoas é a área que busca proporcionar ao indivíduo condições de excelência no desempenho de suas funções, gerando então oportunidades de produtividade e crescimento, tanto profissional quanto organizacional. Segundo Araújo (2010), gerir pessoas é uma das atividades mais estratégicas das organizações modernas, porque possibilita conhecer e desenvolver as habilidades necessárias ao bom andamento das atividades.

Para Gil (2001, p. 17) “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”. Por isso é um desafio para as organizações atentas às exigências do mercado voltarem-se para o indivíduo, tão rico e ao mesmo tempo tão complexo, e viabilizar que ele colabore e una forças para que ela se mantenha competitiva.

Descobrir a importância das pessoas para a empresa permitiu um novo olhar sobre elas e, conseqüentemente, sua atuação. É possível entender que nas organizações nas quais existem respeito, ética, trabalho em equipe, treinamento, processos organizacionais coerentes e comunicação, que são estruturas que proporcionam o desenvolvimento das pessoas, se verificam também maior produtividade, lucratividade e reconhecimento organizacional.

Dentre as áreas da gestão do conhecimento está a de capacitação, responsável por desenvolver as habilidades e competências necessárias no desempenho de atividades dos indivíduos, como também aperfeiçoar os talentos e permitir interação da equipe. De acordo com Chiavenato (2005, p. 338) “é o meio de alavancar o desempenho no cargo”.

Nesta direção, o I Encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco surgiu da necessidade de proporcionar um momento em que pudessem conhecer uns aos outros, assim como o contexto no qual estão inseridos, externalizar suas dificuldades, esclarecer dúvidas e propor melhorias para a execução de suas atividades, isto é, permitir que as pessoas se relacionem no trabalho.

Entende-se a humanização na empresa como muito benéfica por favorecer a criação de ambientes colaborativos. Da mesma forma que valorizar as relações

humanas no ambiente de trabalho faz parte da gestão de pessoas, surge com a identificação da importância dos fatores psicológicos e sociais para a produtividade.

4 Relações Interpessoais

Ter um bom relacionamento no trabalho é uma questão primordial para que a equipe funcione com mais sintonia e melhor desempenho profissional.

Para Lima (2009, p. 56), o relacionamento é um dos grandes ativos constituintes das organizações, aquele que faz girar as estruturas colaborativas. “Este é um dos aspectos mais desafiadores do relacionamento: construir estruturas colaborativas que reúnam pessoas que divergem entre si”.

Segundo Moscovici (1997), as relações interpessoais são desenvolvidas a partir do processo de interação. Nas situações de trabalho, as atividades, na maioria das vezes, são partilhadas por uma ou mais pessoas, bem como alguns sentimentos recomendados. Com o desenvolvimento destas atividades e interações, “os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades”. (MOSCOVICI, 1997, p. 34).

Ainda de acordo com o autor, os sentimentos positivos provocarão aumento de interação e cooperação, o que favorece a execução das atividades e, conseqüentemente, conduz à maior produtividade. Ao contrário, os sentimentos negativos de antipatia e rejeição conduzem à diminuição das interações e ao afastamento, o que repercute de forma negativa no desenvolvimento das atividades, com a probabilidade de queda na produtividade.

Com o objetivo de minimizar alguns problemas, tais como a ausência de engajamento, de cooperação e de comunicação, o I Encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas foi inicialmente planejado, para a participação dos bolsistas que atuam na Divisão de Apoio ao Usuário. O intuito era proporcionar um momento com a exposição das dificuldades e dos anseios dos participantes, e conhecimento do grupo além da apresentação da importância da postura profissional. Com essa abertura foi possível: ouvir o que eles tinham a dizer, suas críticas e sugestões, melhorando com isso a comunicação entre bibliotecários, auxiliares administrativos e bolsistas, bem como a comunicação entre eles mesmos; tratar sobre as falhas e aspectos positivos da equipe, conduzindo ao fortalecimento do grupo e, conseqüentemente, da relação interpessoal.

Entende-se que quando a equipe está integrada, age positivamente, pois cada um conhece a importância do seu papel dentro do grupo, e se sente capacitado para desempenhar as suas atividades.

5 Encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas

Em 2011 e 2012 foram realizados os I e o II Encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas como projeto piloto apenas com os bolsistas da DAU da Biblioteca Central da UFPE, que desenvolvem suas atividades diretamente

atendendo ao público. Os Encontros tiveram como objetivo aumentar a qualidade do atendimento às comunidades atendidas pela BC, fazendo parte do planejamento estratégico da DAU, com vigência de 2011 a 2016.

A Direção do SIB e os participantes do projeto piloto reforçaram a idéia de que o Encontro deveria abranger todas as bibliotecas da UFPE que em seu quadro funcional tivessem bolsistas. Foi importante promover a integração dos bolsistas da DAU com os bolsistas dos demais setores da BC e de outras bibliotecas, funcionou como um canal para que eles pudessem socializar suas opiniões e particularidades de cada biblioteca, reconhecer a importância do seu papel no SIB, favorecer as relações interpessoais e o fortalecer o sentido de equipe.

5.1 Semana de Integração dos Bolsistas da DAU

O I Encontro, intitulado de Semana de Integração dos Bolsistas da DAU, realizado na BC em agosto de 2011, com três dias de duração. Teve como objetivos: reconhecer a importância do trabalho de equipe na organização; valorizar as relações interpessoais no trabalho em equipe e o atendimento ao público; apresentar a Divisão de Apoio ao Usuário; padronizar as atividades desenvolvidas na Divisão; e despertar os princípios da responsabilidade e coletividade.

Abordou: 1 Propostas do encontro; 2 Discussão sobre as dificuldades, ideias e sugestões acerca da rotina de trabalho; 3 Atendimento ao usuário: princípios e práticas; 4 Postura profissional; e 5 Atribuições dos bolsistas.

Para atingir os objetivos foi utilizada como metodologia a leitura de textos para reflexão e discussão, dinâmicas de grupo, contação de histórias, vídeos e discussão dirigida.

A princípio, por ser um grupo formado por estudantes de vários cursos e, em sua maioria, não graduandos em Biblioteconomia, pensou-se em um treinamento voltado para as questões mais técnicas de organização do acervo. Porém, ao serem diagnosticados problemas relacionados à pontualidade, falta de cooperação e cumprimento de atividades de rotina do trabalho, optou-se pela elaboração de uma pauta que tratasse dessas questões.

O Encontro ocorreu no período de recesso das aulas, oportunizando a integração dos bolsistas que trabalham em turnos diferentes, enfatizando ainda mais a ideia da integração.

O primeiro dia se iniciou com uma acolhida e a explanação dos objetivos. Logo após houve uma dinâmica de apresentação. Seguiu-se contação de história, que gerou uma discussão acerca da atitude de resmungar de algumas pessoas diante dos problemas e não de buscar solução. Esta história possibilitou uma conversa sobre dificuldades, dúvidas, ideias e sugestões para a tomada de decisões, que gerasse uma mudança de atitudes ou de métodos de trabalho, evitando assim o retrabalho, quando os bolsistas puderam refletir sobre as suas próprias atitudes. Depois da conversa foi realizada uma dinâmica de grupo chamada 'Coisas boas e coisas ruins', que consistia em anotar anonimamente, em dois cartões, uma coisa boa e uma coisa ruim relacionada ao trabalho. À medida em que os cartões eram lidos, o grupo indicava quais as providências poderiam ser tomadas

e também ficavam cientes de decisões anteriores sobre o fato. Após um breve intervalo foi tratado: atendimento ao usuário – princípios e práticas. Uma vez que as atividades desempenhadas pelos bolsistas estão ligadas ao atendimento ao público, torna-se imprescindível o estudo e a discussão sobre esse tema. Seguiu-se apresentando os princípios que orientam o atendimento com qualidade e se realizou uma atividade de dramatização de uma situação de mau atendimento e outra de bom atendimento, objetivando uma análise para apontar as falhas e indicação das mudanças necessárias para atingir a qualidade total.

O segundo dia iniciou com uma contação de história sobre um sapo que vivia no fundo de um poço, e que por medo, nunca havia se aventurado a sair, até que um dia acontece o desmoronamento do poço e ele se vê no meio de um pântano, fascinado com a natureza ao seu redor, o que proporcionou uma discussão acerca dos receios que muitas vezes impedem as pessoas de externarem suas opiniões, de questionarem ou sugerirem ideias no ambiente de trabalho. Seguiu-se uma apresentação sobre a Divisão de Apoio ao Usuário: organograma, missão, visão, serviços e produtos e sua interface com a BC e demais canais de comunicação; bem como a apresentação do módulo pesquisa do Pergamum. Para aprimorar os conhecimentos dos bolsistas acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central, foi realizado um Bibliotur, visita dirigida a todos os setores apresentados pelos seus chefes aos bolsistas.

No terceiro e último dia do Encontro, os participantes se dividiram em dois grupos para leitura e apresentação de textos, abordando a importância do trabalho em equipe, da colaboração e responsabilidade de todos na realização das tarefas. O tema sobre a postura profissional foi uma construção coletiva. Cada participante recebeu um papelote contendo uma das seguintes palavras/frases: pontualidade, cuidar da apresentação, cordialidade, saber falar e ouvir, ser ético, ser proativo, responsabilidade, compromisso, excelência e cooperação; cada participante verbalizava o conceito e o colocava em prática. A partir da fala dos bolsistas, se estabeleceu um contrato entre os membros da equipe, com o intuito de sanar os problemas e otimizar o tempo, buscando a excelência no atendimento ao público. Finalizou-se com o registro do contrato e avaliação individual do evento.

5.2 Encontro de Integração dos Bolsistas da DAU

O II Encontro, denominado Encontro de Integração dos Bolsistas da DAU, realizado na BC em janeiro de 2012, teve a duração de dois dias. Com os seguintes objetivos: reconhecer a importância do trabalho de equipe na organização; valorizar as relações interpessoais no trabalho em equipe; apresentar a Biblioteca Central; e despertar os princípios da responsabilidade e coletividade. Englobou: 1 Serviços e produtos da Biblioteca Central; e 2 Trabalhando em equipe.

No primeiro dia a acolhida e a apresentação dos objetivos do encontro. Sessão de cinema objetivando um momento de deleite de integração do grupo. Dinâmica de apresentação dos participantes. Bibliotur, visita aos setores da Biblioteca Central para conhecer suas especificidades e serviços.

No segundo dia a abertura ocorreu com um texto para reflexão sobre o trabalho em equipe, depois houve a explanação sobre o tema: Trabalhando em equipe – princípios e práticas, discussão sobre as demandas, dificuldades e sugestões acerca do trabalho e, por fim, a retomada do contrato para revisões e atualizações do que foi estabelecido no I Encontro. Vale ressaltar que, devido à grande rotatividade dos bolsistas, somente dois deles participaram do encontro anterior, e alguns dos problemas diagnosticados antes do I Encontro foram minimizados e outros solucionados. A finalização ocorreu com a avaliação individual do evento e confecção de um mural contendo mensagens de todos os participantes sobre o evento.

5.3 Encontro de Integração de Bolsistas do Sistema Integrado de Bibliotecas

O III Encontro já nomeado Encontro de Integrado de Bolsistas do Sistema de Bibliotecas, realizado no Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) durou dois dias, e teve como objetivos: reconhecer a importância do trabalho de equipe na organização; valorizar as relações interpessoais no trabalho em equipe e o atendimento ao público; apresentar o módulo pesquisa do Pergamum e apresentar a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD).

Seu conteúdo: 1 Atendimento ao usuário; 2 Apresentação da BDTD; 3 Apresentação do Módulo de pesquisa do Pergamum; e 4 Postura profissional.

Participaram 19 bolsistas lotados na Divisão de Processamento Técnico, Divisão de Aquisição e Bibliotecas Setoriais. Buscou-se, como nos encontros anteriores, os temas que seriam abordados e novos conteúdos. Para a definição da pauta, realizou-se uma entrevista com Chefes de Divisão da Biblioteca Central e Coordenadores das Bibliotecas Setoriais para diagnosticar os problemas e identificar os pontos fortes e fracos da equipe e suas respectivas causas. Após a entrevista, se estabeleceram as dinâmicas, textos, vídeos e temas a serem abordados.

No primeiro dia a acolhida e exposição dos objetivos do Encontro. Para promover a integração do grupo realizou-se uma dinâmica de apresentação. Posteriormente, a apresentação do tema, Atendimento ao usuário, seguida de uma atividade de dramatização de situações de mau e bom atendimento.

O segundo dia teve início com a história de uma cidade onde todos estavam tão preocupados em resmungar que não conseguiam encontrar a felicidade, mesmo texto trabalhado no I Encontro. Houve um debate sobre as atitudes que canalizam o comportamento das pessoas na direção contrária às metas específicas da empresa e como resolver problemas de modo socialmente ético e responsável, colaborando para a satisfação dos clientes e funcionários. Não foi possível a realização do Bibliotour face o local em que aconteceu o evento. Houve a apresentação da BDTD e do módulo de pesquisa do Pergamum. Finalizou-se com a elaboração do contrato a partir dos conceitos verbalizados pelos participantes e avaliação individual do encontro.

6 Avaliação dos Encontros

Como instrumento de avaliação, elaborou-se um questionário para os participantes opinarem sobre o encontro. As perguntas abordaram: o conteúdo, tempo de duração, metodologia, dinâmicas utilizadas e relevância do encontro, objetivando orientar a realização dos próximos eventos. Havia questões abertas para críticas e sugestões.

Tabela 2 – Avaliação dos Encontros

Indicadores	ENCONTROS CLASSIFICAÇÃO %											
	Primeiro				Segundo				Terceiro			
	Muito bom	Bom	Ruim	Péssimo	Muito bom	Bom	Ruim	Péssimo	Muito bom	Bom	Ruim	Péssimo
Conteúdo abordado	67	33			71	29			61	39		
Tempo de duração	57	43			43	43	14		6	83	11	
Metodologia utilizada	86	14			57	43			56	44		
Dinâmicas utilizadas	57	43			57	43			39	61		
Relevância do encontro	100				71	29			78	22		

Fonte: Questionários de avaliação dos encontros

Os dados apresentados na Tabela 2 demonstram que os bolsistas julgaram os encontros de integração imprescindíveis para auxiliar na tomada de decisão, deixar transparente à equipe as metas que o SIB deseja atingir e proporcionar ao grupo espaço para opinar e sugerir mudanças nos processos e fluxos das atividades a fim de alcançar com maior eficácia e eficiência a satisfação dos clientes.

O conteúdo foi considerado muito bom em média por 66% dos participantes. As temáticas centrais foram trabalho em equipe e postura profissional por se tratar de conteúdos importantes para todos os setores das bibliotecas. O tempo de duração do encontro foi o único item que recebeu indicação de ruim, apontando à necessidade de se repensar a forma de avaliar o tempo de duração. A metodologia usada foi estruturada para proporcionar a participação de todos, principalmente no que diz respeito à elaboração dos conceitos relacionados à postura profissional e atribuições dos bolsistas e foi considerada muito boa em média por 66%. Foram usadas dinâmicas de apresentação, visando à integração, e dinâmicas para discutir as dificuldades e os problemas existentes objetivando buscar, em grupo, soluções de ordem prática. Na última questão, relevância do encontro, constatou-se que os eventos atenderam às necessidades dos bolsistas, daí sua ótima avaliação.

7 Considerações Finais

O Encontro de Integração dos Bolsistas do Sistema de Bibliotecas é um programa de capacitação e integração de bolsistas, idealizado em 2011 pela Divisão de Atendimento ao Usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco. Tem por objetivo aumentar a eficiência e eficácia do atendimento das necessidades de informação das comunidades interna e externa.

Fundamenta-se na participação dos bolsistas na elaboração de um contrato para reger interação e relacionamento interpessoal entre eles, com as equipes dos locais onde desenvolvem suas atividades e com os usuários do Sistema de Bibliotecas da UFPE.

O grande número de bolsistas constitui uma necessidade administrativa decorrente da quantidade insuficiente de auxiliares administrativos no âmbito da UFPE e talvez das instituições de ensino superior federais brasileiras.

A Biblioteca Central é a responsável pela seleção dos bolsistas para o Banco de Reserva de Bolsistas para o Programa de Bolsa de Desenvolvimento Acadêmico da Pró-Reitoria para Assuntos Acadêmicos e o Programa de Bolsas de Desenvolvimento Profissional da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida. O sistema de seleção vem sendo continuamente aperfeiçoado. Sugere-se incluir como um dos critérios de seleção a renda familiar dos interessados para contribuir com o Governo Federal nos seus programas sócio-econômicos de inclusão.

A oferta de bolsa traz benefícios para o estudante: experiência profissional, uma fonte de renda para custeio das despesas pessoais e comprovação de experiência profissional exigida para inscrição em concursos públicos da UFPE.

Avaliados os três encontros realizados constatou-se o acerto na definição dos conteúdos, metodologias e dinâmicas utilizadas e principalmente a relevância de sua existência. O tempo de duração deve ser melhor avaliado para identificar a suficiência ou não do período de realização.

Almeja-se que o presente relato de experiência seja mais um que um registro de uma ação administrativa exitosa e fundamentalmente venha a contribuir para o estudo mais aprofundado de uma realidade no campo da gestão de pessoas: a rotatividade dos bolsistas e os problemas decorrentes do reduzido quadro de auxiliares administrativo nas bibliotecas.

8 Referências

ARAUJO, Luis César G.de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2.ed. ver. atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMA, Samuel. **Gestão do conhecimento e relacionamento**: poderosos ativos para empresas. São Paulo: Burarama Conteúdos, 2009.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. 7. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Planejamento estratégico da Divisão de Apoio ao Usuário**. Recife, 2011.



QUADRO DOS SERVIDORES DA BIBLIOTECA NILO PEÇANHA DO IFPB, *CAMPUS* JOÃO PESSOA: enfocando competências

Lucrécia Camilo de Lima¹, Ivanise Andrade Melo de Almeida²

¹*Bibliotecária Especialista em Gestão Pública, IFPB, Campus João Pessoa, PB*

²*Bibliotecária Especialista em Gestão Pública, IFPB, Campus João Pessoa, PB*

Resumo

O estudo encontra-se em fase de andamento e investiga o quadro funcional formado pelos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha – BNP, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, *campus* João Pessoa, cujo objetivo é traçar o perfil desses servidores, enfocando-se alguns pontos sobre competências tendo em vista os desafios enfrentados com as novas tecnologias da informação. A metodologia aplicada é através de questionários baseados em questões objetivas e subjetivas. Os resultados preliminares mostram que o quadro de servidores da BNP é formado, em sua maioria, por profissionais graduados e nos bibliotecários a predominância é a especialização. No entanto, a quantidade de profissionais da informação é insuficiente para atender à demanda dos serviços oferecidos à clientela, que é formada por alunos, docentes, técnicos administrativos e demais usuários da comunidade. Com essa pesquisa, pretende-se conhecer as habilidades/competências desses servidores e, poder contribuir para um melhor desempenho no desenvolvimento de suas atividades.

Palavras-Chave: Competências; Servidores de biblioteca; Bibliotecas universitárias.

Abstract

The research is still in its development phase and it investigates the staff of the Nilo Peçanha Library, of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Paraíba - IFPB, *campus* João Pessoa whose aim is to outline the profile of these employees, focusing on some aspects about professional competence, taking into account the challenges originated from the new information technologies. The used methodology was based on questionnaires with objective and subjective questions. The preliminary results show that the library staff is composed, in its majority, of undergraduate professionals and in regard to the librarians the predominance is the specialization. Nevertheless, the amount of information professionals is insufficient in order to work with the service demand offered to its clients, which encompass students, teachers, administrative technicians and other community users. This research intends to know the professional skills/competences of these employees



and thus contribute to a better performance concerning the development of their activities.

Keywords: Competence; Library's employees; University libraries

1 Introdução

A humanidade tem, cada vez mais, a necessidade de consumir a informação, a inovação o conhecimento e todas as demais abstrações que se tornem desejáveis e que possam ser materializadas em bens, produtos e serviços [...] (RODRIGUEZ, 2010, p.30).

Com o mundo globalizado e competitivo, em que o conhecimento passou a ser entendido de forma poderosa, fica difícil acompanhar os avanços tecnológicos sem atualizar-se. Mesmo sabendo acessar à informação em *web*, possuir endereço eletrônico, ter *blog*, *twitter* etc. A cada instante, surge algo novo referente às novas tecnologias da comunicação e informação, e somos obrigados a embarcar juntos com essas inovações tecnológicas – precisamos nos atualizar ou então, podemos simplesmente ser retirados de circulação como uma nota qualquer de real, que por algum motivo perdeu a sua cor natural. Por onde passamos, fica clara a evidência do novo. Temos de estar sempre nos repaginando, observando as novas tendências a fim de não ficarmos excluídos desse processo; e no trabalho, não é diferente. Atualizar-se é a palavra de ordem, portanto não deve ser postergada. Caso contrário, seremos engolidos por uma avalanche de conhecimentos que são gerados quase que por segundos.

As novas tecnologias têm causado toda essa correria para aprender, reaprender, repaginar-se e assim, surgem novos conceitos e novas formas de aprender. O conhecimento está em constante expansão e, temos que crescer com ele; pois tanto o conhecimento quanto a informação estão incorporados ao nosso dia-a-dia - são imprescindíveis. Os bibliotecários como profissionais atuantes da informação e encarregados de organizar, processar e fazer circular a informação, sentem o impacto dessas transformações. Então, surgem desafios tais como: necessidade de se capacitar para aprender a reaprender e, dessa forma, saber trabalhar com as ferramentas/suportes para mostrar aos usuários como localizar a informação de forma segura, eficaz e com precisão.

Foi refletindo nesse novo panorama da educação, focada no compromisso institucional tecnológico para com o desenvolvimento de competências profissionais, e observando-se o Regimento Interno da Biblioteca Nilo Peçanha, campus João Pessoa, que esse estudo procurou posicionar-se. Não basta aprender a fazer; é necessário saber realizar por outras formas para executar aquele fazer e saber por que fez desta ou daquela maneira. Através desses pressupostos, decidiu-se desenvolver um estudo acerca do quadro dos servidores lotados na BNP, do IFPB, campus João Pessoa, com o objetivo de descobrir o perfil desses servidores bem como conhecê-los e responder à questão: Quais as competências profissionais e informacionais que eles necessitam e dominam? Tal questionamento deve-se ao fato desses profissionais desenvolverem atividades que estão sendo constantemente atualizadas/reformuladas.

É notório que o maior desafio desses profissionais ligados à informação é

processar a informação, movimentá-la e fazer chegar até o usuário. Tenciona também trabalhar na sua capacitação profissional e na educação dos usuários de forma estratégica a fim de manter um processo de contínua reflexão e análise, avaliação e seleção das informações, com vista aos objetivos profissionais tecnológicos e científicos que a instituição precisa alcançar. A metodologia aplicada para desenvolvimento desse estudo é através de questionários baseados em questões e objetivas e subjetivas.

2 A Pesquisa

A pesquisa será realizada com o quadro de servidores da Biblioteca Nilo Peçanha – BNP, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFPB, *campus* João Pessoa, cuja missão é: “Preparar profissionais cidadãos com sólida formação humanística e tecnológica para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade sustentável, justa e solidária, integrando o ensino, a pesquisa e a extensão”. (PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, 2010, p. 1).

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba oferece os seguintes cursos à comunidade acadêmica - Cursos Superiores em: Tecnologia, Licenciatura, e Bacharelado; Cursos Técnicos: Integrados e Subsequentes; e na modalidade de Educação de Jovens e Adultos - o PROEJA.

A Biblioteca Nilo Peçanha tem como objetivo “Apoiar efetivamente o processo de ensino desenvolvido pelo IFPB, *campus* João Pessoa, além de contribuir na formação intelectual e integral de seus usuários de forma individual e/ou coletiva”. [fazem parte dessa contribuição: organizar, registrar, processar, disseminar, fazer circular a informação e dar suporte informacional aos alunos, docentes, técnicos administrativos do *campus* e demais usuários que fazem parte da comunidade].

Os Recursos humanos da BNP é composto 17 servidores: 5 bibliotecários, sendo 2 coordenadores; 7 assistentes em administração, sendo um coordenador; um professor de 1º e 2º graus, 4 auxiliares (serviço terceirizado). Conforme o Regimento Interno da Biblioteca Nilo Peçanha, *campus* João Pessoa, no seu Capítulo VIII, versa sobre os Deveres dos funcionários.

Art. 28º contém as atribuições do Coordenador que é: elaborar projetos e políticas de desenvolvimento para a Biblioteca; como também planejar, implementar e coordenar ações que assegurem o bom funcionamento do Setor.

Art. 29º reza sobre as atribuições dos Bibliotecários, sem prejuízo das demais atribuições do cargo efetivo: responder pelo desenvolvimento da coleção; executar os serviços técnicos, análise e tratamento da informação; orientar na normalização de trabalhos acadêmicos; orientar na pesquisa e uso da Biblioteca; gerenciar e promover o uso da informação; desenvolver programas de ação e extensão cultural; elaborar relatórios; colaborar na elaboração de projetos e políticas de desenvolvimento para a Biblioteca.

Art. 30º trata das atribuições dos demais servidores: operar o sistema de empréstimo, devolução, consulta e reserva dos documentos; incluir dados no sistema de informação; extrair dados de sistemas de informação; preparar o material para o empréstimo e circulação; recuperar e executar pequenos reparos nos documentos; organizar e manter o controle e a preservação dos documentos; informar sobre os serviços disponíveis e respectivos setores da Biblioteca; atender e orientar os usuários a utilizarem os serviços da Biblioteca; informar sobre as normas da Biblioteca; auxiliar



nas atividades de dinamização, ação e extensão cultural; acondicionar e organizar os documentos no acervo; auxiliar no inventário; operar com equipamentos eletrônicos, audiovisuais e outros (SOUSA, 2003).

É através desse regimento da BNP e do Parecer 16/99, que o estudo irá focar as competências profissionais dos funcionários da BNP, contextualizando-o e fazendo a relação existente entre essas habilidades descritas nos dois documentos, como também observando a revisão de literatura fundamentada nos termos competências: informacional e profissional, abrangendo habilidades e pontuando algumas considerações sobre as bibliotecas universitárias, por está inserida no contexto do IFPB.

3 Revisão de Literatura

3.1 Competências

A origem da expressão “competência” nos remota à Idade Média quando era usada apenas na área jurídica. Competência era compreendida como a capacidade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões, e era aceita como a capacidade de alguém fazer um pronunciamento a respeito de algum assunto específico. Mais tarde, passou a ser utilizada de forma mais abrangente, especialmente na linguagem das organizações, com a intenção de qualificar a pessoa com capacidade de realizar determinada atividade produtiva com efetividade. Todavia, as definições a respeito do que vem a ser a expressão “competência” podem apresentar posicionamentos teóricos divergentes, por se tratar de um conceito muito explorado e discutido. (BELLUZZO, 2007).

O dicionário da língua portuguesa (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2009, p. 504), define competência como: “a capacidade que um indivíduo possui de expressar um juízo de valor sobre algo a respeito do que é versado.”

Enquanto que Fleury; Fleury (2001) definem competência de modo individualizado:

Competência é um saber agir responsável e reconhecido, o que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 188).

O referido conceito de Fleury; Fleury é considerado como um dos mais reconhecidos e aceito pelos estudiosos do tema.

Existem ainda outros autores (SPENCER; SPENCER, 1993, MCLAGAN, 1996; MIRABILE, 1997, apud FLEURY; FLEURY, 2001) que conceituam competência como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, que pode ser entendido como o conjunto de capacidades humanas que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas. Dessa forma, a competência pode ser assimilada como um acúmulo de recursos, que o indivíduo detém. No entanto, cabe frisar que Fleury; Fleury atesta que a maioria dos autores americanos mostra a importância de se aderir às competências necessárias estabelecidas pelos cargos, ou posições existentes nas organizações. Entende-se assim, que essas competências devem ser trabalhadas de acordo com o cargo/posição que o servidor ocupa na instituição. Dessa forma, a instituição deve verificar as competências de cada servidor e

procurar adequar às necessidades oriundas do cargo/função.

3.2 Habilidades

Segundo o dicionário de Houaiss; Villar; Franco (2009), o termo habilidade é descrito como “a qualidade ou característica de quem é hábil; [possui] aptidão, capacidade, destreza, agilidade, disposição”.

Habilidade é a capacidade de aplicar e fazer uso inteligente e produtivo do conhecimento adquirido, ou seja, de instaurar informações e utilizá-las em uma ação, com vistas a atingir um propósito específico; podendo ser classificadas em intelectuais (abrangendo essencialmente processos mentais de organização e reorganização de informações) e as motoras ou manipulativas (coordenação neuromuscular), segundo (DURAND, 2000 apud BELLUZZO, 2007).

As habilidades estão associadas ao saber fazer, ação física ou mental que indica a capacidade adquirida. Relacionando informações, analisando situações-problema, sintetizando, julgando, correlacionando e manipulando são exemplos de habilidades. Assim, entende-se que a habilidade está relacionada com a aplicação prática de conhecimentos teóricos e aptidões pessoais, e com seu desenvolvimento pode tornar o indivíduo competente.

3.3 Competência Informacional

A competência informacional conhecida como *Information Literacy* ou competência em informação (IL) é também chamada de “alfabetização do século XXI”, ou ainda, informativa, dentre outras denominações, no panorama de fatores que englobam o contexto da sociedade da informação. A referida competência em informação se apresenta com várias concepções que podem ser resumidas da seguinte forma: Digital - com ênfase na tecnologia da informação e da comunicação; Informação propriamente dita - enfatizam-se os processos cognitivos; Social - concepção com ênfase na inclusão social que consiste na visão integrativa de aprendizagem em toda vida e exercendo a cidadania (BELLUZZO, 2007).

Essas visões nos reportam a um estado de compreensão da verdadeira alfabetização digital, partindo de cinco tipos de competências chamadas básicas para o desenvolvimento do conhecimento, onde a *web* forma esse diferencial: aprender a manipular símbolos, a colaborar, a usar a informação, a resolver problemas e aprender a aprender.

Várias são as concepções sobre competência informacional, para (DUPUIS 1997, apud BELLUZZO, 2007) a competência em informação tem muitas definições e o assunto central está relacionado à questão de orientar o usuário/receptor para obter conhecimento amplo das fontes de informação e ao desenvolvimento das capacidades relacionadas ao processamento da informação. A autora apresenta uma lista de 35 habilidades que considera importantes e necessárias para a construção e desenvolvimento da competência em informação. De modo sucinto, das 35 aparecem apenas seis habilidades:

- a) Conhecimento do mundo da informação inclui as novas tecnologias da informação de comunicação, enfatizando que nem toda informação pode ser encontrada no meio eletrônico;



- b) Avaliação da necessidade de informação e formulação dessa necessidade;
- c) Avaliação e seleção de recursos e buscas eficazes, inserindo o conhecimento da estrutura da literatura, das diferenças dos vocabulários controlados e não controlados, entre a busca precisa e exaustiva, entre outros;
- d) Avaliação e interpretação da informação, em meios e formatos diversos, empregando-se a análise crítica;
- e) Manipulação e organização da informação;
- f) Comunicação aos demais acerca da localização e do conteúdo da informação acessada, incluindo-se a prática da citação e integração da informação nova no sistema de conhecimento existente.

No entanto, deve-se frisar que os bibliotecários e demais servidores de bibliotecas universitárias mesmo possuindo muitas habilidades dependem da realidade, ou seja, do contexto em que se encontram que na maioria das vezes ainda é com documentos impressos e nem sempre, possuem acesso totalmente ao mundo digital.

O art. 7º da Resolução nº 3, da Lei de Diretrizes de Bases, versa sobre competência informacional como: “a capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico” (BRASIL, 2002).

Dessa forma, deve-se ressaltar que o profissional da informação possua habilidades - competência informacional para poder usar com eficiência as novas tecnologias da informação, para desenvolver atividades de forma eficaz, a fim de atender às necessidades dos usuários, dentro do mercado de trabalho no qual se encontra situado, cumprindo assim, a missão que lhe foi facultada.

3.4 Competência Profissional

O Conselho Nacional de Educação – CNE/CEB, através do Parecer nº 16/99, (apud ZARIFIAN, 2003, p.24) define competência profissional da seguinte forma:

Um exercício profissional competente implica um efetivo preparo para enfrentar situações esperadas e inesperadas, previsíveis e imprevisíveis, rotineiras e inusitadas, em condições de responder aos novos desafios profissionais, propostos diariamente ao cidadão trabalhador, de modo original e criativo, de forma inovadora, imaginativa, empreendedora, eficiente no processo e eficaz nos resultados, que demonstre senso de responsabilidade, espírito crítico, auto-estima compatível, aut Capacidade de autogerenciamento com autonomia e disposição empreendedora, honestidade e integridade ética.

As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional inseridas no contexto - IFPB, definidas pelo CNE, caracterizam a competência profissional como a capacidade individual do cidadão trabalhador para “articular, mobilizar e colocar em ação valores, habilidades, atitudes e conhecimentos necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico.”

Dentre outros aspectos, devem-se observar essas características desse parecer, no desenvolvimento desse estudo com os servidores da BNP, além de obedecer os critérios para avaliação dos cursos superiores em bibliotecas universitárias determinados pelo MEC, tais como: quantidade de bibliotecários e auxiliar de biblioteca, carga horária dos servidores, horário de atendimento da biblioteca, quantidade de usuários atendidos, tipo de acervo etc., exige-se também que o perfil seja adequado ao serviço. Pois todos esses critérios devem ser em conformidade com o contexto.

Para Zarifian, (2003, p. 139) “competência é a tomada de iniciativa e o assumir de responsabilidade do indivíduo sobre problemas e eventos que ele pode enfrentar em situações profissionais”. Qual iniciativa ele tomou? Como ele enfrentou aquela situação? São essas respostas que irão nortear a competência. Dessa forma, competência é a maneira como uma pessoa reage ao tomar uma decisão quando se depara com algum problema que exija alguma forma de tomada de decisão. É o jeito como o profissional assume a responsabilidade no trabalho – que iniciativa toma para resolver situações que pode surgir no dia-a-dia.

3.5 Bibliotecas Universitárias

As bibliotecas universitárias BUs têm o papel de contribuir para a construção e difusão do conhecimento/saber e devem suprir as necessidades de informação da comunidade acadêmica na qual encontram-se contextualizadas. Devem estabelecer suas diretrizes em consonância com a missão, os objetivos e finalidade da instituição, além de fornecer subsídios para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e extensão. Possuem as maiores e melhores coleções de periódicos especializados, como também os melhores acervos de obras de referência. Em geral, oferecem acesso a bases de dados bibliográficos, como também possuem catálogos *online* para consulta ao acervo. E algumas já possuem repositórios da produção científica local, disponibilizados à comunidade acadêmica. Segundo Carvalho (1981) As bibliotecas universitárias são também conhecidas como Bibliotecas de Instituição de Ensino Superior (IES), quer sejam de instituições privadas, estaduais ou federais, e se destinam a suprir as necessidades de informação da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

As BUs possuem relevante importância, no meio universitário por ser considerada como agente positivo das mudanças sociais necessárias. Elas possibilitam através dos seus documentos, o conhecimento da realidade e a reflexão sobre a mesma (FONSECA, 2007, p. 53).

A chamada Sociedade da Informação infiltra um novo modelo de biblioteca universitária. Ela reproduz novas formas de desenvolvimento de serviços e pressupõe uma biblioteca com profissionais capacitados para interagir com as fontes



de informação *online*. Além disso, deve dispor de infraestrutura compatível com a expansão da informação em meio digital, que proporcione aos usuários articular com as fontes de informação *online*, como ferramenta de aprendizagem e pesquisa (FERREIRA; BORGES; JAMBEIRO, 2006).

Foi refletindo nesse modelo de Bus com função não apenas de guardião do patrimônio documental institucional, mas também, voltada para a função social de interagir com outras formas de suportes informacionais tais como: canais, redes sociais... etc., e que possua em seu quadro funcional pessoas capacitadas para trabalhar com essas informações *online*, fazendo assim, que o saber/conhecimento seja repassado não apenas através de meios impressos, mas também por outras formas de suportes; sabendo-se que, o compromisso principal dessas bibliotecas é fazer com que a informação circule e possa chegar até os pesquisadores e demais usuários da comunidade acadêmica de forma eficaz e com rapidez.

4 Materiais e Métodos

Os pressupostos, embasados nessa pesquisa que resulta este trabalho, serão: a pesquisa bibliográfica, cuja finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas quer gravadas. (MARCONI; LAKATOS, 2010). E, a pesquisa exploratória, de cunho qualitativo e quantitativo fazendo-se uso do procedimento “estudo de caso” e como técnicas de pesquisa – questionários aplicados aos 3 coordenadores e 14 servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa. Os questionários terão 15 questões com perguntas de cunho objetivo e subjetivo, caracterizadas através dos itens: Gênero, Faixa etária, Nível de formação, Tempo de serviço na instituição, Educação continuada, Aperfeiçoamento profissional, Habilidades na atuação profissional, Barreiras de interferências e demais pontos considerados pertinentes ao estudo. Os estudos serão desenvolvidos com toda a população formada pelos servidores da BNP, perfazendo um total de 17 funcionários lotados na referida biblioteca.

5 Resultados Parciais

Os resultados preliminares mostram que a maioria dos servidores possui curso superior completo, enquanto que nos bibliotecários prevalecem a especialização e os terceirizados a predominância é o segundo grau completo. O sexo predominante do quadro dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha é o masculino. Conforme critérios para a avaliação dos cursos superiores do MEC, em bibliotecas universitárias, recomenda-se uma proporção mínima de 1 profissional graduado em biblioteconomia para cada 1.000 membros da comunidade institucional (incluindo somatória dos alunos, professores e funcionários). Diante desses pressupostos, os dados quantitativos da somatória dessa biblioteca ultrapassam à proporção, tornando o número de profissionais bibliotecários insuficiente para o desenvolvimento das atividades inerentes à profissão. Todavia, deve-se enfatizar que o estudo continua em andamento. Pretende-se ao término dessa pesquisa, conhecer o perfil dos servidores da BNP, como também descobrir

quais as habilidades/competências que eles necessitam para melhor desempenhar suas atividades. Tendo em vista, os novos rumos das novas tecnologias da informação em bibliotecas universitárias. O Parecer nº 16/99, do CNE/CEB, justifica esse estudo, dentre outros, estudiosos do assunto - quando diz que o profissional competente deve estar preparado para enfrentar situações esperadas e inesperadas, previsíveis e imprevisíveis, rotineiras e inusitadas, e ter condições de responder aos novos desafios profissionais, propostos no dia a dia do trabalho, que ele seja original criativo, inovador, empreendedor, eficiente no processo e eficaz nos resultados.

6 Considerações Finais

Com as novas tecnologias da informação e comunicação, nota-se que ocorreu uma expansão e aumentou a possibilidade das bibliotecas oferecerem produtos e serviços com qualidade e eficiência. E junto a essas novas tecnologias os profissionais certamente terão mais oportunidades de aprender com os recursos disponibilizados por esses canais de comunicação/informação gerados por intermédio da *web*. E para que essas informações sejam captadas, filtradas, recuperadas e disseminadas carece de profissionais da informação competentes que saibam manejar bem as ferramentas responsáveis pela chegada da informação aos usuários com precisão.

Levando-se em consideração que esse processo demanda profissionais aptos a lidar com o avanço tecnológico e com o desenvolvimento da informação em meio digital, há uma demanda que, conseqüentemente, requisita profissionais capacitados e competentes para atuar com as novas tecnologias agregadas ao trabalho - movidos pelo crescimento da informação em meio digital. E, embora, sabendo que, apenas algumas bibliotecas dispõem seu acervo na *web*, é premente capacitar seus funcionários para incorporarem-se as que já possuem serviços oferecidos através desse meio digital, e em um futuro bem próximo, possivelmente não haverá bibliotecas apenas com materiais impressos; e sim, com outros formatos – mais diversificados e em meio digital. Atualmente, o mercado de trabalho do profissional da informação requer que ele seja um especialista na sua área de atuação. Dessa forma, para que as unidades de informação possam trabalhar com eficiência e qualidade, recomenda-se estudos para:

- a) Conhecer as habilidades/competências que os servidores possuem;
- b) Adequar servidores de acordo com as suas habilidades, se necessário remanejar para outros setores (seções);
- c) Descobrir quais os recursos informacionais disponíveis;
- d) Capacitar servidores para aprender a usar as novas tecnologias da informação;
- e) Promover cursos de atualização, conforme necessidades dos servidores;
- f) Treinar os servidores de apoio (auxiliares);



g) Educar os usuários, para que eles saibam usar os serviços oferecidos pela biblioteca.

7 Referências

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**. Campinas, v. 6, n. 2. p. 27-42. Jun. 2005.

_____. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2. ed. revista e ampliada. Bauru, SP: Cá Entre Nós, 2007.

BRASIL. Resolução nº 42, de 11 de janeiro de 2002. Dispõe sobre o código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. **Conselho Federal de Biblioteconomia**, Brasília, DF, 11 de jan. 2002. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_042-02.pdf>. Acesso em: 3 jul. 2011.

CARVALHO, M. C. R. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981.

FERREIRA, Flávia Catarino Conceição; BORGES, Jussara; JAMBEIRO, Othon. O papel do profissional da informação na mediação do acesso à internet na biblioteca universitária. IN: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 2., 2006, São Paulo: **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2006, 1 *CD- ROM*.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Manoel de Mello. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

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

MEC; Secretaria de Ensino Superior. Disponível em:< <http://www.MEC.gov.br/>>.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

Acesso em: 06 de abr. 2012.

PLANO de Desenvolvimento Institucional – PDI: proposta ao Conselho Diretor 2010-2014 do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. 2010. Disponível em:

http://www.ifpb.edu.br/arquivos/estatuinte/2010/PLANO_DE_DESENVOLVIMENTO_INSTITUCIONAL.pdf. Acesso em 05 de set. 2011.

SOUSA, Beatriz Alves de. **Regimento Interno:** Biblioteca Nilo Peçanha. João Pessoa: CEFET-PB, 2003.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência:** trajetória histórica, desafios atuais e propostas. Tradução: Eric Roland René Heneault. São Paulo: SENAC, 2003.



RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Clérison Ribeiro Ramos¹, Deise Parula Munhoz², Rúbia Tatiana Gattelli³

¹Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande (FURG), MBA em Gestão de Pessoas pela Anhanguera Educacional Rio Grande, Mestrando do Programa de Pós Graduação em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde pela FURG, Bibliotecário da FURG, Rio Grande, RS

²Bacharel em Biblioteconomia pela FURG, Mestranda do Programa de Pós Graduação em Educação Ambiental pela FURG

³Bacharel em Biblioteconomia pela FURG, MBA em Gestão de Projetos pela Anhanguera Educacional Rio Grande, Bibliotecária - Diretora do Sistema de Bibliotecas da FURG, Rio Grande, RS

Resumo

Tendo em vista a importância da biblioteca, é preciso atentar os procedimentos de recrutamento e seleção como critério de qualidade destes centros. O processo de seleção de pessoas em bibliotecas, em instituições particulares é o tema da pesquisa. A presente proposta tem como foco de pesquisa as bibliotecas, tendo em vista sua importância no ponto de vista cultural e principalmente enquanto espaço de formação. Este estudo pretendeu oferecer subsídios para melhor entendimento dos procedimentos de seleção de pessoas em bibliotecas. Para levantamento dos dados foi criado um formulário de pesquisa pautando sobre os procedimentos de recrutamento e seleção de pessoas em bibliotecas universitárias. Como resultados destacam-se: o procedimento de recrutamento, a divulgação na própria universidade é a que teve maior ocorrência; Nas etapas de seleção a análise de currículo e a entrevista são os procedimentos que ocorrem em todas universidades entrevistadas, e sobre os critérios de seleção a habilidade técnica é o item prioritário. Acredita-se que este estudo tenha servido como ponto de partida para entendimento dos procedimentos de recrutamento e seleção de pessoas em bibliotecas.

Palavras-Chave:

Gestão de pessoas; Recrutamento; Seleção de pessoas; Técnicas de recrutamento e seleção; Bibliotecas universitárias.

Abstract

Given the importance of the library, you must attend the recruitment procedures and selection criteria as quality of these centers. This study aimed to provide insight to better understanding of the procedures for selecting people into libraries. For data collection, we created a search form guidelines on procedures for recruitment and selection of people in university libraries. Of the 89 universities, 9% of forms were returned. The results include: the recruitment procedure, the disclosure



in itself is the university had the greatest occurrence; In the steps of the analysis of curriculum selection and interview procedures are occurring in all universities surveyed, and about the criteria check the technical ability is a priority item. It is believed that this study has served as a starting point for understanding the procedures for recruiting and selecting people in libraries.

Keywords:

People management; Recruitment; Selection of people; Recruitment and selection techniques; University libraries.

1 Introdução

Nos últimos anos, a biblioteca tem-se constituído na condição de centro cultural desde a biblioteca de Calímaco, na Grécia antiga, até a moderna *Library of Congress* – uma das principais bibliotecas da contemporaneidade.

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e documentação, tais como a informação virtual e interlocução desta, via rede de computadores, tem-se mostrado importantes aliadas na organização do conhecimento. Mas tudo isso não seria possível sem o material humano, sem as pessoas, pois de nada basta o desenvolvimento das ferramentas sem que estas sejam direcionadas para dinamização dos afazeres humanos.

A temática da biblioteca universitária nasce, em sua concepção, enquanto local de extensão do ensino na universidade, portanto, é preciso atentar quais os procedimentos realizados para seleção de pessoal nessas instituições, pois este procedimento possui relação direta nos processos de disponibilização do material de apoio bibliográfico (bem como outros serviços) e qualificação na formação dos universitários, enquanto futuros profissionais atuantes em nossa sociedade.

O processo de seleção de pessoas em bibliotecas, em instituições particulares, em âmbito nacional foi o tema da pesquisa. A presente proposta tem como foco de pesquisa as bibliotecas, tendo em vista sua importância no ponto de vista cultural e principalmente enquanto espaço de formação.

Investigar os procedimentos realizados para recrutamento e seleção de pessoal em bibliotecas universitárias é o objetivo geral do trabalho. Dentre os objetivos específicos estão: Oferecer subsídios para melhor entendimento dos procedimentos de seleção de pessoas em bibliotecas, e Traçar um paralelo entre a seleção de pessoas em bibliotecas, em relação a outras instituições, tendo em vista suas políticas.

2 Revisão de Literatura

Para melhor entendimento dos conceitos que serão tratados, optou-se pela realização da revisão de literatura, em livros, periódicos e websites sob as temáticas recrutamento e seleção – entendendo a investigação destes temas como imprescindíveis para seu entendimento.

2.1 Recrutamento e seleção

Arruda; Peconick (c2009), conceituam recrutamento como: “um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização”. Já seleção, segundo Caxito (2008, p. 40), é um “filtro por meio do qual a empresa busca identificar e contratar os profissionais mais talentosos”. Oliveira (2007) considera a seleção como “um dos subsistemas de recursos humanos mais importantes”.

Na gestão de pessoas, agregar pessoas é primeiro processo, sendo composto pelo recrutamento e seleção. Sendo o recrutamento uma espécie de convocação dos candidatos e a seleção, como etapa seguinte, na condição de escolha dos candidatos que serão efetivamente incorporados à instituição. (CAXITO, 2008, p. 8)

2.2 Novo perfil do bibliotecário

Oficialmente a primeira escola de bibliotecários foi criada no ano de 1887, com Melvin Dewey na Columbia University (EUA). Na Europa o curso de Biblioteconomia foi criado na Universitat de Barcelona (Espanha, 1915), depois disso, na escola de Leipzig (Alemanha, 1915), Universidade de Londres (Inglaterra, 1917), École nationale supérieure des bibliothécaires (França, 1963). Na Ásia, a China criou o curso de preparação de bibliotecário em 1920; Na África, a Nigéria em 1959 foi o primeiro país do continente a formar bibliotecários. Chile (1949) e Argentina (1957) foram os primeiros países da América da Sul a instituírem a educação bibliotecária. No Brasil, o curso de biblioteconomia foi criado aos moldes da escola francesa, por meio do Decreto n. 8.835, de 11/07/1911, na Biblioteca Nacional, localizada no Rio de Janeiro (BARROS, 2009). Daquela época aos dias de hoje, o curso de biblioteconomia, bem como as práticas dos profissionais pertencentes a esta ciência, passaram por diversas mudanças, seja na evolução dos espaços, bem como dos produtos e ferramentas.

Dowbor (2001) *apud* Schweitzer (2007, p. 81) afirma que grande parte das mudanças ocorridas nos dias de hoje se deve à “revolução tecnológica”, com isso afetando diretamente nos “sistemas de organização do conhecimento”, emergindo assim mudanças nas práticas dos profissionais que lidam com todas as manifestações do conhecimento, incluindo nesses, os profissionais bibliotecários.

Mais especificamente em relação à biblioteca universitária, conceituada como importante instituição de “disseminação de informação científica” (SCHWEITZER, 2007, p. 82), bem como de seu papel no “auxiliar no processo de aprendizagem” (SILVA *et al.*, 2004, p. 135), atravessada ainda pelos processos tecnológicos anteriormente destacados, aos profissionais atuantes nesses centros, estabelecem-se novas exigências no que diz respeito a sua atuação.

2.3 Desafios da Gestão de Pessoas

Em pesquisa realizada com mais de 600 profissionais, 67% dos entrevistados apontam o desenvolvimento de novas competências dos profissionais como o maior desafio na gestão de pessoas, seguido por retenção de profissionais atuantes em setores estratégicos (25,7%) e em seguida, atração de profissionais de outros estados (5,5%) (HOLANDA, 2010). Já para Colombo (2011), os principais desafios da gestão de pessoas na contemporaneidade estão divididos em três etapas;



primeiro: identificar talentos, pois com os avanços tecnológicos as qualificações exigidas acabam sendo maiores; outro aspecto consiste no desenvolvimento de talentos – o que requer acompanhamento constante, exigindo dos líderes desenvolvimento de competências; e por último: é conseguir reter o talento nas organizações, o que se mostra fundamental para implementação da continuidade dos processos das instituições. Portanto, os novos desafios da gestão de pessoas referem-se ao desenvolvimento de novas competências e também a continuidade no desenvolvimento dessas habilidades, o que requer um olhar atento por parte dos gestores. Por anteceder a esses processos, o recrutamento e seleção de pessoas deve ser empregado no sentido de captar profissionais que possuem perfil condizente a essas exigências, ou seja, direcionar a captação a candidatos que possuem predisposição a condição de aprimoramento e evolução pessoal e isso pode ser subsidiado por meio de educação continuada e acompanhamento do desempenho de cada profissional, de modo a identificar às suas necessidades, de modo à associá-las com as perspectivas da instituição.

3 Materiais e Métodos

A pesquisa foi realizada por etapas, sendo a primeira a revisão de literatura sobre as bases conceituais sobre recrutamento e seleção de pessoas, o que subsidiou a construção do instrumento de pesquisa: formulário, que foi aplicado aos gestores das bibliotecas pesquisadas (APÊNDICE).

Em etapa posterior, foram delimitadas as bibliotecas que seriam investigadas e optou-se por ampliar a pesquisa para todas as bibliotecas de universidades do Brasil credenciadas pelo Ministério da Educação, via base de dados do Ministério da Educação eletrônica (e-MEC)¹, tendo como organização acadêmica a Universidade, categoria administrativa privada e situação ativa, o que totalizou a recuperação de 89 bibliotecas. Ao acessar o *website* da instituição foram levantados os contatos dos gestores, onde foi feita a solicitação de participação da pesquisa, com prazo de resposta de uma semana para confirmação de participação. Das 89 instituições, 14 destes gestores responderam positivamente, que gostariam de participar da pesquisa e ao enviar o link, com o formulário a ser preenchido², ao total foram respondidos oito formulários, onde as respostas foram tabuladas e analisadas no capítulo a seguir. Vale destacar que por se tratar de um número reduzido de instituições, a presente pesquisa analisou a amostragem em um universo de abordagem qualitativa, ainda que apresente manifestações percentuais. Portanto as oito universidades investigadas representa o universo da pesquisa.

Uma vez definidas as universidades, na segunda etapa, foi realizado contato, via *e-mail*, com os responsáveis pelas bibliotecas destas universidades, convidando-os a participar da pesquisa. Após o aceite, foi aplicado um formulário com questões relacionadas aos procedimentos de recrutamento e seleção de pessoas destas bibliotecas e também assuntos gerais (APÊNDICE). E finalmente, tendo em posse os dados, estes foram tabulados, analisados e interagidos com a literatura da área, foi estudada em paralelo, originando no relatório, em formato de artigo científico.

¹ Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

² Foi utilizada a tecnologia Google Docs© para criação e disponibilização do formulário.

4 Resultados Finais

A seguir serão apresentados os resultados da pesquisa, divididos pelo perfil do gestor, dados da instituição, bem como os processos de recrutamento e seleção realizados em suas respectivas unidades.

4.1 Grau de instrução

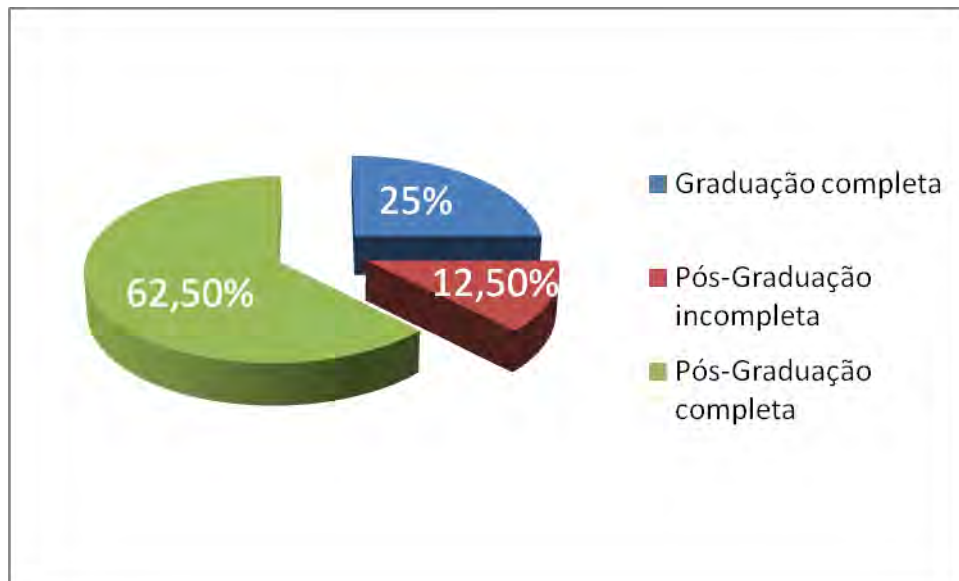


Figura. 1 – Grau de instrução

Segundo o grau de instrução dos responsáveis das bibliotecas, nota-se que a maioria possui Pós-Graduação completa (62,50%), mas ainda 25% possuem apenas graduação como grau de formação.

4.2 Área de formação

Em relação à área de formação, todos os entrevistados são formados em Biblioteconomia, ou seja, 100%. Concomitantemente com Biblioteconomia, 25% declararam ter instrução em Documentação e 12,5% em Direito.

4.3 Tempo que atua na instituição

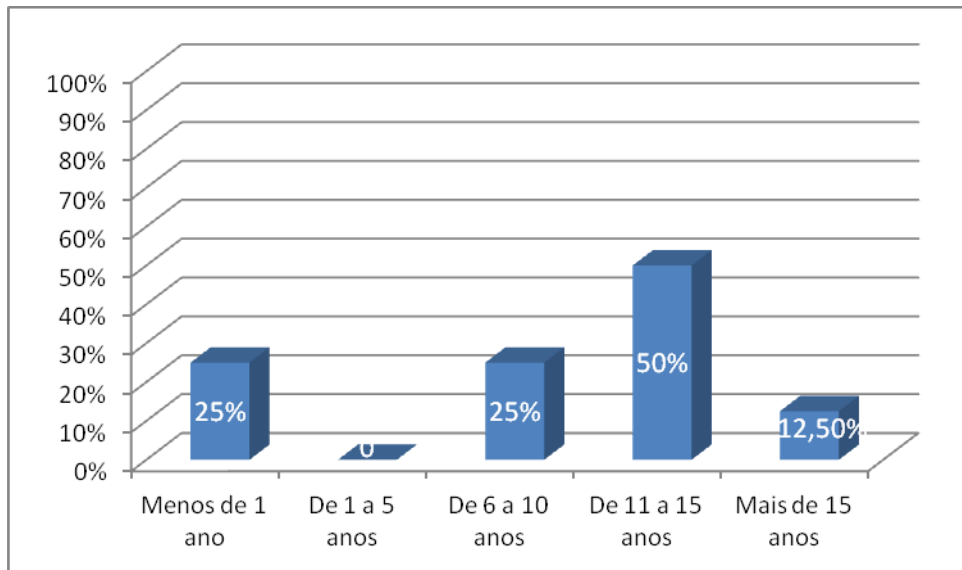


Figura. 2 – Tempo que atua na instituição (em anos)

A metade dos entrevistados (50%) atuam na instituição entre 11 a 15 anos, um tempo considerável se tratando de instituições de ordem privada, porém 25% estão a menos de um ano na instituição.

4.4 Tempo que atua na função de responsável pela biblioteca

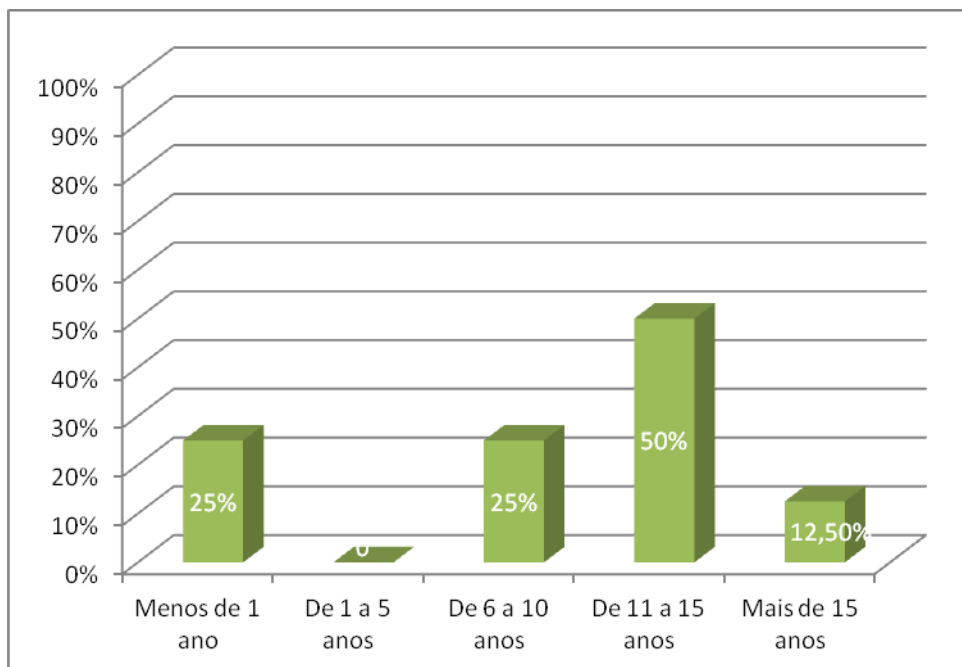


Figura 3 – Tempo que atua como responsável pela biblioteca (em anos)

Este quadro encontra-se similar ao anterior em sua distribuição, denotando que o funcionário se insere na instituição, muitas vezes, diretamente no cargo de chefia.

4.5 Número de bibliotecas da rede

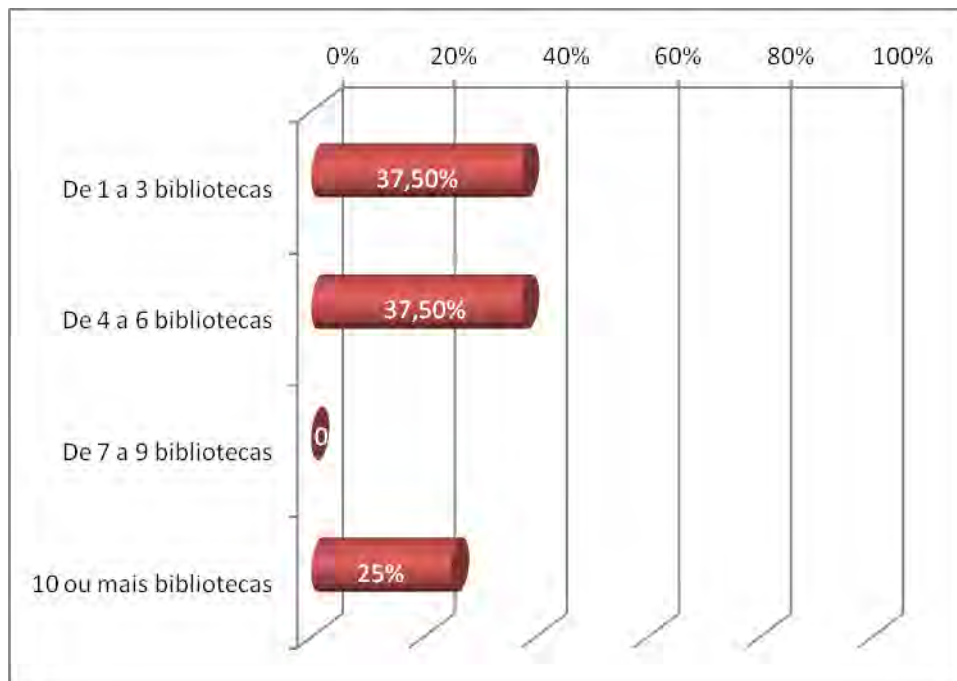


Figura. 4 – Número de bibliotecas da rede

O número de bibliotecas da rede em sua maioria encontra-se de uma a seis bibliotecas porém 25% possuem 10 ou mais bibliotecas.

4.7 Tamanho do acervo e tipos de material

Biblioteca	Livros		Periódicos		Multimeios	
	Obras	Exemplares	Títulos	Fascículos	Obras	Exemplares
A	NI	32.000	NI	12.300	NI	NI
B	50	180.000	78	60.000	NI	NI
C	NI	72.000	NI	2.000	NI	NI
D	NI	400.000	NI	650.000	NI	NI
E	NI	540.000	NI	443.000	NI	25.000
F	NI	130.000	NI	50.000	NI	NI
G	NI	229.935	NI	NI	NI	11.033*
H	NI	82.725	NI	1.643	NI	NI

Legenda: NI = Não Informado

*Incluindo periódicos eletrônicos.

Tabela. 1 – Tamanho do acervo e tipo de material

O acervo das bibliotecas investigadas é bastante variável mas nota-se que na maioria das vezes o número de livros é o dobro do número de periódicos e também somente em duas bibliotecas foi declarado possuir multimeios.

4.8 Número de alunos que a biblioteca atende

Biblioteca	Número de alunos
A	3.000
B	15.000
C	3.000
D	50.000
E	37.000
F	5.000
G	20.307
H	15.322

Tabela. 2 – Número de alunos que a biblioteca atende

O número de alunos também é bastante variável, sendo a biblioteca que atende um menor número de 3 mil e a maior de 50 mil.

4.9 Funcionários da biblioteca - setores e funções

Biblioteca / função	Bibliotecário						Auxiliar	Estagiário	Menor aprendiz	Bolsista	Secretário	Encadeirador	Analisador de sistemas
	Gestor	Assistente	Seleção e aquisição	Referência	Processos técnicos	Periódicos							
A	1						5						
B			1	1	3	1	30			0			
C	1						6						
D	12						ND						
E	3			2	6								
F	1						12						
G	1	1	1	4	1		20	8					
H	1												

Legenda: ND = Não Definido

Tabela. 3 – Número de funcionários da biblioteca e seus setores

Os recursos humanos varia de acordo com a biblioteca, algumas possuem vários bibliotecários em diversos setores outros possuem outros profissionais ou estudantes

4.10 Quais são os procedimentos para o recrutamento de futuros funcionários da unidade?

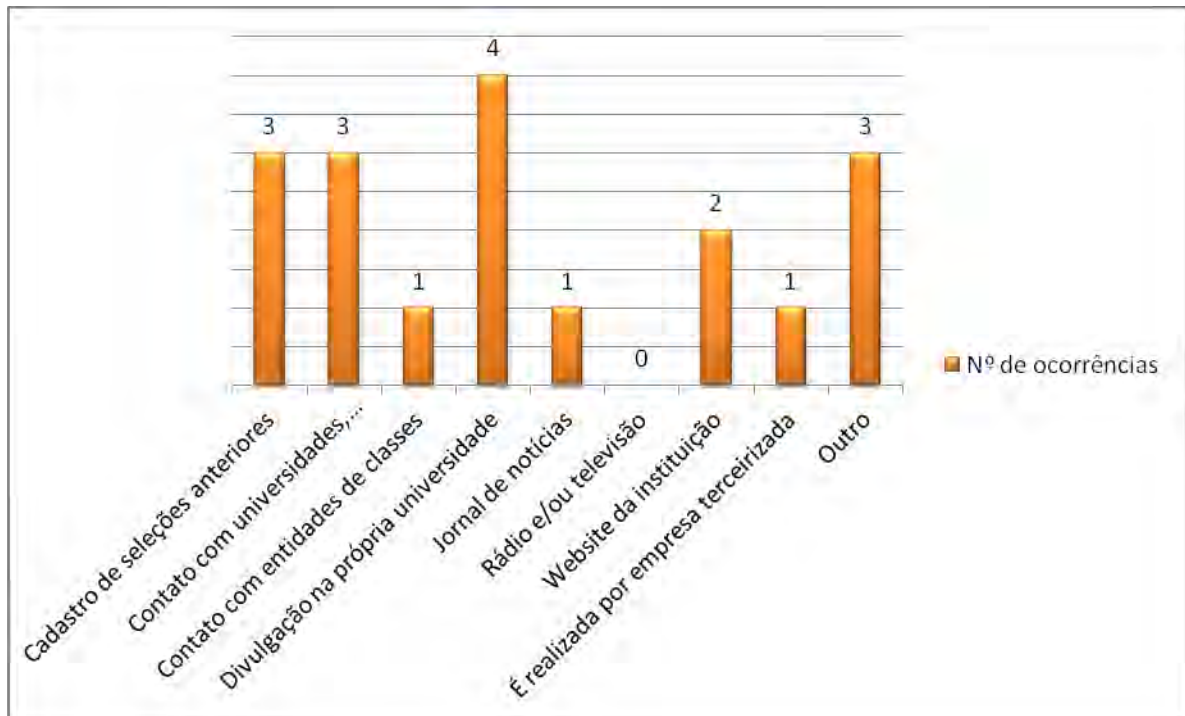


Figura. 5 – Procedimento de recrutamento e seleção

No recrutamento, a divulgação na universidade é o principal procedimento realizado, seguido pelo cadastro de seleções anteriores, contato com universidades. Em outros, foi respondido sites de emprego como procedimento de recrutamento.

4.11 Quais são os profissionais envolvidos no processo de seleção de pessoas para atuarem na biblioteca?

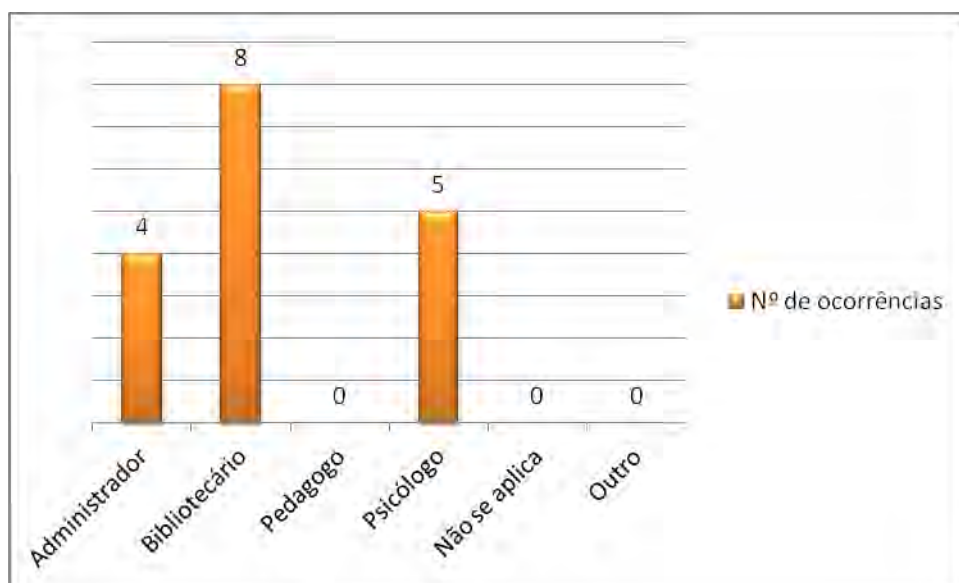


Figura. 6 – Profissionais envolvidos na seleção de pessoas

Na seleção, o bibliotecário sempre participa do processo também tendo a presença do administrador em quatro universidades e do psicólogo em cinco delas.

4.12 Quais são as etapas realizadas na seleção de pessoas para atuar na biblioteca?

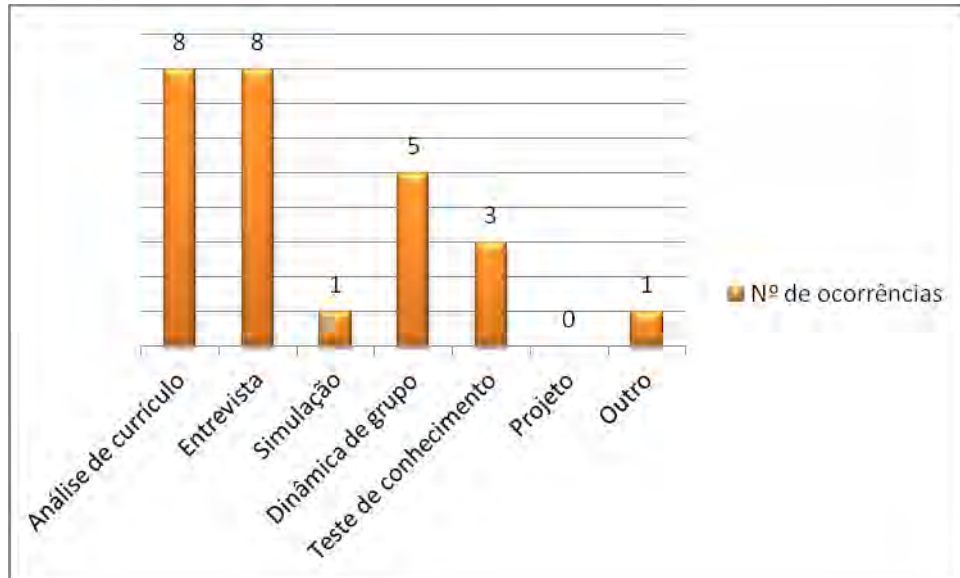


Figura. 7 – Etapas realizadas para seleção de pessoas

A análise de currículo e as entrevistas são utilizadas na totalidade das instituições investigadas mas também teve destaque a dinâmica de grupo, com cinco ocorrências. A simulação é utilizada somente por uma instituição e o projeto em nenhuma das investigadas. A resposta “outro” foi redação.

4.13 Quais são os principais critérios a serem observados para seleção dos candidatos?

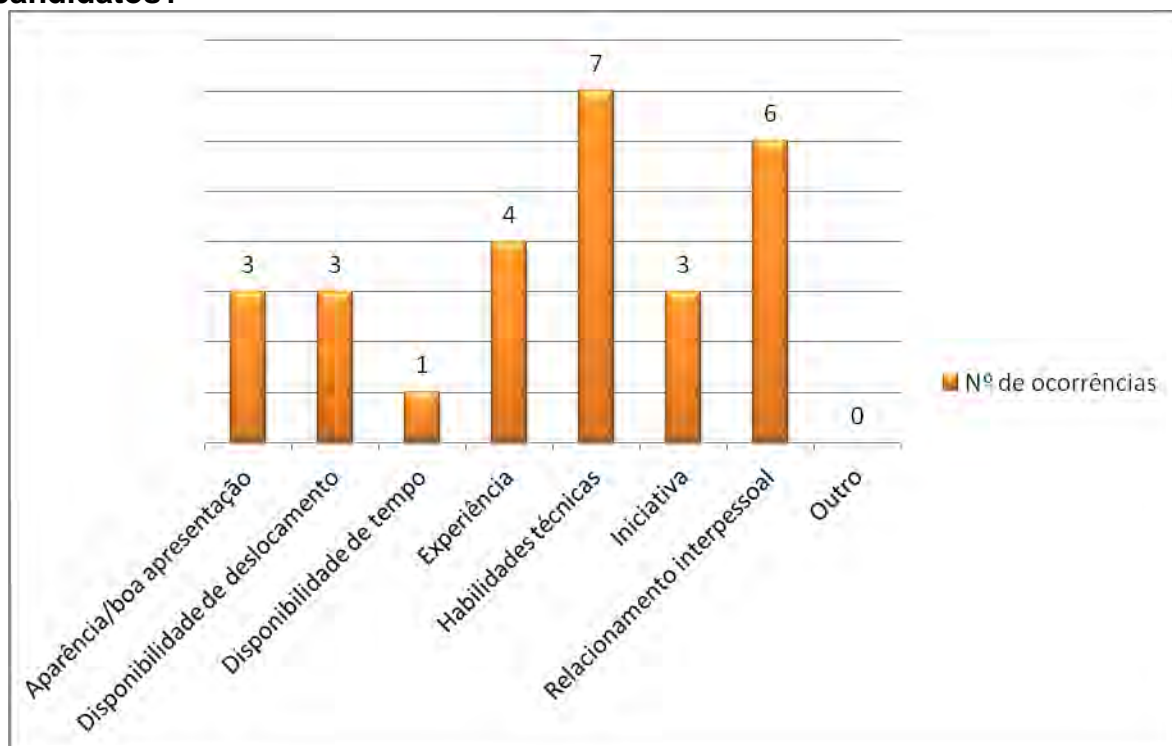


Figura. 8 – Critérios observados na seleção de candidatos

O principal critério observado é a habilidade técnica do candidato, seguido pelo relacionamento interpessoal, experiência, aparência e também disponibilidade de deslocamento. A disponibilidade de tempo foi pouco destacado como um critério primordial par seleção dos candidatos.

5 Considerações Parciais/Finais

Com os resultados obtidos acredita-se que foi possível observar melhor o perfil do gestor das bibliotecas universitárias investigadas, neste estudo ele possui pós-graduação completa (62,5%), 100% destes possuem graduação completa em Biblioteconomia, encontram-se entre 11 a 15 anos na instituição e também na chefia. No que se refere às bibliotecas, mais de 70% delas possuem 1 a 6 bibliotecas na rede, o acervo varia em tamanho de uma biblioteca par outra mas quase a totalidade possui a proporção de 2 livros por 1 periódico, somente uma biblioteca possuía mais periódicos, 2 biblioteca declararam possuírem acervo em multimeios; O número de alunos também é variável a com menor número é de 3 mil e a biblioteca com maior número, 50 mil. Os recursos humanos varia de acordo com a biblioteca, algumas possuem vários bibliotecários em diversos setores outros possuem outros profissionais ou estudantes. No recrutamento, a divulgação na universidade é o principal procedimento realizado. Na seleção, o bibliotecário sempre participa do processo, a análise de currículo e as entrevistas são utilizadas



na totalidade das instituições investigadas e o principal critério observado é a habilidade técnica do candidato.

Acredita-se que o estudo, por se tratar de um universo pequeno de instituições investigadas, trata-se apenas de um ponto de partida para estudos sobre recrutamento e seleção de pessoas em bibliotecas universitárias, no entanto, será preciso envolvimento maior de instituições participantes, talvez alternando os instrumentos de pesquisa, ainda sim, acredita-se que as metas propostas no presente trabalho foram cumpridas.

6 Referências

ARRUDA, J.; PECONICK, A. (Ed.). **O que é Recrutamento e Seleção?** [Rio de Janeiro]: ABRH-RJ, c2009.

BARROS, M. História da Biblioteconomia. In: **Bibliotecários sem fronteiras**. Disponível em: <<http://bsf.org.br/2009/02/08/historia-da-biblioteconomia/>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

CAXITO, F. A. **Recrutamento e seleção de pessoas**. Curitiba: IESDE, 2007. Disponível em: <<http://www2.videolivrraria.com.br/pdfs/4848.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

CHIAVENATO, I. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**: como agregar talentos a empresa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999. ISBN 85-224-2092-0.

COLOMBO, E. **Desafios da gestão de pessoas**: identificar, desenvolver e reter talentos. [s. l.]: Administradores. Artigos, 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/desafios-da-gestao-de-pessoas-identificar-desenvolver-e-reter-talentos/51085/>>. Acesso em: 6 jul. 2011.

FERREIRA, S. M. S. P. **Tecnologia da informação**: conceitos. 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/sueli/cbd256/TIjane/sld009.htm>>. Acesso em: 4 jul. 2011. slide 9.

HOLANDA, C. Desafio 21: a coluna da rede gestão. **Rede gestão**, [Recife], n. 587, 3 jan. 2010. Disponível em: <<http://www2.informazione.com.br/cms/export/sites/default/desafio21/versaopdf/pdf/587.pdf>>. Acesso em: 6 jul. 2011.

OLIVEIRA, E. O.; OLIVEIRA, R. E.; GOMES, C. Recurso humanos: recrutamento e seleção de pessoas. **Anais do IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e V Encontro Latino Americano de Pós-Graduação** – Universidade do Vale do Paraíba. Paraíba. Disponível em: <<http://biblioteca.univap.br/dados/INIC/cd/inic/IC6%20anais/IC6-107.PDF>>. Acesso em: 27 set. 2010.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

OLIVEIRA, T. F. L. Seleção de pessoal. In: **Administradores**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/selecao-de-pessoal/13196/>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

RAMOS, A. V. A. **Prática de seleção e aperfeiçoamento de pessoal**. São Paulo: Atlas, [19__?].

SCHWEITZER, F. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez., 2007.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB**, v. 9, p. 134-140, 2004.



APÊNDICE - FORMULÁRIO

Práticas de Recrutamento e Seleção de Pessoas em Bibliotecas Universitárias

Este formulário é parte integrante do projeto de pesquisa intitulado "Práticas de Recrutamento e Seleção de Pessoas em Bibliotecas Universitárias", que se constitui no Trabalho de conclusão de curso do MBA em Gestão de pessoas, da Faculdade Anhanguera do Rio Grande. Este projeto objetiva Investigar os procedimentos realizados para recrutamento e seleção de pessoal em bibliotecas universitárias particulares do Brasil

*Obrigatório

I. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

NOME COMPLETO*

1. Grau de instrução *

- a. Ensino fundamental incompleto
- b. Ensino fundamental completo
- c. Ensino médio incompleto
- d. Ensino médio completo
- e. Graduação incompleta
- f. Graduação completa
- g. Pós-Graduação incompleta
- h. Pós-Graduação completa

2. Área de formação *Caso tenha cursado graduação

3. Tempo que atua na instituição *Em anos e meses

4. Tempo que atua na função de responsável pela biblioteca *Em anos e meses

II. DADOS DA INSTITUIÇÃO

5. Nome da universidade em que atua: *

6. Número de bibliotecas da rede *

7. Tamanho do acervo e tipos de material *Por exemplo: 2 mil livros e 300 periódicos

8. Número de alunos que a biblioteca atende *

9. Funcionários da biblioteca - setores e funções *Por exemplo: 2 bibliotecários no setor de referência, 5 auxiliares no balcão



III. RECRUTAMENTO

10. Quais são os procedimentos para o recrutamento de futuros funcionários da unidade? *Escolher mais de uma resposta, caso haja necessidade

- a. Cadastro de seleções anteriores
- b. Contato com universidades, faculdades e escolas técnicas
- c. Contato com entidades de classes
- d. Divulgação na própria universidade
- e. Jornal de notícias
- f. Rádio e/ou televisão
- g. Website da instituição
- h. É realizada por empresa terceirizada

Outro:

IV. SELEÇÃO

11. Quais são os profissionais envolvidos no processo de seleção de pessoas para atuarem na biblioteca? *Escolher mais de uma resposta, caso haja necessidade

- a. Administrador
- b. Bibliotecário
- c. Pedagogo
- d. Psicólogo
- e. Não se aplica

Outro:

12. Quais são as etapas realizadas na seleção de pessoas para atuar na biblioteca *Escolher mais de uma resposta, caso haja necessidade

- a. Análise de currículo
- b. Entrevista
- c. Simulação
- d. Dinâmica de grupo
- e. Teste de conhecimento
- f. Projeto

Outro:

13. Quais são os principais critérios a serem observados para seleção dos candidatos? *Marque até 3 critérios

- a. Aparência/boa apresentação
- b. Disponibilidade de deslocamento
- c. Disponibilidade de tempo
- d. Experiência
- e. Habilidades técnicas
- f. Iniciativa
- g. Relacionamento interpessoal

Outro:

Espaço para comentários

Comente neste espaço se achar necessário



O PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NOS PROJETOS POLÍTICO-PEDAGÓGICOS DOS CURSOS DE BIBLIOTECONOMIA BRASILEIROS

Marielle Barros de Moraes¹, Giseli Adornato de Aguiar², André Luiz de Souza Britto³

¹Mestranda, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, PPGCI/ECA/USP, São Paulo, SP. Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará-UFC- Fortaleza-Ceará. Bolsista CAPES.

²Mestranda, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, PPGCI/ECA/USP, São Paulo, SP

³Mestrando, Programa de Mestrado Profissional em Computação Aplicada (MPCOMP), Universidade Estadual do Ceará (UECE), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFCE-CE)- Fortaleza-CE, Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

A biblioteca universitária, no contexto da Sociedade da Informação, apresenta-se como um verdadeiro laboratório para a formação dos futuros profissionais mediadores de informação. Diante desse quadro, pretende-se verificar como os projetos político-pedagógicos dos cursos de Biblioteconomia brasileiros abordam a temática das bibliotecas universitárias em seus conteúdos. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratório-bibliográfica acerca da temática da Biblioteca Universitária e da Sociedade da Informação. Já a pesquisa empírica baseou-se nos Projetos Pedagógicos dos Cursos de Biblioteconomia da UFPA, UFSC, UNB, USP e UFC. Para a análise dos dados optou-se pelo método de análise de conteúdo, juntamente, com uma análise comparativa entre os currículos. Percebe-se que, com exceção da UFC, os projetos político-pedagógicos e os currículos da UFPA, UFSC, UNB e USP não contemplam a biblioteca universitária como laboratório para a formação de seus alunos.

Palavras-Chave: Biblioteca Universitária, Projeto Político-Pedagógico, Biblioteconomia, Formação Profissional.

Abstract

The academic library, in the context of the Information Society, presents itself as a real laboratory for the training of the future mediators professionals of the information. Given this situation, we intend to examine how the political-pedagogical projects of Brazilian librarianship courses addressing the topic of academic libraries in their content. To this end, we carried out an exploratory-literature research on the subject of the Academic Library and Information Society. The empirical research was based on the Pedagogical Projects of Librarianship Courses of the UFPA, UFSC, UNB, USP and UFC. For data analysis, we chose the method of content analysis, together with a comparative analysis of the curriculum. It is noticed that, except for the UFC, the political-pedagogical projects and curriculum of the UFPA, UFSC, UNB



and USP does not include the academic library as a laboratory for the education of its students.

Keywords: Academic Library, Political-Pedagogical Project, Librarianship, Vocational Training.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária, assim como outras instituições sociais, passou por transformações em seu papel na sociedade, principalmente, a partir das novas demandas por alterações nas formações dos vários cursos universitários brasileiros. Essas mudanças são referentes não apenas à inserção das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC's) nos ambientes biblioteconômicos, mas também, das novas demandas de produtos e serviços que, senão criados, foram customizados a partir do advento do que se convencionou denominar de Sociedade da Informação, a qual é baseada em redes de informação, de comunicação e de conhecimentos. Podemos citar como alguns exemplos dessas mudanças o setor do serviço de referência, o qual vem passando a ser realizado no formato digital; outro exemplo é o setor de empréstimo, o qual também vem sendo realizado de forma cooperada entre as bibliotecas e, basta o usuário reservar remotamente o item desejado, para que ele tenha acesso ao material. Além das mudanças nos serviços já existentes, as bibliotecas universitárias também passaram a se apropriar das novas mídias digitais em seus ambientes, tais como os *blogs*, *e-mails*, *websites*, dentre outros dispositivos técnico-informacionais, os quais se apresentam como ferramentas úteis para uma maior interação entre bibliotecas, bibliotecários e leitores.

Diante do contexto supraesboçado, no qual estão presentes as bibliotecas universitárias enquanto parte integrante, também, dos Projetos Político-Pedagógicos dos Cursos Universitários, em especial, dos Cursos de Biblioteconomia (independentemente de sua denominação no âmbito das universidades), percebemos que ela se apresenta tanto como suporte curricular, quanto como verdadeiro laboratório para a formação dos futuros profissionais mediadores de informação. Portanto, a questão que norteia nossa discussão é a seguinte: como se apresentam os conteúdos relativos à biblioteca universitária nos projetos político-pedagógicos dos Cursos de Biblioteconomia no Brasil, especificamente, na Universidade Federal do Pará (UFPA), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade de Brasília (UNB), Universidade de São Paulo (USP) e Universidade Federal do Ceará (UFC)? Na realidade, pretendemos observar como os projetos político-pedagógicos dos cursos de Biblioteconomia brasileiros abordam a temática das bibliotecas universitárias, ou seja, se apenas como mais um conteúdo, ou inserindo a biblioteca universitária como um laboratório para a práxis dos alunos.

Este tema é de fundamental importância à medida que, desde 2001, após o lançamento das Novas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN's), houve alterações nos currículos dos cursos de nível superior no Brasil, dentre eles, o curso de Biblioteconomia. Portanto, numa tentativa de encontrar algumas pistas analíticas que nos possibilitem vislumbrar possíveis caminhos de respostas às nossas indagações, perseguimos o seguinte objetivo geral: analisar os projetos político-

pedagógicos dos Cursos de Biblioteconomia da UFPA, UFSC, UNB, USP e UFC no que concerne à utilização da biblioteca universitária como laboratório de apoio aos alunos da graduação. E como objetivos específicos: investigar como se apresentam os conteúdos relativos à biblioteca universitária nos PPP's dos cursos de Biblioteconomia no Brasil; estudar a biblioteca universitária enquanto um laboratório para os alunos dos cursos de Biblioteconomia.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A Sociedade da Informação e a Biblioteca Universitária

Tanto Burke (2003) como Le Coadic (2004) e Capurro & Hjørland (2007), referem-se ao período, a sociedade ou a era em que vivemos hoje como, “era da informação” ou “sociedade da informação” em seus textos. Isso acontece porque, na sociedade atual, todas as atividades estão baseadas e organizadas em torno de processos centrados na informação e no conhecimento.

Para Takahashi (2000, p. 3) a “[...] sociedade da informação é uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.” A emergência dessa nova sociedade tem ligação direta com as TIC's e a economia globalizada. Ambos os fatores são essenciais para a caracterização dessa nova ordem centrada na informação. As TIC's porque fornecem a infraestrutura e o suporte necessário para que a informação se espalhe rapidamente, sem barreiras de tempo e espaço. Já a globalização se caracteriza pela expansão dos fluxos de informações, pela aceleração das transações comerciais envolvendo mercadorias, capitais e aplicações financeiras que ultrapassam as fronteiras nacionais; ela tem como proposta a abertura de mercados e a igualdade de oportunidades para todos, diminuindo as desigualdades sociais, porém, isso só ocorre se todos forem competitivos e possuírem mão de obra qualificada, ou seja, é necessário investir em educação, pesquisa e tecnologia (MIYAMOTO, 2002).

Nesse contexto, a educação, em quaisquer níveis, é essencial, pois, é por meio dela que a nova sociedade se viabiliza e as pessoas adquirem condições de se prepararem para enfrentar os desafios que a Sociedade da Informação impõe.

Dessa forma, o acesso à instrução superior se torna condição *sine qua non* para a efetivação da Sociedade da Informação (BELL, 1977). Diante disso, a universidade tem papel fundamental para o êxito dessa nova sociedade, cabendo a ela, juntamente com as demais entidades educacionais, a formação de recursos humanos e a construção da indispensável base científico-tecnológica responsável pelo desenvolvimento social e econômico. (TAKAHASHI, 2000, p. 11).

Sendo a educação superior a principal condição para a efetivação da Sociedade da Informação, então, a biblioteca universitária também se torna parte interagente nesse processo. Por sua vez, a Sociedade da Informação agrega valor as funções e à atuação da biblioteca universitária, pois, sendo responsável pelo suporte ao ensino, pesquisa e extensão, ela contribui para as pessoas desenvolverem suas potencialidades e tornarem-se agentes ativo na sociedade. Em relação à biblioteca universitária, Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) a definem como aquela “[...] que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão”.

Na sociedade contemporânea, com a introdução das TIC's, as bibliotecas passam a ter seus serviços automatizados, atendimento *on-line*, obras digitalizadas, acesso a catálogos bibliográficos e bases de dados *on-line*, serviços de comutação entre bibliotecas, documentos em formato eletrônico (MORIGI; SOUTO, 2005), trabalhos cooperativos em rede, novas formas de comunicação baseada na tecnologia digital (*e-mail* e ferramentas de redes sociais), dentre outras mudanças. Assim, a incorporação das TICs nos ambientes das bibliotecas nos conduz a uma nova biblioteca universitária, a qual, conforme Ferreira (2012, p. 11) comenta, "mais do que um espaço que armazena livros e outros materiais, é, agora, uma instância onde ideias são compartilhadas e a aprendizagem é fomentada, bem como novos conhecimentos são produzidos".

Portanto, a partir das novas configurações que a sociedade vem passando até o presente momento, as bibliotecas universitárias não ficaram alheias às transformações socioeducacionais e tecnológicas e passaram a adaptar seus serviços às necessidades educacionais de uma sociedade que passa cada vez mais a atuar em rede e remotamente. As bibliotecas universitárias são instituições sociais e, por isso, mutáveis, assim, torna-se necessário que os projetos pedagógicos dos cursos de Biblioteconomia do Brasil aproveitem todas as potencialidades e abarquem novas visões e usos desses espaços.

2.2 As Bibliotecas Universitárias e os Impactos Tecnológicos

A partir da 3ª Revolução Industrial, a estrutura do mercado de bens e serviços passou a ter como principal fator de produção o conhecimento e as organizações passaram a depender da transformação da informação em sua cadeia produtiva. Segundo Castells (2012, p. 71) "a substituição do esforço manual pelo conhecimento como fonte de produção no trabalho é a maior mudança na história do trabalho, que é, evidentemente, um processo tão antigo quanto a própria humanidade."

Com o início desta série de transformações, o papel da ciência em relação ao da tecnologia mudou, estabelecendo um processo evolutivo na universidade no sentido de adequar a formação do novo perfil demandado pelo mercado, o que, na realidade gera uma série de discussões acerca de quem a universidade deveria servir, se aos interesses do mercado, ou da sociedade como um todo. Neste contexto, a ciência passou a ter seus métodos científicos aplicados à metodologia de pesquisa tecnológica, representando o que Drucker (2012, p. 160) afirma ser a "[...]união da ciência à tecnologia, não uma união entre ciência e tecnologia [...]", sendo denominada de revolução tecnológica.

A universidade, ao perceber este novo paradigma, se reestruturou objetivando atender a demanda por um moderno perfil de profissional sendo considerado um elemento chave na formação de profissionais com foco na dinâmica do mercado: a competitividade. Da mesma forma, a Biblioteca Universitária, parte fundamental de sua estrutura, teve seu papel readequado ao novo escopo com um diferente grau de complexidade promovida pela revolução tecnológica.

A questão da tecnologia e seus consequentes impactos em Bibliotecas Universitárias teve seu início com a transformação da necessidade por informação em uma sistematização do conhecimento. Este processo foi promovido, em especial, por um novo tipo de necessidade informacional com maior nível de exigência e expectativa. Os produtos e serviços oferecidos por bibliotecas universitárias já não

atendiam às expectativas dos usuários, passando a ser necessário que se tivesse mais acesso à informação de melhor qualidade e em menor tempo.

Com a entrada da lógica do mercado na dinâmica das universidades e, em consequência, na Biblioteca Universitária, os novos perfis de profissionais passaram a carecer de uma dinâmica diferenciada de mediação da informação. Com a ampla difusão das TIC's as bibliotecas passaram a modificar e a criar novos produtos e serviços para atender às necessidades informacionais dos usuários. Neste contexto, as bibliotecas, ao perceberem este novo paradigma, passaram a desempenhar um papel pós-custodial, onde a acumulação de materiais não representava mais qualidade, mas sim, o tratamento dado à informação contida nos mesmos. A Biblioteca Universitária, em decorrência destas mudanças, passou a ter um papel mais participativo na universidade e esta, por sua vez, passou a melhor corresponder às novas expectativas sociais.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A fim de alcançarmos os objetivos propostos neste trabalho, apoiamo-nos na pesquisa exploratório-bibliográfica, utilizando livros e artigos de periódicos, recolhidos na Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo e no Portal de Periódicos CAPES. De posse da literatura, passamos para a pesquisa empírica nos Projetos Pedagógicos dos Cursos de Biblioteconomia da UFPA, UFSC, UNB, USP e UFC, materiais enviados por *e-mail* pelos coordenadores dos cursos, ou recolhidos na internet, como o currículo da UFSC.

Para a análise dos dados utilizamos a análise de conteúdo, a qual, segundo Berelson¹ (apud BARDIN, 2011, p. 24) “[...] é uma técnica [mas também um método] de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação [...]”. A análise de conteúdo foi realizada nos Projetos Político-Pedagógicos dos Cursos em questão. Também realizamos uma análise comparativa entre os cinco Projetos Político-Pedagógicos em lide. Em relação à metodologia comparativa, trata-se de uma técnica que precede da Sociologia Histórica e da Educação Comparada. O emprego da comparação em Educação representa um importante instrumento analítico que possibilita resgatar a heterogeneidade, a singularidade e a complexidade dos processos educativos, incluindo a construção, manutenção ou a reformulação dos currículos das diversas áreas. Esse método, conforme o próprio título sugere, permite realizar comparações com finalidades de verificar semelhanças e diferenças nas identidades dos conhecimentos. E é exatamente esta a questão que se coloca na base da elaboração deste trabalho. Podemos dizer, ainda, que este procedimento analítico relaciona-se ao contexto das análises de conteúdo (BAUER; GASKELL, 2002).

4 RESULTADOS FINAIS

Inicialmente analisamos o Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará e percebemos que o mesmo visualiza a biblioteca universitária como um laboratório para a formação dos seus alunos. Esta afirmação pode ser corroborada a partir do seguinte fragmento: *para o exercício prático da*

¹ BERELSON, B. *Content Analysis in Communication Research*. Glencoe: Free Press, 1952.

profissão o espaço privilegiado será o Sistema de Bibliotecas da UFPA, mas, se houver necessidade, serão estabelecidos convênios com outras instituições, previamente avaliadas, para segurança quanto aos requisitos mínimos para a prática profissional. Embora ela afirme de forma explícita que a biblioteca universitária será utilizada como laboratório para os alunos, por outro lado, não percebemos em seu Projeto Político-Pedagógico, em nenhum momento, iniciativas outras no próprio PPP que indicasse a utilização da Biblioteca Universitária como uma espécie de laboratório por parte dos alunos. Seria interessante que as bibliotecas universitárias participassem, de fato, do processo formativo dos alunos em quaisquer de suas fases de formação, ou seja, como um verdadeiro laboratório para as disciplinas e para o processo formativo, intelectual e profissional desses alunos, haja vista que esse ambiente não será apenas utilizado como ambiente de ensino-aprendizado, mas também, como um ambiente praxiológico dos alunos de Biblioteconomia. Percebendo a Biblioteca Universitária como um laboratório na sociedade da informação, seria interessante que esta biblioteca não estivesse presente na vida dos leitores apenas no seu formato analógico, mas também no seu formato digital. Portanto, no atual contexto social, em que as Tecnologias de Informação e de Comunicação passam a exercer um papel coadjuvante na formação dos futuros profissionais e, no caso da Biblioteconomia, passam a ser, também, insumos de trabalho, a BU poderá atuar de forma mais efetiva nos currículos desses cursos como forma de os alunos passarem a vislumbrar novos espaços de atuação e as novas tecnologias têm esse potencial.

No caso do currículo do Curso de Biblioteconomia da UFPA afirmamos que a biblioteca universitária não é vista como um laboratório de formação dos alunos porque o texto do PPP só afirma a utilização da biblioteca como ambiente praxiológico na disciplina de Estágio Supervisionado. Todavia, a maior parte das disciplinas deste curso poderão ter em seus programa alguma parte do seu desenvolvimento nas bibliotecas universitárias de cada instituição, não para o ensino das disciplinas da área de Gestão ou de Organização da Informação, pois as bibliotecas-laboratórios já cumprem essa função, mas para que além das bibliotecas-laboratórios dos cursos, os alunos tenham contato com os bibliotecários das BU's na práxis mais efetiva da profissão; o que aliás é de grande importância, pois é nesse momento em que há a troca de saberes entre os alunos e os profissionais da área.

Já em relação ao currículo do Curso de Biblioteconomia da UFSC, percebemos que as bibliotecas do Centro de Ciências da Educação e a Biblioteca Universitária são utilizadas como *forma de apoio ao curso de Biblioteconomia* e que é necessário que haja a *articulação dos Sistemas de Bibliotecas da UFSC com o Curso de Biblioteconomia*. No entanto, não deixa clara qual a forma de articulação do curso com o sistema de bibliotecas da universidade. A BU pode ser utilizada apenas como forma de os alunos buscarem os materiais de informação, como também, para exercitar os conhecimentos adquiridos em sala de aula, todavia, para tanto, é necessário um maior diálogo dos sistemas de bibliotecas universitárias com os Cursos de Biblioteconomia. Portanto, percebemos neste currículo que cita a Biblioteca Universitária, mas de uma forma bastante tímida e sem grandes articulações do curso com a biblioteca da universidade. Esta, por sua vez, continua a ser utilizada muito mais como uma biblioteca de consultas e empréstimos, salvo com algumas exceções, quando utilizam as tecnologias de informação e de comunicação para a inovação em seus serviços. Ou seja, mesmo diante das possibilidades de

maiores articulações do Curso de Biblioteconomia com a Biblioteca Universitária, ainda é bastante tímida quando se trata de sua expressão no PPP do Curso de Biblioteconomia da UFSC.

O Curso da UNB não aborda a biblioteca universitária em seu Projeto Pedagógico, embora ainda não o tenha mudado a partir do lançamento das Novas Diretrizes Curriculares Nacionais de 2001 e o seu PPP ainda seja do ano de 1997. Mesmo assim, por ser um Curso de Biblioteconomia, pelo menos uma breve menção à Biblioteca Universitária e a sua utilização como laboratório de ensino-aprendizagem dos alunos poderia ter sido efetuada. Por outro lado, mesmo com a criação do seu curso de Mestrado em 1978 o PPP da UNB não visualiza a BU como laboratório para a práxis de seus alunos e como um dispositivo pedagógico, tanto em relação aos conteúdos do ensino, quanto em relação a ser, verdadeiramente um laboratório curricular. Nesse sentido, se este curso percebe o bibliotecário como um mediador entre o volume de informações produzidas a todo instante pela sociedade e os leitores (também denominados de usuários), então, esse aluno tem de estar competente informacionalmente, haja vista que ele também será um educador de seus usuários na busca das informações. Portanto, ao se formar um aluno de Biblioteconomia competente informacionalmente ele terá de ter acesso a um conjunto de dispositivos informacionais para que os conteúdos transmitidos em sala de aula não se tornem apenas palavreados verbosos, mas que as teorias mediadas em sala de aula sejam complementadas pelas práticas dos alunos e estes tenham um ensino verdadeiramente praxiológico e a Biblioteca Universitária se torna um dispositivo importante no âmbito do currículo de formação de bibliotecários.

Já o Curso de Biblioteconomia da UFC afirma no texto do seu PPP que *possui laboratórios, considerados importantes equipamentos para viabilizar a execução das atividades curriculares*. Esses laboratórios são mais ligados às Tecnologias de Informação e de Comunicação e ao Tratamento da Informação, subsidiando o currículo no desenvolvimento das disciplinas que o compõe. Já os *espaços didáticos permitem implementar as dimensões da Pesquisa, Documentação e Informação- proporcionando aos alunos um local de investigação permanente sobre métodos, experiências e material didático, voltado aos sistemas de comunicação em seus diversos níveis*. Portanto, aqui percebemos a integração dos laboratórios com os currículos, ou seja, dos conteúdos mediados em sala de aula, com a prática desses conteúdos. Então, podemos perceber que este currículo também integra a pesquisa, o ensino e a extensão, pois os laboratórios em primeiro lugar apoiam as atividades de pesquisa dos professores desse curso, para a *posteriori* esses conhecimentos serem trabalhados com os alunos em sala de aula, e, em seguida, dos resultados dessas pesquisas serem divulgadas e mediadas para a sociedade, a qual deve ser a maior beneficiada dos desenvolvimentos das pesquisas no âmbito, principalmente, das universidades públicas.

As ações acima analisadas que constam no PPP da UFC *estão apoiadas pelos seguintes laboratórios: residência informacional nas bibliotecas setoriais do sistema de Biblioteca Universitária da UFC, para os alunos vivenciarem, pelo período de um semestre ou um ano, o ambiente real de uma biblioteca ou unidade de informação, aprendendo e colaborando com os diversos serviços, à exemplo do que ocorre com a residência médica do Curso de Medicina da UFC*. Interessante observar que a forma de visualizar a biblioteca universitária por parte desse currículo vai além da forma como os outros o percebem, haja vista que ela é vista como um verdadeiro laboratório no ambiente de ensino-aprendizagem dos alunos. Portanto,

utilizando-se a BU como laboratório, ela não atuará no currículos dos cursos apenas como um ambiente no qual os alunos têm a possibilidade de, no final do curso, realizar seu estágio curricular; mas sim, que todas as disciplinas utilizar-se-ão da biblioteca como um apoio pedagógico em suas disciplinas, tanto pelos materiais e serviços de informação que ela dispõe, quanto pela possibilidade de desde a entrada dos alunos no curso ele já estar familiarizado com a ambiência da biblioteca. Também é interessante observar que, mesmo sem o Curso de Biblioteconomia da UFC possuir uma Pós-Graduação na área da Ciência da Informação, ele tem uma visão muito maior das potencialidades curriculares da Biblioteca Universitária em seu texto curricular, o que não encontramos nos currículos de Biblioteconomia cujos cursos possuem a Pós-Graduação.

Em relação ao PPP da USP, podemos afirmar que também não cita a Biblioteca Universitária como um laboratório para a formação de seus alunos, por outro lado, o PPP desta universidade ainda está em discussão e, portanto, alertamos para que, ao alterarem o PPP, volvam o olhar na perspectiva da biblioteca universitária como uma espécie de laboratório para os alunos do curso de Biblioteconomia. Na realidade, a biblioteca universitária deveria ter para a Biblioteconomia o mesmo peso pedagógico-científico que a residência médica tem para o curso e os alunos do curso de Medicina. O que o currículo da USP afirma em seu Projeto Político-Pedagógico que nos possibilita a pensar que ele aborda a biblioteca universitária, mas de forma muito tímida, é quando afirma que *no eixo técnico-profissional, o currículo de Biblioteconomia apresenta matérias específicas que contemplam os aspectos teóricos, técnicos e laboratoriais. Essas disciplinas têm como objetivo formar o profissional na sua especialidade, isto é, colocar no mercado profissionais da informação que possam responder com qualidade às demandas da sociedade contemporânea.* Todavia, esta afirmação não deixa claro que será utilizado como laboratório das matérias específicas o suporte da biblioteca universitária.

Portanto, os resultados encontrados a partir da análise dos Projetos Político-Pedagógicos dos Cursos de Biblioteconomia selecionados para a amostra, nos revelaram que algumas de nossas hipóteses não foram confirmadas. Em um primeiro momento, acreditávamos que os cursos que tinham no conteúdo do seu Projeto Político-Pedagógico uma maior articulação com a Biblioteca Universitária seriam aqueles que possuíam a Pós-Graduação na área da Ciência da Informação, o que, na realidade, não ocorreu, haja vista que o curso que mais está articulado o seu PPP com a Biblioteca Universitária é o da UFC, que não possui Pós-Graduação na área de Ciência da Informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos perceber por meio das análises desenvolvidas neste artigo que os conteúdos relativos à biblioteca universitária nos projetos político-pedagógicos dos Cursos de Biblioteconomia no Brasil elencados para a nossa pesquisa, quais sejam, os da UFPA, UFSC, UNB, USP e UFC ainda se apresentam de forma bastante tímida. Em algumas universidades, a exemplo da UNB, a temática não se apresenta em seu PPP. Já na UFPA e na UFSC a temática se apresenta, mas de forma incipiente e não deixa claro qual a forma de articulação dos cursos com o sistemas de bibliotecas da universidade. A UFC se torna, neste caso, uma exceção à regra, haja vista que a mesma aborda a temática da biblioteca universitária como um



laboratório para a formação dos bibliotecários e a insere em seu PPP no mesmo nível de importância para a formação que as residências universitárias possuem para os cursos de Medicina.

Portanto, é nesse momento de reformulação dos PPP's e dos programas de ensino de disciplinas que os cursos de Biblioteconomia poderiam passar a visualizar as bibliotecas universitárias não apenas como um dispositivo de informação, mas sobretudo, de pesquisa, produção, mediação e acesso à informação, ou seja, como um verdadeiro laboratório para as práticas dos alunos no curso como um todo, tornando, portanto, o currículo praxiológico.

6 REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. 241 p.

CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2011. 698 p.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

DRUCKER, Peter. **Tecnologia, administração e sociedade**. Tradução Bruno Alexander e Luiz Otávio Talu. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 191 p.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Diálogo necessário entre bibliotecas públicas universitárias e sociedade. In: FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Conhecimento: custódia e acesso**. São Paulo: SIBiUSP, 2012. p. 11-13.

LASTRES, Helena M. M. Informação e conhecimento na nova ordem mundial. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 1, p. 72-78. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n1/28n1a09.pdf>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Tradução Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

MIYAMOTO, Miriam Miyuki. **A biblioteca universitária na sociedade da informação**. 2002. 35 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.



MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/696/pdf_28>. Acesso em: 12 jun. 2011.

SILVA, José Carlos Teixeira da. Tecnologia: conceitos e dimensões. In: **XXII Encontro de Engenharia de Produção**, Curitiba, PR, ENEGEP, 2002. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR80_0357.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2012.

TAKAHASHI, Tadao. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 153 p. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>>. Acesso em: 7 abr. 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Proposta de Alteração Curricular**. Brasília, 1997.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Relatório do Curso de Biblioteconomia**. São Paulo, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia**. Fortaleza, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia**. Belém, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina**. Florianópolis, 2008.



A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PÚBLICA BRASILEIRA E A PRÁTICA INTERDISCIPLINAR NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Ana Paula Lima dos Santos¹, Gilda Sousa de Alvarenga², Luiz Antônio de Souza³

¹ Mestre em Ciência da Informação; Bibliotecária, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ

² Especialista em Biblioteconomia; Bibliotecária, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ

³ Mestre em Ciência da Informação; Bibliotecário, Academia Brasileira de Letras/Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Aborda as relações de trabalho na biblioteca universitária pública brasileira, a falta de interação entre os setores da biblioteca e, conseqüentemente, o isolamento dos serviços internos, que resulta em trabalho individual e em prejuízo para a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. Apresenta a biblioteca como um sistema interativo e interdependência entre os diversos setores, a fim de dinamizar as relações administrativas e gerenciais para uma maior integração sistêmica, cujos resultados serão serviços práticos, eficazes e dinâmicos, com motivação para o trabalho interdisciplinar, o que contribuirá para o desenvolvimento e a qualidade dos serviços prestados aos usuários, neste caso a comunidade acadêmica. A metodologia utilizada foi a revisão de literatura. Conclui que com atividades simples que promovam a integração e o diálogo entre os setores da biblioteca universitária, bem como a qualificação dos profissionais firmará está como um laboratório na sociedade da informação.

Palavras-Chave:

Biblioteca Universitária; Interdisciplinaridade; Relações administrativas; Informação; Gestão.

Abstract

Discusses labor relations in the Brazilian public university library, the lack of interaction between sectors of the library and, consequently, the isolation of internal services, which results in the individuality of the work and affect the quality of services offered to users. Presents the library as an interactive and interdependent sectors, with the aim of strengthening relations and administrative management for greater systemic integration, whose results will be practical services, effective and dynamic, with motivation for interdisciplinary work between the sectors, which contribute to the development and quality of services provided to the academic community. The methodology was a literature review. It concludes that simple activities that promote integration and dialogue among various sectors of the university library, as well as the professional qualification will confirm this as a laboratory in society information.

Keywords:

University Library; Interdisciplinary; Administrative Relations; Information; Management.



1 Introdução

Se antes a informação era relevante, atualmente ela figura como elemento crucial na sociedade da informação. A informação em estado potencial está presente em todo o universo em que vivemos e tem se tornado um bem precioso e valioso. De acordo com Corte (2002), o início deste século apresentou uma nova ordem na organização da produção, na circulação de bens e serviços, nos hábitos e costumes sociais, na atividade política, econômica e, sobretudo, cultural. Por isso a preocupação em organizar e disponibilizar a informação tem sido alvo de atenção e interesse dos profissionais da informação. Na perspectiva de Barreto (2009, p.1), pode-se definir a informação como "Conjuntos simbolicamente significantes com a competência e a intenção de gerar conhecimento no indivíduo em seu grupo e na sociedade".

Nesse contexto, as bibliotecas e centros de informação responsáveis pela guarda, tratamento e disponibilização da informação têm voltado sua atenção e estudo para atender de forma satisfatória o seu público.

Dessa forma, como afirma Vergueiro (2000), a biblioteca universitária como "geradora" de informação para a produção do conhecimento, possui elementos para contribuir para o desenvolvimento social do país, e passa, portanto, a ter maior relevância dentro do contexto social e econômico predominante nesse final de século. Assim, faz-se necessário que se definam as práticas de trabalho e os métodos gerenciais que respondam de forma rápida e eficiente às necessidades informacionais do seu público.

Para o Censo de Educação Superior, a Diretoria de Estatísticas e Avaliação da Educação Superior (DAES/INEP/MEC), biblioteca é o local que existe acervo disponível para consulta e empréstimo, serviços de registro e catalogação e presença de profissionais bibliotecários e auxiliares.

Nesse âmbito a biblioteca universitária é um "celeiro" de soluções mais também é um "celeiro" de problemas, principalmente no que se refere a administração e organização. O primeiro grande problema que se pode encontrar nesse cenário é o da gestão, pois como afirma Maciel e Mendonça (2006, p. 7) os gerentes de bibliotecas são pessoas muito atarefadas. Na maioria das vezes não conseguem encontrar tempo para refletir, planejar o seu trabalho e principalmente sobre "a estrutura que o sustenta". Suas preocupações imediatas são as tarefas mais urgentes, que, aliás, são constantes e continuas. Acrescente-se que, além de gestores, responsáveis que são pelas respostas às demandas da alta administração, têm, igualmente, que fazer, ou seja, executar tarefas rotineiras da biblioteca, considerando-se o quadro de pessoal que está, no mais das vezes, incompleto ou, se completo, em total descompasso, gerando descontentamentos, com graves prejuízos para consecução dos objetivos.

Outra questão preocupante nas bibliotecas universitárias públicas brasileiras é o trabalho isolado dos setores. Em muitos casos não se sabe o que acontece em setores diferentes que compartilham o mesmo lugar, uma biblioteca central, por exemplo, há o Setor de aquisição em que são feitas as compras e o recebimento de doações de materiais bibliográficos; o Setor de Processamento Técnico onde são processados os materiais adquiridos pela aquisição e o Setor de referência lugar que se presta auxílio aos usuários para encontrar os materiais que foram adquiridos e tratados para disponibilização dos mesmos.



Esses setores, embora separados, são interligados e deveriam desenvolver suas atividades em harmonia e não individualizados. Essa individualização gera uma “quebra” em um sistema que deveria ser contínuo e dinâmico. Nessa conjuntura, **como a biblioteca universitária pública pode ser um laboratório na sociedade da informação se suas bases tanto administrativas quanto organizacionais são falhas?**

A partir dessas premissas o que se pretende com esse trabalho é indagar: como as bibliotecas universitárias públicas brasileiras podem resolver esses problemas? Como despertar nos profissionais da informação, principalmente os bibliotecários, a consciência de integração e não de isolamento para que a biblioteca seja vista e administrada como um sistema de informação, em que os setores dialogam e, conseqüentemente, produza uma maior integração entre os diversos setores das bibliotecas universitárias públicas brasileiras, facilitando sua comunicação interna e unificando os serviços e produtos oferecidos a comunidade acadêmica.

Para situar a biblioteca universitária no contexto interdisciplinar será apresentada, de modo sucinto, a revisão da literatura.

2 O pensamento interdisciplinar: uma necessidade nas bibliotecas universitárias brasileiras

O ser humano não vive só, e tampouco trabalha só, está sempre em contato com outras pessoas, com outros ambientes. Somos uma criação de convicções e influências presenciadas diariamente nos comportamentos das pessoas com as quais convivemos, e esse convívio nos amadurece nos faz crescer como seres humanos e como profissionais. Essa integração é importante para o nosso desenvolvimento na vida, seja afetiva ou profissional. Com as disciplinas e a ciência acontece o mesmo. A integração dos pesquisadores faz com que desempenhem o seu papel de forma abrangente e recíproca com mais visões e opções de trabalho. Ao se relacionarem, trocam ideias e informações, obtendo uma maior riqueza intelectual, o que contribui para facilitar a produção dos seus trabalhos científicos. Assim, a interdisciplinaridade cumpre o seu papel que é a integração disciplinar para um rumo eficaz e produtivo do conhecimento.

A ampliação por intermédio do diálogo permite enriquecer nossa relação com o outro e com o mundo. Uma das características da interdisciplinaridade é a interação entre uma ou mais áreas do conhecimento, e os profissionais que tiverem essa visão encontrarão um campo maior de trabalho, além de aumentarem seus conhecimentos interagindo com outras áreas.

Segundo Japiassu (1976) interdisciplinar é o mesmo que comum a uma ou mais disciplinas ou áreas do conhecimento, ou seja, o que está relacionado ou ligado a algo. A interdisciplinaridade se define e é elaborada “por uma crítica das fronteiras das disciplinas, de sua compartimentação, proporcionando uma grande esperança de renovação e de mudança no domínio da metodologia das ciências humanas”. (JAPIASSU, 1976, p. 54).

A etimologia do termo disciplina tem origem no latim *discere* e quer dizer aprender e, de seu derivado, *discipulus*, aquele que aprende. (MAHEU, 1999?). Fazenda (1993) ressalta que, no idioma latino, dentre as diversas conotações que podem ser atribuídas ao prefixo *inter*, uma delas é troca e a disciplina seria o mesmo

que ensinamento, instrução, ciência. “Logo, a interdisciplinaridade pode ser compreendida como sendo a troca, de reciprocidade entre as disciplinas ou ciências, ou melhor, áreas do conhecimento”. (FAZENDA, 1993, p.15).

A interdisciplinaridade sendo a interação com uma ou outra área do conhecimento facilita o aprendizado e o andamento de pesquisas e trabalhos, pois é onde podemos utilizar a troca de informações formando uma interação recíproca, a fim de realizarmos algo produtivo e satisfatório.

Ainda de acordo com Japiassu (1976, p. 42-43), o fenômeno interdisciplinar, tem dupla origem: uma interna e outra externa. A interna tem como atributo “o remanejamento geral do sistema das ciências que observa seu andamento e seu modo de se organizar”; a externa “caracterizando-se pela mobilização cada vez mais extensa dos saberes convergindo em vista da ação”. Assim, o ponto de partida dessa relação é quando identificamos o que cada disciplina estuda e suas relações comuns de trabalho, para podermos relacionar as familiaridades e realizar a integração disciplinar.

A interdisciplinaridade pode ser vista também como uma resposta a um sistema de ensino equivocado, onde os profissionais são orientados e educados a se especializarem e acabam se fechando em seu próprio “mundo,” não enxergando outras formas de compartilhamento de competências e delimitando sua área de atuação.

A interdisciplinaridade se apresenta em nossos dias [...] sob a forma de um tríplice protesto: contra um saber fragmentado [...] contra essa própria sociedade, na medida em que ela faz tudo o que pode para limitar e condicionar os indivíduos a funções estreitas e repetitivas, para aliená-los de si mesmos, impedindo-os de desenvolverem e fazerem desabrochar todas as suas potencialidades e aspirações mais vitais; Contra o conformismo das situações adquiridas e das “ideias recebidas” ou impostas. (JAPIASSU, 1976, p. 43).

O mercado de trabalho ao exigir profissionais “multi”, ou seja, que conheçam de tudo um pouco vem sinalizando a importância da interação. Existem profissionais que não conseguem trabalhar juntos, simplesmente fecham sua área de atuação, não se aproximam de outros profissionais e não deixam que esses se aproximem. “Nesse sentido, é muito comum encontrarmos profissionais que não conseguem trabalhar de forma interdisciplinar, que não conseguem se desvencilhar do que ficou introjetado na sua formação intelectual”. (LEMOS, 1999?, p. 6). Não basta se especializar em uma única área, como diz Japiassu (1976, p. 8) “o triunfo da especialização consiste em saber tudo sobre nada”, temos que nos capacitar para conhecer de tudo um pouco (nos atualizarmos constantemente) e especificamente dentro de nossa área de atuação. A especialização não deve ser “fechada”, se faz necessário aprender a discernir e trabalhar epistemologicamente as teorias que definem o corpo das disciplinas. Entender esse aspecto como um estudo crítico da teoria do conhecimento, nos posiciona abertos a outras áreas do conhecimento e nos qualifica para uma melhor abstração desse próprio saber. Quem se dispõe a pesquisar deve ter em mente que na ciência nada é definitivo e que não se deve ter a pretensão da autossuficiência; afinal o saber está em constante mudança.

Entende-se que o saber se apresenta em uma evolução constante e que o progresso científico tem avançado em ritmo acelerado e os estudos, principalmente, os voltados para o ser humano no que se refere à gestão de pessoas, têm ganhado

espaço na literatura e têm se tornado uma preocupação constante dos “gestores” de unidades de informação. Um novo conceito que se apresenta nesses estudos é o de “Gestão de talentos” que é apresentado por Currás, (2010, p. 31) como: o talento, a capacidade e a habilidade do ser humano, que possui uma boa formação profissional, um especialista em seu campo de trabalho, ou seja, um profissional bem informado e atualizado. “Além do mais, deve ser criativo e imaginativo, inclinado à inovação. Deve possuir sentido de responsabilidade e do cumprimento de suas obrigações”. Para autora esse profissional “quase perfeito” seria o “primeiro elo de uma corrente, na hora de considerar o capital humano, como promotor de valores econômico-produtivos”. (CURRÁS, 2010, p.31)

É imperativo que tanto os bibliotecários e auxiliares da biblioteca universitária pública tenham iniciativa e inovação, porque se sabe que nem sempre teremos a estrutura perfeita para prestar o melhor serviço, mais cabe a esses profissionais encontrarem, em conjunto com os diversos setores, o caminho ideal para realizar o melhor trabalho. Ser especialista no seu campo de atividade é maravilhoso, pois o profissional além de ter segurança e domínio do campo, desempenha suas atividades com eficácia e qualidade, porém isso não significa que ele tenha que se fechar no seu campo de atuação e nem no seu “Setor” de trabalho.

Se a interdisciplinaridade é um “remédio” para esses problemas, o que se entende da interdisciplinaridade é que ela se apresenta contra a forma tradicional de organização do saber; propõe-se a “lutar” contra as especialidades desordenadas existentes e as particularidades das linguagens nas ciências, onde os pesquisadores não falam uma linguagem global, que Japiassu denomina de “babelismo” - ninguém entende ninguém. Nesse sentido, a interdisciplinaridade “se afirma como uma reflexão epistemológica sobre a divisão do saber em disciplinas, para extrair suas relações de interdependências e de conexões recíprocas”. (JAPIASSU, 1976, p. 54).

2.1 A biblioteca universitária pública brasileira em busca de uma visão sistêmica

Na atual sociedade da informação as bibliotecas desempenham um novo papel onde são vistas como laboratórios dessa sociedade da informação e, com tamanha responsabilidade, devem alcançar a visibilidade e o status que lhe foram impostos. Têm a responsabilidade de ir além de uma simples biblioteca e passar a se impor como um centro de informação e, como tal, devem conduzir suas práticas administrativas e organizacionais sempre em direção a ideia de sistema, interação, dinamismo e inovação.

Para Rossini (2007, p. 108), sistemas de informação são elementos relacionados entre si que atuam em conjunto “para coletar, processar e prover informações aos sistemas e/ ou processos de decisão, coordenando controlando, analisando e visualizando processos internos às organizações”. Barreto (2009), afirma que a biblioteca é uma instituição que possui competência para fomentar o conhecimento. Fundado nesse raciocínio, uma instituição que possui competência para tal atividade pode incentivar a inovação e, conseqüentemente, o desenvolvimento da sociedade.

A criação e manutenção de sistemas de bibliotecas respondem a valores consolidados no ambiente, simbolizando o compromisso da universidade com a qualidade da formação e da produção acadêmica. (GOULART; CARVALHO, 2002).



Nas últimas três décadas amplas mudanças internas e externas vêm refletindo nas bibliotecas universitárias, cujas mudanças refletem em suas estruturas organizacionais. (GOULART; CARVALHO, 2002).

A análise organizacional das bibliotecas universitárias está intimamente ligada ao quadro evolutivo do contexto institucional, bem como o sucesso alcançado por elas.

No estudo de Ferreira (1980) identificaram-se modelos estruturais, classificados em centralizados, uma vez que a maioria das bibliotecas pesquisadas encontrava-se definidas pela centralização ou em fase de transição para esse modelo. As principais argumentações apresentadas para essa forma foram as seguintes: redução do número de bibliotecas; reunião das coleções; integração dos serviços bibliotecários; integração dos pesquisadores; custo de manutenção e desenvolvimento de produtos e serviços; custo e desempenho dos processos de gestão e controle; desempenho orçamentário-financeiro. Esta centralização dava ênfase à otimização dos recursos e o fortalecimento interno das bibliotecas. Não se pretendia indicar um modelo ideal, somente mostrar vantagens e desvantagens desse sistema.

Já no estudo de Mercadante (1990) foram identificados modelos organizacionais com coordenação sistematizada e com regulamentação oficial na maioria das instituições pesquisadas. Tal pesquisa se propunha a formular recomendações para que as universidades com bibliotecas descentralizadas se conscientizassem da necessidade de integrá-las a estruturas administrativas modernas, isto é, sob uma única coordenação, assegurando que o órgão coordenador tivesse competências para definir políticas de informação a nível institucional, garantisse representatividade junto ao Conselho Universitário e detivesse condições de avaliar periodicamente o sistema de bibliotecas. O estudo fez recomendações para que os sistemas já constituídos se formalizassem por meio da aprovação institucional de regimentos; incluíssem comissões em seu processo de gestão; participassem da política orçamentária financeira da universidade, com responsabilidades definidas; coordenassem centralizadamente os serviços de aquisição, processamento técnico, políticas e planos de serviços aos usuários; e se integrassem a redes e serviços cooperativos.

Verifica-se que as recomendações da primeira pesquisa refletem na segunda, principalmente na concepção da estrutura organizacional sistêmica. Tendo em vista o fenômeno da globalização, cujos reflexos atingem todos os setores da sociedade. As Universidades vêm, também, tentando se adequar às pressões do novo contexto social, econômico, tecnológico e político.

As bibliotecas universitárias, como organização social prestadora de serviços, criadas e mantidas para dar apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, por meio de suas coleções, serviços e produtos de informação, serão igualmente afetadas por estas mudanças, que irão refletir tanto nos assuntos administrativos como nos tecnológicos e nos processos de avaliação, instituídos pelo Ministério da Educação (MEC), nos quais as bibliotecas se inserem como infraestrutura acadêmica, indicativa da capacidade de oferecimento de cursos.

As mudanças administrativas impõem restrições orçamentárias e organizacionais, com reflexos importantes no quadro de pessoal, infraestrutura física e financiamento de coleções e serviços. As inovações tecnológicas irão permitir uma melhor prestação dos serviços de informação, que terão influência significativa, nos

processos de geração, acesso, disseminação e uso de informações e conhecimentos, questões que se baseiam nos objetivos e funções das bibliotecas.

Esses serviços se realizam em meio ao funcionamento de redes e serviços cooperativos, fazendo com que as bibliotecas dêem um salto de qualidade para o futuro, no contexto acadêmico e científico. (CORTE; ALMEIDA 1999).

As bibliotecas universitárias não são organizações autônomas e sim organizações dependentes de uma organização maior – a Universidade, portanto, sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam (MACIEL, 2000?). Ao mesmo tempo uma organização não pode sobreviver na dependência absoluta de variações ambientais. Precisa de alguma regularidade estrutural para enfrentar todas essas incertezas e que seja ao mesmo tempo, simples e flexível. (MACIEL, 2000?).

Torna-se importante considerar também as mudanças que a introdução de novas tecnologias informacionais vem provocando nos serviços meios e fins das bibliotecas universitárias, redefinindo algumas funções e, conseqüentemente, a estrutura organizacional dessas bibliotecas em relação ao impacto da tecnologia.

O surgimento de novas formas organizacionais também pode sofrer influência dos objetivos e pelas diferentes percepções dos membros organizacionais. Isso implica aceitar que indivíduos, grupos ou organizações podem perceber diferentemente um mesmo contexto institucional, o que os levaria a adotar diferentes posturas frente à relação organização-ambiente e no conseqüente delineamento de estratégias de ação. (GOULART; CARVALHO, 2002).

A literatura da área vem apontando através de relatos de experiências, comunicações (artigos de periódicos, Seminários de Bibliotecas Universitárias etc.) a preocupação que os gestores de bibliotecas têm com relação à organização como um todo e sua estrutura, face ao impacto da tecnologia e as influências macro ambientais, as expectativas de sua clientela e a forma de como lidar com essas ameaças e oportunidades oferecidas pela ambiência.

O impacto na estrutura das bibliotecas é uma das principais questões apresentadas por Button apud Oliveira (2008?), que revisou a literatura em relação a essa temática.

Quanto à postura do planejador/gestor, viu-se como mais indicado um modelo gerencial pautado na estratégia empreendedora e que, segundo Mintzberg (1973 apud MINTZBERG; AHLSTRAND; LAMPEL, 2000, p.106), o poder de decisão das atividades deve ficar de certo modo centralizado nas mãos do principal gestor, a quem competirá também promover “grandes saltos”, face às incertezas, e para que se acompanhe as mudanças exigidas pela sociedade, pelas inovações tecnológicas e o seu próprio poder empreendedor.

Quanto à indicação do modelo organizacional a ser adotado, Mintzberg (2003, p 114-115), levanta as seguintes questões:

Qual é a melhor estrutura: centralizada ou não? Uma biblioteca considerada centralizada por estar em apenas um local, embora a maior parte do poder de decisão esteja dispersa entre suas chefias departamentais, ou uma biblioteca ‘descentralizada’, que consiste em bibliotecas satélites amplamente espalhadas, em que seus (suas) bibliotecários (as) chefes centralizam o poder sem compartilhá-lo com nenhum dos funcionários?

Essas indagações são complexas e devem ser analisadas com muito cuidado, pois o que impera nessa decisão é a vaidade, o ego, onde gestores acham que podem resolver tudo sozinhos em uma relação de “manda quem pode e obedece quem tem juízo”. O gestor deve ter a capacidade de liderar, motivar e comunicar. Liderar é diferente de dar ordens, impor uma vontade. Liderar, acima de tudo, é conduzir a equipe aproveitando a experiência de cada um no seu fazer e, principalmente, no pensar o seu fazer, motivar e incentivar para tornar o ambiente de trabalho mais leve, reconhecer a importância de cada um dos funcionários como parte importante de um sistema maior, comunicar no sentido de prestar contas, isto é, dizer o que está acontecendo de maneira clara e ampla, a fim de que as revisões das metas e dos objetivos, bem como dos serviços, sejam realizados em conjunto. Em suma, o trabalho em conjunto e compartilhado torna cada um dos componentes mais conscientes e mais responsáveis pelas ações e resultados, por conseguinte, torna a equipe mais forte e os serviços e produtos mais eficientes e eficazes. Juntos, unidos e coesos são mais fortes do que isolados e desunidos, nestes dois últimos casos, ao não compartilharem nada, também não agregam nada, e todos perdem.

Relacionamos algumas propostas ou atitudes que podem ser implantadas para melhoria desse quadro em bibliotecas universitárias públicas brasileiras:

- a) Divulgação mensal das atividades de cada Setor;
- b) Reuniões trimestrais para informar, discutir e apresentar soluções ou problemas. O funcionário se sente útil e responsável pelo bom funcionamento da biblioteca;
- c) Reuniões de confraternização para integrar os membros da equipe e dar “leveza” ao ambiente de trabalho;
- d) Destacar o funcionário do mês: pelo bom desempenho no atendimento; ela quantidade de materiais que ele processou; ou por qualquer outra atividade em que tenha se destacado. Isso é reconhecer o valor do funcionário e motivá-lo a fazer cada vez melhor suas atribuições; e torná-lo referência para os demais.

3 Materiais e Métodos

Tendo em vista os objetivos deste trabalho e as características de uma exploração teórica, a metodologia utilizada foi a revisão de literatura. Para o desenvolvimento deste artigo foi percorrido o seguinte caminho:

- a) Levantamento bibliográfico sobre bibliotecas universitárias públicas brasileiras no âmbito de gestão;
- b) Levantamento sobre os estudos e conceitos interdisciplinares que pudessem ser associados a esta temática.
- c) Depois de selecionados os textos com os quais trabalharíamos, iniciou-se a leitura e o desenvolvimento da argumentação.

4 Resultados Parciais/Finais

A abordagem desta temática teve como objetivo alcançar os seguintes resultados:

- a) Demonstrar que o trabalho isolado nos setores das bibliotecas

universitárias públicas brasileiras não deve acontecer e sim primar pelo diálogo e integração entre os setores;

- b) Motivar os funcionários a conhecer bem a biblioteca em que trabalham, para que possam prestar serviços de qualidade ao usuário, incentivar a criatividade, a inovação e a iniciativa;
- c) Estimular as chefias a integrar, incentivar e prezar o trabalho cooperativo e compartilhado;
- d) Influenciar a erradicação da hierarquia exacerbada e extremista, que dificulta o diálogo e a integração da equipe;
- e) Melhorar os serviços prestados ao usuário, através da prática interdisciplinar nas bibliotecas universitárias brasileiras.

5 Considerações Parciais/Finais

Acredita-se que o pensamento, porque não dizer a consciência interdisciplinar dentro do ambiente das bibliotecas universitárias públicas brasileiras, principalmente se proveniente das esferas superiores, ou seja, dos gestores poderá gerar maior integração entre os diversos setores e resultará numa interatividade sistêmica, o que proporcionará nos funcionários a competência para se informar e fazer circular a informação administrativa; e nos usuários a satisfação pelo acesso a serviços e produtos em consonância com suas necessidades informacionais.

Entretanto, para que aquele pensamento ou consciência se realize é necessário que o funcionário conheça todos os setores de maneira uniforme e esteja capacitado a prestar um serviço preciso e direcionado ao usuário, pois sabendo que não é competência do seu Setor, poderá encaminhá-lo ao Setor ou lugar competente que poderá responder com precisão a demanda do usuário.

Todavia, serão atividades simples que poderão mudar o clima organizacional interno nas bibliotecas universitárias públicas brasileiras que, obviamente, contribuirão igualmente para a alteração das posturas tanto pessoais quanto profissionais. Então, e só a partir de então, é que se poderá vislumbrar a possível colaboração para que a biblioteca universitária pública no Brasil seja um verdadeiro laboratório na sociedade da informação.

Por fim, estar aberto e receptivo ao novo e, principalmente, ao novo que vivifica, que promove mudanças positivas, eis o que deve sempre permear a mente de um bom gestor, posto que será a partir dele e com ele que as mudanças começarão e se propagarão pela organização.



6 Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 287 de 27 de abril de 1986. I PNBu: Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias. Disponível em: <<http://www.prolei.inep.gov.br>> . Acesso em: 06 abr. 2012.

_____. Lei 10861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.sintunesp.org.br/refuniv/Lei>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Sensação e percepção na relação informação e conhecimento. **DataGramaZero, Revista de Ciência da Informação**, v.10, n.4, 2009. Disponível em: <http://dgz.org.br/ago09/Ind_com.htm>. Acesso em: 28 abr. 2012.

CORTE, Adelaide R.; ALMEIDA, Ieda M. **Avaliação de softwares para a automação de bibliotecas e centros de documentação**. São Paulo: Polis, APB, 1999.

CORTE, Adelaide R.; et. Al. **Avaliação de softwares para bibliotecas e arquivos: uma visão do cenário nacional**. 2. ed. Rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002.

CURRÁS, Emilia. **Ontologias, taxonomia e tesouros em teoria de sistemas e sistemática**. Brasília: Thesaurus Editora, 2010.

FAZENDA, Ivani C. Arantes. **Integração e interdisciplinaridade no ensino brasileiro: efetividade ou ideologia?** São Paulo: Edições Loyola, 1993.

FERREIRA, Lucimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, 1980.

GOULART, Sueli; CARVALHO, Cristina. **Formalismo no processo de institucionalização das bibliotecas universitárias**. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrjr/snbu/snbu2002>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

JAPIASSU, Hilton. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro, Imago, 1976.

LEMOS, José Roberto. **Interdisciplinaridade: uma proposta de resgate do conhecimento**. [S. l. : s. n. , 1999?]. Disponível em: <<http://orbita.starmedia.com/outraspalavras/art11jrl.htm>>. Acesso em: 01 set. 2005.

MACIEL, Alba Costa. **Função gerencial na Biblioteca Universitária**. [2000?]. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/textos/t033.pdf>> . Acesso em: 09 mar. 2012.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como**



organizações. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MAHEU, Cristina D' Ávila. **Interdisciplinaridade e mediação pedagógica.** [S. l. : s. n. , 1999?]. Disponível em: <<http://www.nuppead.unifacs.br/artigos/Interdisciplinaridade.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

MERCADANTE, Leila M. Z. **Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais.** Brasília: PNB, 1990.

MINTZBERG, Henry; AHLSTRAND Bruce; LAMPEL, Joseph. **Safári de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico.** Porto Alegre: Bookmann, 2000.

MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações.** 2. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2003. p.114-115.

OLIVEIRA, Silas Marques de. **Gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias.** [2008?]. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/silas.doc>>. Acesso em: 22 maio. 2012.

ROSSINI, Alessandro Marco. **As novas tecnologias da Informação e a educação a distância.** São Paulo: Thomson, 2007.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: XIX CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO 1, 2000, Porto Alegre. **Anais...**Porto Alegre, 2000. 1 CD-Rom.

O PROCESSO CRIATIVO COMO INSTRUMENTO PARA A ALAVANCAGEM DO CONHECIMENTO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Josiana Florêncio Vieira Régis¹

¹Bibliotecária e mestre em Engenharia de produção, UFRN, Natal, Rio Grande do Norte.

Resumo

Este artigo discute sobre a importância do processo criativo na biblioteca universitária. Analisa o *processo cognitivo* como instrumento para a criação do conhecimento. Descreve os modelos da Criatividade, teorias e suas implicações para a promoção de um ambiente criativo. Compreende os fatores motivacionais para a geração de novas ideias. Verifica a contribuição do profissional bibliotecário para a alavancagem do conhecimento na biblioteca universitária. Utilizou-se como metodologia a revisão de literatura, ou seja, a análise da produção bibliográfica na área. Conclui-se que, a biblioteca universitária enquanto disseminadora do conhecimento, necessita de profissionais criativos que despertem o usuário de diversas formas e que haja interação com as novas tecnologias de informação e comunicação. Em meio à explosão da informação, ser dinâmico e criativo é essencial para a aquisição do conhecimento.

Palavras-Chave:

Criatividade. Conhecimento. Biblioteca universitária.

Abstract

This paper discusses about the importance of the creative process in the university library. It analyzes the cognitive process as instrument for knowledge creation. Describes the templates of creativity, theories and implications for the promotion of a creative atmosphere. Includes the motivational factors for the generation of new ideas. Verifies the contribution of the librarian to leverage the knowledge in the university library. We used the review of the literature methodology, ie, the analysis of the literature on the production area. We conclude that the university library while disseminator of knowledge, needs creative professionals to wake up the user in several ways to improve interaction with the new information and communication technologies. In the middle of explosion of information, being dynamic and creative is essential to the acquisition of knowledge.

Keywords:

Creativity. Knowledge. University library.

1 Introdução

A biblioteca universitária deve adaptar-se às necessidades da sociedade contemporânea e realizar sua missão de conservação, transmissão, enriquecimento e difusão do conhecimento, o que torna imprescindível a elaboração de estratégias de aprendizagem e organização do conhecimento da unidade informacional. Segundo Garvin, (1993) "[...] uma organização de aprendizagem é aquela que tem a habilidade de criar, adquirir e transferir conhecimento e de modificar seu comportamento para refletir sobre novos conhecimentos e insights [...]", o que resulta em organizações mais inteligentes.

Todavia, observa-se que as atividades rotineiras e técnicas dos funcionários, em especial, dos bibliotecários, não deixam espaço para a geração de novas idéias, mesmo que haja a necessidade de geração de novos produtos e serviços, estes profissionais não exercem a cognição livremente. Porém, geralmente, os produtos e serviços são postos de maneira técnica e imediata, o que ocasiona um bloqueio para a criação ou aperfeiçoamento das idéias. Mas, para que estes profissionais tenham a habilidade de criar e fazer acontecer, é preciso que sejam despertados e preparados para exercer este tipo de modelagem do conhecimento: a criatividade. Os indivíduos possuem a inteligência, sensibilidade e emoções para serem compartilhadas e transformadas em novas idéias.

Para isso, é necessário que a gestão da biblioteca universitária proporcione aspectos motivacionais que estimulem a criação de conhecimento e a criatividade, destacando também a importância destes elementos para a alavancagem do conhecimento e sucesso da unidade informacional.

Comumente, percebemos a criatividade como um componente do clima organizacional na literatura existente sobre o assunto. Porém, poucos estudos enfatizam a criatividade do servidor público da biblioteca universitária, daí a precisão em analisar o assunto de forma mais específica e prática diante desta nova era da informação e do conhecimento. Os usuários querem algo inovador e consistente que possibilitem novas formas de aprendizagem, ou seja, modelos dinâmicos de serviços e produtos que despertem a curiosidade para a assimilação dos conhecimentos existentes na biblioteca universitária. Portanto, denominamos o ambiente criativo como uma solução para esta nova exigência do usuário da biblioteca.

Este ambiente criativo favorece a criação de objetivos compartilhados, gerando um sentimento de coletividade que permeia a organização e dá coerência às diferentes atividades, contribuindo para o engajamento e participação das pessoas.

A formalização do conhecimento não está alicerçada no técnico, mas está baseada principalmente na capitalização do *savoir-faire*, isto é, no **saber fazer**. Ir em busca do conhecimento, de saber e saber fazer, para aprender de fato e realizar o que precisa ser realizado. Por isso, a biblioteca universitária pode contribuir na integração do conhecimento, a habilidade e a atitude no saber, saber fazer e o fazer do bibliotecário, dos funcionários. Confirmando esta idéia Nonaka (1997, p.27) diz que “numa economia onde a única certeza é a incerteza, a única fonte garantida de vantagem competitiva duradoura é o conhecimento”.

Este estudo se torna relevante por se tratar de um tema contemporâneo no âmbito da biblioteca universitária: a criatividade. Neste contexto, espera-se um desenvolvimento de novas idéias, novos conhecimentos, dialogicidade, tratamento da informação, análise, seleção e síntese da informação e conseqüentemente do conhecimento pelo profissional da informação. Para isso, serão utilizadas teorias que justificam a melhoria contínua deste processo de criação, organização e disseminação do conhecimento na biblioteca universitária.

Nesta perspectiva, espera-se promover o conhecimento e o reconhecimento mútuo dos três universos acadêmicos, a administração, Ciência da Informação e a Teoria cognitivista, como forma de proporcionar a socialização da informação e do conhecimento através de práticas reflexivas e explícitas sugeridas pelas teorias adjacentes destes três universos, que serão sobrepostos um ao outro neste estudo.

A criatividade não é considerada como um assunto que podemos investigar apenas teoricamente, ela precisa ser observada, refletida, analisada e contextualizada com o novo cenário da sociedade da informação e do conhecimento. A comunicação das idéias e informações torna o conhecimento como forma de aprendizagem. Nesta perspectiva, tem-se a modelagem do conhecimento como uma premissa para a transferência de processos criativos.

Logo, o conhecimento é a base da criatividade, cada pessoa possui um determinado conhecimento, o que permite que a criatividade também seja diferenciada, e então é muito interessante que as organizações saibam quem são seus colaboradores, que idéias podem ser estudadas mais profundamente e como desenvolver condições para que os estudos e pesquisas necessários sejam realizados antes de demonstrar uma idéia.

Para isso, torna-se evidente a descrição da teoria cognitivista como parte da geração do conhecimento, assim como a utilização de linguagens de comunicação e sua codificação como informação e aprendizagem, ou seja, a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito para que haja uma padronização dos produtos e serviços da biblioteca universitária.

O objetivo geral deste estudo é discutir sobre a importância do processo criativo na biblioteca universitária. Os objetivos específicos são: Analisar o *processo cognitivo* como instrumento para a criação do conhecimento; Descrever os modelos da Criatividade, teorias e suas implicações para a promoção de um ambiente criativo; Compreender os fatores motivacionais para a geração de novas idéias; Verificar a contribuição do profissional bibliotecário para a alavancagem do conhecimento na biblioteca universitária.

2 Revisão de literatura

A sociedade do conhecimento constitui-se no novo modo informacional de desenvolvimento, a fonte de produtividade acha-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento de informação e de comunicação de símbolos. Na verdade, conhecimento e informação são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação.

Contudo, o que é específico ao modo informacional de desenvolvimento é a ação de conhecimentos sobre os próprios conhecimentos como principal fonte de produtividade. Castells (2000) busca apreender o fato de que o conhecimento transformou-se no principal fator de produção no mundo atual. Schreiber et al. (2002 apud FIALHO et al. 2006), conceituam o conhecimento como “o conjunto completo de informações, dados e relações que levam as pessoas à tomada de decisão, à realização de tarefas e à criação de novas informações ou novos conhecimentos”.

Nesta perspectiva, a criação do conhecimento organizacional, segundo Nonaka e Takeuchi (1997) representam a capacidade da empresa em criar um novo conhecimento, difundi-lo e incorporá-lo a produtos/serviços e sistemas/processos. Para os autores, o processo de criação do conhecimento organizacional compreende duas dimensões: uma epistemológica e outra ontológica. A dimensão ontológica apresenta os níveis de entidades criadoras do conhecimento (individual, grupal, organizacional e interorganizacional). Já a dimensão epistemológica se distingue entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito.

O ponto chave para a criação de novos conhecimentos está na mobilização e conversão do conhecimento tácito. Isto se dá porque utilizamos nosso conhecimento tácito, intuitivo, implícito. Portanto, dizemos que o “nosso conhecimento está em nossa ação.” (SCHÖN, 2000, p.49). O conhecimento tácito tem caráter pessoal, é difícil de ser transmitido e compreende as relações cognitivas dos indivíduos (analogias e modelos mentais), enquanto que o conhecimento explícito refere-se ao conhecimento capaz de ser facilmente difundido em linguagem formal e sistemática, podendo ser materializado por meio de documentos, sons, imagens, vídeos, dentre outros (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 77) apresentam também a interação entre os conhecimentos tácitos e explícitos e esta como a espiral formadora de novos conhecimentos. Essa espiral do conhecimento movimenta-se entre as duas dimensões provocando a interação entre os conhecimentos e entre os níveis de conhecimento. Para esses autores, “as experiências através da socialização, externalização e combinação do conhecimento tornam-se os ativos valiosos” para as organizações.

Choo (2006) destaca três arenas distintas onde a criação e o uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação da empresa. Primeiro, a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo. A segunda arena do uso estratégico da informação é aquela em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. A terceira arena do uso estratégico da informação é aquela em que as organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes. Embora sejam quase sempre tratadas como processos independentes de informação organizacional, as três arenas são de fato processos interligados, de modo que, analisando como essas três atividades se alimentam mutuamente, teremos uma visão holística do uso da informação.

Os três modos de uso da informação – interpretação, conversão e processamento – são processos sociais dinâmicos, que continuamente constituem e reconstituem significados, conhecimentos e ações. A organização que for capaz de integrar eficientemente os processos de criação de significado, construção do

conhecimento e tomada de decisões pode ser considerada uma organização do conhecimento (CHOO, 2006, p.30).

A construção do conhecimento é conseguida quando se reconhece o relacionamento sinérgico entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito dentro de uma organização, e quando são elaborados processos sociais capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito. Desse modo todo conhecimento constitui, ao mesmo tempo, uma tradução e uma reconstrução, a partir de sinais, signos, símbolos, sob a forma de representações, idéias, teorias, discursos. A organização dos conhecimentos é realizada em função de princípios e regras e comporta operações de ligação (conjunção, inclusão, implicação) e de separação (diferenciação, oposição, seleção, exclusão) (MORIN, 2003).

Sabe-se que a produção de conhecimento demanda um processo cognitivo em que dados e informações sejam processados e transformados em conhecimento. Neste contexto, concebe-se neste estudo a criatividade como processo de alavancagem do conhecimento na biblioteca universitária. Então, pode-se notar que uma das principais dimensões presentes nas mais diversas definições de criatividade diz respeito ao fato de que implica emergência de um produto novo, seja uma idéia ou invenção original, seja a reelaboração e aperfeiçoamento de produtos ou idéias já existentes (ALENCAR, 1993, p. 15).

Compreende-se que a criatividade é fluência, flexibilidade, utilidade e originalidade de associação, mas não simplesmente velocidade na resolução de problemas convencionais verbais ou matemáticos apresentados em forma de múltipla escolha (FEIST, 2008). De Masi (2000), adiciona que para ser criativo é essencial ainda, o cruzamento entre racionalidade e emotividade, sendo que a emoção, fantasia, racionalidade e concretude são, em sua visão, os ingredientes da criatividade. Para esse autor, a criatividade é um momento de síntese entre o consciente e o inconsciente e entre a esfera racional e emotiva.

Feldman (2008) também destaca a importância do fator cultural, uma vez que o mesmo pode aumentar ou diminuir a probabilidade da realização de grandes feitos criativos em certos campos, devido ao valor e importância dados a eles. Segundo Pereira et al. (2009), a criatividade pode ser considerada o motor da sociedade pós-moderna, uma vez que, converteu-se em um bem intangível de valor inestimável, tornando-se uma real vantagem competitiva. De Masi (2000) destaca que entre as atividades que realizamos com o cérebro, as mais valorizadas no mercado de trabalho são as atividades criativas.

O coração desta sociedade é a informação, o tempo livre e a criatividade. Portanto, o futuro pertence a quem souber libertar-se da idéia de trabalho tradicional, como obrigação ou dever, e for capaz de investir numa mistura de atividades, onde o trabalho possa se confundir com o tempo livre, com o estudo e o jogo. Assim, De Masi (2000, p. 101) complementa, “queiramos ou não, devemos saber que o único tipo de emprego remunerado que permanecerá disponível com o passar do tempo será de tipo intelectual criativo.”

Entende-se que, além da importância do contexto cultural já apresentada, questões de personalidade e temperamento não podem ser desconsideradas no processo de criação. O aspecto da motivação é considerado essencial também por grande parte dos pesquisadores.

As pessoas criativas são aquelas que de forma consciente e propositada decidem seguir seu próprio caminho. Elas fazem isso porque querem e não porque alguém as obriga. Nickerson (2008) também salienta a importância da paixão que os criadores nutrem pelo seu trabalho. Na ausência de uma forte motivação, o potencial criativo pode não se desenvolver, pois é necessário suportar anos de trabalho duro antes de se concretizar suas ambições, complementa este autor.

A natureza criativa do homem se elabora no contexto cultural. Todo indivíduo se desenvolve em uma realidade social, em cujas necessidades e valorações culturais se moldam os próprios valores de vida. No indivíduo confrontam-se, por assim dizer, dois pólos de uma mesma relação: a sua criatividade que representa as potencialidades de um ser único, e sua criação que será a realização dessas potencialidades já dentro do quadro de determinada cultura (OSTROWER, 1993). Weisberg (2006) destaca que o processo criativo articula os processos cognitivos na produção de inovações, sendo considerado um indivíduo criativo aquele que produz inovações e que um produto criativo surge quando um indivíduo produz algo novo na tentativa de atingir algum objetivo.

No contexto atual, as mudanças continuam acontecendo com relação ao profissional criativo. Carvalho (2002, p.2) enfatiza que ele deve ser multifacetado devendo buscar incessantemente redimensionar as suas funções no complexo universo da informação que tem na biblioteca a sua base, continuando a linha de raciocínio. Oddone (1998) relembra que não é apenas uma adaptação a novas mecânicas e ferramentas, mas realmente um novo modo de pensar, sentir e viver, uma nova mentalidade, uma nova maneira de ver o mundo.

Quanto à gestão, Uribe (2001) refere que a subjetividade é um tema que está na ordem do dia em função da emergência de uma nova visão. O autor destaca ainda a importância da cultura, da liderança comunicativa e da aprendizagem organizacional. A ideia não refere especificamente a complexidade, mas apresenta indícios da importância da subjetividade da complexidade, pelas várias interpretações que ela possibilita.

O processo de cognição exigido para a produção do conhecimento também envolve a complexidade, pois requer uma sistematização virtual de vários dados e informações e, sobretudo, de várias interpretações (MIRANDA et al., 2008). Para que consideremos a complexidade como desafio e como uma motivação para pensar, não devemos confundir a complexidade com a completude. Entretanto, são os processos criativos que renovam o conhecimento, promovendo avanços particulares ou desenvolvimento em geral. Em outras palavras, é preciso negar a tradição para ampliar a tradição (PEREIRA; PAVANATI; SOUSA, 2011). O pensamento criativo, afirma Weisberg (2008), é um processo baseado na direta aplicação do conhecimento. Entretanto, também afirma que o conhecimento é uma condição necessária, mas não suficiente para realizações criativas.

É universalmente aceito que o conhecimento de um campo específico é necessário para que uma pessoa tenha esperanças de produzir algo novo. Também é amplamente assumido pela comunidade científica, que muita experiência pode fazer com que o indivíduo não consiga ir além de respostas estereotipadas. Surge, então, uma relação entre conhecimento e criatividade que pode ser modelada na forma de um U invertido, com a máxima criatividade ocorrendo quando o conhecimento está em seu nível intermediário (WEISBERG, 2008).

Para Campello (2003), o aprendizado ao longo da vida prepara o Profissional da Informação a atingir metas e aproveitar oportunidades em evolução para o benefício compartilhado. Além disso, auxilia-o a enfrentar os desafios tecnológicos, econômicos e sociais para reverter desvantagens e incrementar as oportunidades.

A competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ela capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY..., 2005). A informação, objeto de trabalho dos Profissionais da Informação, quando associada ao termo competência pode ganhar um significado importante: um processo contínuo de internalização de conhecimentos.

Assim, a profissão do bibliotecário está fundamentada em duas vertentes para exercer o seu papel social. A primeira delas é a competência técnica e administrativa concernente informação (classificar, catalogar, disseminar numa linguagem acessível ao usuário). A segunda é atrelada à responsabilidade de zelar e fazer compartilhar a herança do exercício a cidadania, trabalhando com a informação, levando-a àqueles que dela necessita (ORTEGA Y GASSET. 2006). Neste sentido, Bandura (2005), diz que as pessoas são perceptivas demais e não têm o tempo e os recursos necessários para continuar reinventando as características básicas de sistemas, serviços e produtos bem-sucedidos. Elas adotam elementos vantajosos, fazem melhorias neles, os sintetizam em novas formas e os adaptam a suas circunstâncias específicas.

Deste modo, observa-se que os bibliotecários necessitam de grande variedade de competências pessoais: manter-se atualizado, liderar equipes, trabalhar em equipe e em rede, capacidade de análise e síntese, conhecimento de outros idiomas, capacidade de comunicação, capacidade de negociação, agir com ética, senso de organização, capacidade empreendedora, raciocínio lógico, capacidade de concentração, pró-atividade, criatividade. Logo, estas competências exigem uma mente criativa e aberta para diversas situações, ou seja, a motivação e a criatividade são os principais instrumentos para a alavancagem do conhecimento na biblioteca universitária. As habilidades do bibliotecário, muitas vezes destacam a informação e o conhecimento para o lugar e a pessoa certa quando se sentem amplamente criativos e motivados para exercer tais habilidades.

Enfim, a investigação do processo cognitivo de aprendizagem torna-se primordial no ambiente da biblioteca universitária enquanto provedora de conhecimentos. É no processo de construção do conhecimento que destacamos a qualidade e a principal fonte de disseminação e utilização do mesmo e de que forma este conhecimento irá interferir na sociedade. Constata-se que o conhecimento tem vários níveis e etapas até que seja formulado na memória do ser humano. Para isso, torna-se imprescindível a análise cognitiva e motivacional da construção do conhecimento no âmbito da biblioteca universitária.

3 Metodologia

Este estudo constitui-se de uma revisão de literatura, a qual é definida por Noronha e Ferreira (2000, p. 191) como estudo que analisa a produção bibliográfica

em determinada área temática, dentro de um recorte de tempo, fornecendo uma visão geral ou um relatório do estado da arte sobre um tópico específico, evidenciando novas idéias, métodos, subtemas que têm recebido maior ou menor ênfase na literatura selecionada. Logo, a revisão de literatura deve ser consistente e reflexiva a luz de referenciais norteadores.

4 Considerações finais

Diante deste estudo, verificou-se que a criatividade agrega valor ao conhecimento. Observou-se que o estudo da criatividade envolve tanto abordagens científicas quanto intuitivas. O aspecto emocional é o elemento de maior destaque. Neste sentido, a tendência mais recente dos estudos sobre criatividade é a de analisá-la como um processo mental e emocional.

Sabe-se que poucas são as empresas que estão treinando seus funcionários além do nível de conhecimento cognitivo ou das habilidades avançadas, desperdiçando parte do potencial de inovação deles e, indiretamente a oportunidade de auto-treinarem-se em habilidades básicas e avançadas.

Entende-se que o processo criativo acontece através do conhecimento cognitivo, das habilidades avançadas, do entendimento sistêmico e da criatividade motivada internamente. Além disso, considera-se que a motivação também é fundamental para o processo criativo. Ter uma gestão que proporcione a motivação eleva o grau de criatividade na empresa, especialmente na biblioteca universitária.

A criatividade individual precisa ser cuidada, protegida, incentivada, planejada, alimentada e enriquecida continuamente de modo a sempre elevar o grau inovador na empresa. Neste caso, a biblioteca universitária enquanto disseminadora do conhecimento, necessita de profissionais criativos que despertem o usuário de diversas formas e que haja interação com as novas tecnologias de informação e comunicação. Em meio à explosão da informação, ser dinâmico é essencial para a aquisição do conhecimento.

Referências

ALENCAR, E.M.S. de. **Criatividade**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1993.

BANDURA, A. **The evolution of social cognitive theory**. In: Smith, K.G.; Hitt, M.A. Great minds in management. Oxford: Oxford University Press, 2005. p. 9-35.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.32, n.3, p.28-37, set./dez. 2003. Disponível em:

<<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/>>. Acesso em: 03 mar. 2006.



CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis (SC), 2006, out-dez; v. 5, n. 4, p. 679-84.

CARVALHO, Kátia de. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.5, out. 2002.

CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 530p. (A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, 2).

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: SENAC, 2006. 425 p.

DE MASI, D. **O ócio criativo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.

FEIST, G. J. The influence of personality on artistic and scientific creativity. In: STERNBERG, R. J. **Handbook of creativity**. New York, NY: Cambridge University Press, 2008. p. 273-296.

FELDMAN, D.H. **The development of creativity**. In: Sternberg, R.J. Handbook of creativity (pp. 169-186). New York: Cambridge University Press, 2008.

FIALHO, F. et al. **Gestão do conhecimento e aprendizagem**: as estratégias competitivas da sociedade pós-industrial. Florianópolis: Visual Books, 2006.

GARVIN, D. Building a Learning Organization. **Harvard Business Review**, Boston, p. 78-91, July/Aug. 1993.

IERVOLINO, S. A.; PELICIONI, M. C. F. A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Rev. Esc. Enf.**, São Paulo, v. 35, n.2, p.115-21, jun/2001.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida. In: National Fórum on Information Literacy, 2005. Disponível em: <www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>. Acesso em: 14 fev. 2006.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MIRANDA, A. C. D. et al. A complexidade e a utilização de técnicas de criatividade na gestão do conhecimento **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.18, n.3, p. 151-157, set./dez. 2008.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, repensar o pensamento. 8.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003. 128 p.



NICKERSON, R. S. Enhancing Creativity. In: STERNBERG, R. J. **Handbook of creativity**. 11 ed. New York, NY: Cambridge University Press, 2008. p. 392-430.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997

NORONHA, Daisy Pires; FERREIRA, Sueli Mara S. P. Revisões de literatura. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CONDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

ODDONE, Nanci. O profissional de informação e a mediação dos processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.8, n.1, p.25-41, 1998.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. 82p.

OSTROWER, Fayga. **Criatividade e processos de criação**. 9 ed. Petrópolis: Vozes, 1993. 187 p.

PEREIRA, K. et al. A criatividade na sociedade do conhecimento: um ensaio sobre a importância dos fatores culturais e não-cognitivos. In: CONGRESSO NACIONAL DE AMBIENTES HIPERMÍDIA PARA APRENDIZAGEM, 4., 2009. Disponível em: <<http://www.conahpa.org/wp-content/themes/Conahpa/papers/final157.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2011.

PEREIRA, K.; PAVANATI, I.; SOUSA, R. P. L. de. A relação entre conhecimento e criatividade: evidências a partir de pesquisas com o Jogo de Xadrez. **Ciências & Cognição**, Rio de Janeiro, v.16, n.1, p. 112-126. 2011. Disponível em:<<http://www.cienciasecognicao.org>>. Acesso em: 22 set. 2011.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa**. Petrópolis: Vozes, 1995.

SCHÖN, Donald. **Educando o profissional reflexivo**: um novo design para o ensino e a aprendizagem. Porto Alegre: ArtMed, 2000.

STAKE, R. E. **The art of case study research**. London: Sage Publications, 1995.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

URIBE, F. Reflexões sobre a subjetividade na gestão a partir do paradigma da organização que aprende. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 209-219, 2001. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232001000100017&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 8 jul. 2006.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

WEISBERG, R. W. Creativity and knowledge: a challenge to theories. In: STERNBERG, R. J. **Handbook of creativity**. 11. ed. New York, NY: Cambridge University Press, 2008. p. 226-250.

WEISBERG, R. W. Modes of expertise in creative thinking: evidence from case studies. In: Ericsson, K. A. et al. **The Cambridge handbook of expertise and expert performance**. New York, NY: Cambridge University Press, 2006. p. 761-787.



IMPACTOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS NEOLIBERAIS EXPLÍCITAS SOBRE O QUADRO DE BIBLIOTECÁRIOS DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA

Leandro Martins Cota Busquet¹, Marcia H. T. de Figueredo Lima²

¹Mestre em Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Niterói, RJ

²Doutora, Professora Adjunta, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Niterói, RJ

Resumo

Apresenta considerações sobre os impasses e possíveis impactos negativos de políticas públicas neoliberais implantadas nas universidades públicas quanto ao número de servidores federais com enfoque sobre o número de bibliotecários nas bibliotecas universitárias brasileiras na contemporaneidade. Evidencia que esta análise possibilita uma percepção mais clara dos processos históricos vinculados à biblioteca universitária, mas precisamente aqueles que são circunscritos aos marcos político-legais no âmbito do sistema neoliberal, que vem, em virtude dos programas governamentais, diminuindo o número de bibliotecários. Evidencia que a proposta deste tema é apenas uma aproximação desse real, tendo em vista que este é algo muito complexo e dinâmico.

Palavras-Chave:

Biblioteca universitária; Políticas públicas; Bibliotecários; Universidades federais; Servidor público.

Abstract

Presents considerations about the obstacles and possible negative impacts of neoliberal policies implemented in the public universities in the number of federal employees focused on the number of librarians in university libraries in contemporary Brazil. Evidence that this analysis provides a clearer understanding of historical processes linked to the university library, but precisely those who are confined to the political and legal frameworks in the context of the neoliberal system, which comes because of government programs, reducing the number of librarians. Evidence that the purpose of this theme is only an approximation of reality, given that this is a very complex and dynamic.

Keywords:

University library; Public policy; Librarians; Federal universities; Public server.

1 Introdução

Este trabalho constitui-se de uma reflexão sobre possíveis efeitos deletérios da incidência de políticas públicas voltadas a redução do quadro de servidores públicos federais no âmbito de uma biblioteca universitária brasileira, na atualidade.

A hipótese sobre a qual trabalhamos é que, o discurso hegemônico veiculado pela mídia e adotado pelo governo e por seus intelectuais, promove uma absorção da visão neoliberal/neoconservadora quanto à redução significativa do número de servidores públicos, a qual acaba por repercutir nas práticas sociais – algumas mensuráveis estatisticamente - que levam as pessoas a optar por trabalhar ou aposentar-se, por exemplo. Detectar a sintomatologia problemática das novas configurações do trabalho e da prestação de serviços não é fácil, e, por isso mesmo, não pode ser relegado como tema de pesquisa e análise na Universidade.

Consideramos que essa análise necessária tem suas dificuldades, visto que a globalização de viés econômico (e não humano) enquanto articulação hegemônica faz parte de um processo que, por ora, carece do nosso distanciamento para poder analisá-la – estamos nela imersos e somos assujeitados por ela. Bourdieu (1998, p.42-44), alerta que esse processo é chamado de "gota-à-gota simbólico", realizado por muitas décadas e de uma maneira persistente. É isso que faz essa “onda” discursiva, muitas vezes, parecer como algo desejável, inevitável e, por isso mesmo, inquestionável¹.

Mediante esta sinalização, consideramos fundamental abordar a situação contemporânea da biblioteca universitária brasileira tendo em vista que esta não está fora deste processo. Pelo contrário, este discurso também se reflete na própria concepção de biblioteca universitária e na configuração das relações que se estabelecem entre os bibliotecários e seu trabalho. Deste modo, seria interessante observar a biblioteca universitária e traçar um paralelo com as modificações sociais, políticas, econômicas e culturais que estamos vivendo e que incidem sobre a estruturação de seu quadro de pessoal.

Sendo assim, desenvolveremos uma reflexão inicial sobre a situação atual de uma biblioteca universitária, como exemplo do que ocorre de fato na “sociedade global da informação”, discutir esta instituição tendo como focos um dos seus principais entes humanos envolvidos os profissionais bibliotecários. O trabalho maior onde este trabalho se insere, analisou impactos das atuais políticas federais para as universidades (notadamente as públicas) no atendimento do serviço de referência das bibliotecas universitárias – o caso de uma biblioteca.

2 Globalização

De acordo com Santos (1994), a globalização corresponde a uma dimensão direcionada à parte econômica em uma relação estreita com a política, o que por sua vez oferece possibilidades para implementá-la em outros segmentos da esfera social. No senso comum, a globalização tem sido reproduzida como uma panacéia que materializaria uma atividade de libertação, onde as “correntes” são quebradas

¹ Eni Orlandi em um minicurso promovido pelo mestrado em Educação na UFF, em 2000 mencionou que há alguns anos, era interdito afirmar “abaixo a globalização!” (Citado por Lima, 2004, p. 94). Será que podemos hoje dizer “Abaixo a sociedade da informação”?

em prol de novas oportunidades. Neste ideal estão presentes alguns discursos, tais como: o livre fluxo de informações, de pessoas e de mercadorias, novas possibilidades de acesso a bens e serviços, por todos, independentemente de sua localização no tempo e espaço. Sendo assim, são descritas atribuições, que até então, soam como agradáveis a qualquer ouvinte, incluídos aí, a própria informação, enquanto um insumo (uma matéria-prima), que não precisaria se submeter a nenhuma barreira.

Trata-se de nova fase da história humana. Cada época se caracteriza pelo aparecimento de um conjunto de novas possibilidades concretas, que modificam equilíbrios preexistentes e procuram impor sua lei. Esse conjunto é sistêmico: podemos, pois, admitir que a globalização constitui um paradigma para a compreensão dos diferentes aspectos da realidade contemporânea (SANTOS, 1994, p.48).

De acordo com o mesmo autor, podemos entender que "[...] a globalização é, de certa forma, o ápice do processo de internacionalização do mundo capitalista." (SANTOS, 2002, p.23). Ele afirma que neste momento, é essencial sabermos que para sair da aparência e seguir em direção à essência, devemos evidenciar duas características imprescindíveis à nossa análise: o estado das técnicas e o estado da política. Sabemos que esses dois estados não foram considerados enquanto categorias distintas, no século XX, devido ao avanço das ciências e das técnicas, principalmente as da comunicação e computação. Por isso, as técnicas da informação e da comunicação passaram a liderar, transmitindo a idéia de uma existência planetária comum a todos. Entretanto, sempre devemos questionar como se configuram estas técnicas no mundo globalizado.

A globalização não é apenas a existência desse novo sistema de técnicas. Ela também é o resultado das ações que asseguram a emergência de um mercado dito global, responsável pelo essencial dos processos atualmente eficazes. Os fatores que contribuem para explicar a arquitetura da globalização atual são: a unicidade da técnica, a convergência dos momentos, a cognoscibilidade do planeta e a existência de um motor único na história, representado pela mais-valia globalizada. Um mercado global utilizando esse sistema de técnicas avançadas resulta nessa globalização perversa. Isto poderia ser diferente se o seu uso político fosse diferente (SANTOS, 2002, p. 24).

É certo pensar que, de um lado, a globalização evidencia uma difusão instantânea da notícia. Segundo Bauman (1999) e Santos (2002), essa instantaneidade (soma de convergência dos momentos, a cognoscibilidade) proporcionada pela globalização, nos traz a impressão de que temos o mundo em nossas mãos e que, dessa forma, tudo podemos, não importando a distância em que estivermos. É óbvio que as distâncias até parecem menores devido à "facilidade" de acesso às tais informações e aos progressos tecnológicos nos meios de locomoção. Conforme Bauman (1999) e Santos (2002), é a partir das "diluições" em relação às estruturas do tempo e espaço permitidas pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), que estas duas dimensões passam a ser concebidos como

flexíveis. Os mesmos autores afirmam, ainda que a força motriz do nosso planeta agora passa a ser o mercado.

Neste sentido, a globalização é um processo que se estende a vários segmentos sociais, a saber: na implementação da competitividade em nível das empresas, dos países e dos indivíduos, o individualismo, o consumo exagerado entre outros elementos (SANTOS, 2002; BAUMAN, 1999). De modo paralelo a essa concepção de globalização, também pode ser observado o conceito de sociedade da informação.

2.1 Sociedade da informação

Segundo Job (2006), a sociedade da informação e a globalização, apresentam como pilar a utilização das TIC's. Vale ressaltar que o mesmo ideal apresentado pela globalização também é incorporado por essa outra proposta. Segundo a autora, a sociedade da informação defende a centralidade da informação no desenho de uma nova sociedade. A informação também é considerada como um insumo, uma propriedade, que ora pode ser uma mercadoria ora pode ser considerada como um bem.

Conforme evidencia Job (2006), a fim de acompanhar as tendências predominantes, os governos de muitos países têm elaborados alguns programas que tentam ampliar o uso das TIC's para toda a população visando a inclusão digital. Segundo a mesma autora, no Brasil, tivemos o Programa Sociedade da Informação, implementado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT). Neste programa, foi apresentado um documento chamado Livro Verde, porém tal empreitada ainda não alcançou totalmente o efeito da inclusão digital. Conforme alerta a autora em questão, tal feito ocorrerá somente quando uma série de requisitos sociais forem atendidos previamente, entre os quais podem ser destacados: a alfabetização, a erradicação da fome, o emprego, entre outros fatores.

Para Webster (1997), os programas dos países que seguem este ideal têm em comum uma concepção de sociedade da informação que enaltece o técnico e o econômico em detrimento das necessidades mais imediatas da população.

Conforme já foi sinalizado por alguns autores como Daniel Bell (1997) e agora por Job (2006), nessa concepção de sociedade, a informação passa a ser uma categoria central em diversas nações, sejam elas centrais ou periféricas.

2.2 Neoliberalismo/Neoconservadorismo

De acordo com Frei Betto (2007), o capitalismo é uma força hegemônica no mundo desde meados do século XIX a partir da Revolução Industrial, o qual passou por uma fase assistencialista e com intervenções reguladoras do Estado Nacional na primeira metade do século XX. Segundo ele, o neoliberalismo, a partir da década de 1970 se trata de uma nova "roupagem", uma retomada, uma atualização dos princípios liberais (como a mão invisível do mercado e do *laissez faire*). Ainda segundo Frei Betto (2007), o capitalismo consegue transformar tudo em mercadoria, bens e serviços, até mesmo a classe trabalhadora.

Deste modo, o neoliberalismo visto como um capitalismo neo-conservador, na verdade, mercantiliza serviços fundamentais, como os sistemas de saúde e a própria educação superior, entre outros. Segundo Moraes (2001), o neoliberalismo pode ser



compreendido: 1. uma corrente de pensamento e uma ideologia, isto é, uma forma de ver e julgar o mundo social; 2. um movimento intelectual organizado, que realiza reuniões, conferências e congressos, edita publicações, cria *think tanks*, isto é centros de geração de idéias e programas, de difusão e promoção de eventos; 3. um conjunto de políticas adotadas pelos governos neoconservadores, sobretudo a partir da segunda metade dos anos 1970, e propagadas pelo mundo a partir das organizações multilaterais criadas pelo acordo de Bretton Woods (1945), isto é, o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional (FMI).

Segundo o mesmo autor, o neoliberalismo de nossos dias adota muitos conceitos e pontos de vista políticos defendidos pelos conservadores do século XIX (MORAES, Reginaldo. *Neoliberalismo: de onde vem, para onde vai?* São Paulo: Senac, 2001. p. 9-10). Dizendo de outra maneira, procuraremos indícios que nos demonstrem como as atuais políticas públicas para a Universidade impactam no trabalho de mediação exercido no contexto das bibliotecas universitárias, utilizando como exemplo uma biblioteca universitária (brevemente descrita no item Materiais e Métodos).

2.3 A universidade e a biblioteca universitária

Nesse modelo de Bell (1997), a universidade passa a ser compreendida enquanto um âmbito principal de produção do conhecimento em estreita ligação com o setor produtivo. De acordo com essa análise, o conhecimento deve ter utilidade apenas para ao apelo mercadológico. É neste aspecto, que de acordo com Job (2006), a aceitação e a reprodução desse ideal passa a envolver as bibliotecas universitárias na contemporaneidade.

Longe de defender esse apelo de mercado, não podemos esquecer que a maior parte das bibliotecas universitárias utilizam os avanços derivados das TIC's, entre os quais podemos destacar: o uso da Internet, *do e-mail*, as bases de dados *on line*, etc. Por isso, para Job (2006), também é importante destacar que grande parte da intervenção realizada nas bibliotecas universitárias se deve à aproximação dos produtos que foram gerados pela indústria do conhecimento, decorrentes da (e importantes para) produção científica, como as bases de dados. Neste sentido, conforme orienta a autora, também não podemos deixar de mencionar que tais bibliotecas apresentam informações essenciais para a comunidade de usuários.

A autora argumenta que a biblioteca universitária articula a sua função social a fim de atender às necessidades de informação de seus prováveis usuários. Ela atua como um instrumento de comunicação ao intermediar a relação entre as fontes de informação e os diversos agentes ali presentes. As bibliotecas universitárias têm a responsabilidade de elaborar mecanismos que contribuam para a efetiva participação de tais usuários de forma crítica. Tal inserção poderia fomentar o desenvolvimento de conhecimentos, até mesmo por intermédio de pesquisas de cunho científico.

Obviamente que o uso da potencial informação pelos usuários das bibliotecas universitárias não fica circunscrito apenas as questões relativas à produções científicas, mas também à própria construção e exercício de uma possível cidadania. O acesso à informação e uso consciente de tais informações pelos usuários traz a possibilidade do exercício de direitos básicos. Porém, conforme alerta Job (2006), muitas vezes ao invés de a sociedade da informação capacitar a todos, o "fosso"



existente entre aqueles que têm acesso à informação e aqueles que não têm ampliam-se cada vez mais, acirrando as desigualdades.

Outra problemática que deve ser destacada nas bibliotecas universitárias na atualidade se relaciona com os códigos, bases de dados, catálogos e demais elementos semelhantes que encontramos em tais unidades. Para Job (2006), a presença profissional no serviço de referência é importante para que o usuário tenha o direito básico à informação. Além disso, na situação sócio-econômica de nosso país, a gratuidade dos serviços deve ser mantida e ampliada a fim de que todos tenham direito de acesso à potencial informação. Isso seria fundamental, o que conforme salienta a autora, já vem de certa forma sendo desenvolvido nas bibliotecas universitárias das universidades públicas. Outra questão essencial que merece destaque é em relação aos governos, visto que tais órgãos deveriam reexaminar os orçamentos que são repassados às universidades e destas, para as suas respectivas bibliotecas.

A biblioteca universitária brasileira além de atender ao perfil de público já consagrado (professores, alunos e pesquisadores), também atende (ou pelo menos deveria atender) à comunidade como um todo, e a ausência de recursos financeiros e humanos é um fator preocupante. Para Job (2006), a biblioteca universitária teve o seu desenvolvimento devido em grande parte aos esforços que foram motivados pelos seus profissionais. Foram eles que articularam uma cooperação entre sistemas e redes de informação não só no interior das universidades, mas também conectando-as com abrangência nacional.

O período contemporâneo, conforme salienta Castells (1999), é marcado pelo uso das TIC's, sem falar na disseminação e acesso a conteúdos em rede. O citado autor também alerta que tudo isso é essencial para compreender a noção de sociedade da informação. Contudo, reiteramos que além de possibilitar a circulação do conhecimento em rede também poderá ocorrer o acirramento das desigualdades sociais entre os diversos agentes sociais que demandam da potencial informação. Nessa mesma perspectiva, Lemos e Macedo (1974) discutem que as bibliotecas universitárias poderiam reverter positivamente os efeitos excludentes que o mercado editorial/tecnológico faz incidir sobre os demandantes informacionais de usuários com menor poder aquisitivo, opinião semelhante a que Roszak (1993) expressaria sobre o potencial da biblioteca pública para centralizar e dar acesso a essas tecnologias.

Conforme explicita Milanesi (1983), a biblioteca universitária é aquela instituição que deveria oferecer a concretização mais imediata de uma das características da entidade a qual ela está vinculada, e neste caso podemos citar a questão da atualização permanente do conhecimento. Conforme salienta Dudziak; Villela; Gabriel (2002) a biblioteca universitária é entendida enquanto uma organização de conhecimento que abrange informações e conhecimentos, ofertando-os para o acesso e uso. Em conformidade aos pensamentos de Milanesi (1983) concebemos a Universidade enquanto uma instituição de ensino superior (seja ela pública ou privada) que abrange o conjunto de unidades de ensino, as faculdades e os seus respectivos cursos, com o intuito de formar profissionais e pesquisadores nas suas respectivas áreas de conhecimento.

Atualmente a biblioteca é considerada como organização de um sistema de informação que têm objetivos delimitados no que se refere à prestação de serviços informacionais e de atendimento ao usuário que busca algum tipo de conhecimento.

No contemporâneo, a biblioteca tem o objetivo mais amplo de subsidiar o desenvolvimento da sociedade e sua respectiva qualidade de vida. A biblioteca universitária, enquanto um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem, não pode ser observada enquanto um *locus* separado do viés que integra o tripé ensino, pesquisa e extensão (MILANESI, 1983).

É por isso que os autores afirmam que a extensão concebida enquanto uma das ramificações da atividade universitária teria de aproximar a biblioteca universitária não só dos agentes presentes na comunidade acadêmica, mas também ao seu entorno, ou como melhor refletem os autores, o dever da instituição ultrapassar “os limites físicos da universidade”. Entretanto, a biblioteca universitária, em geral, apenas atua nesse contexto por intermédio de um enfoque único, ou seja, na disponibilização de seu acervo para os agentes que interagem na comunidade acadêmica, a saber: os professores, alunos e pesquisadores (como já tínhamos sinalizado no início). Entretanto, vale sinalizar que essa situação naturalizada e incorporada às ações dos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias, passa a se tornar suficiente como sinônimo de atuação extensionista não só para a instituição como também aos próprios profissionais da informação ali presentes (MILANESI, 1983).

De acordo com Nogueira (2001) e Freire (2006), ainda seguindo esta linha de argumentação, devemos refletir que a noção e a prática de extensão utilizada até então (surgidas em meados do governo de Getúlio Vargas) é tão insípida que nos remete a práticas “redentoras”, como se os agentes sociais presentes na comunidade (principalmente os de classes populares) tivessem que ter a sua cultura (tida como inferior) modificada/restaurada pela elite da época. Em uma atitude *benevolente*, esses agentes sociais tratavam de disseminar os seus conhecimentos por intermédio de cursos e similares para a comunidade externa, até o golpe que marcou o início do período do Regime Militar.

Vale evidenciar que, após a ditadura, devido ao processo de abertura política, a extensão universitária teve uma nova orientação, e isso ocorreu principalmente a partir do “I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades”, no ano de 1987, que passou a estabelecer as bases conceituais vigentes até os dias atuais. Nesta lógica Vicentini *et al.* (2007) e Costa *et al.* (2008) observaram uma alteração no padrão de intervenção das bibliotecas universitárias devido às implementações de extensão a partir das iniciativas “embrionárias” dos profissionais da informação que assumem o papel de agentes nesta dinâmica. Tais autores refletem que a posição assumida pelos bibliotecários se insere no âmbito da leitura, palestras e oficinas para a (e, raramente *com a*) comunidade externa à Universidade

Ainda conforme Vicentini *et al.* (2007) e Costa *et al.* (2008), as bibliotecas universitárias deveriam ser concebidas enquanto espaços de cidadania, materializados por intermédio de atividades de extensão em consonância aos agentes da comunidade em geral. Isso deveria ser evidenciado de forma mais clara em uma visão que privilegie a indissociabilidade entre a universidade e a sociedade, o código de ética profissional e a ideia do acesso à informação enquanto um recurso possível de construção da cidadania. Repensar as bibliotecas universitárias em seu papel social significa descobrir novas possibilidades de atuação fundamentadas nas atividades de extensão. Todavia, estas são naturalizadas pelas universidades como meras atividades de “apoio” ao ensino e à pesquisa.

É nesse sentido que Ferreira (1980), ao traçar um paralelo entre a



universidade e as bibliotecas universitárias, entende que a universidade precisa estar vinculada às necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país. As referidas bibliotecas deveriam intervir em conformidade a essas diretrizes, condicionadas que são aos objetivos desse tipo de universidade. Deste modo, caberia às bibliotecas universitárias participar ativamente do sistema educacional, pelo menos no segmento representado pelas universidades. Da mesma forma que não há razão de universidades desvinculadas da realidade sócio-econômica, as bibliotecas universitárias só teriam sentido na atuação concomitante aos programas de ensino, pesquisa e extensão das universidades.

Freire (1983), ao destacar o papel das bibliotecas como centros culturais que deveriam ser dotados de uma instrumentalidade necessária à garantia da emancipação das classes populares no que diz respeito aos planos subjacentes ao binômio cultural e político, traz à tona uma aproximação desses leitores com a própria realidade em questão (um entendimento dessa realidade, levaria ao estranhamento). Além de favorecer o acesso informacional, a biblioteca universitária, assim concebida, também favoreceria o desenvolvimento das possíveis potencialidades dos diversos agentes sociais que estão ali presentes. E isto ocorreria pela capacitação dessas pessoas e pela possibilidade de ampliar os seus horizontes teórico-metodológicos ao fortalecer as suas idéias. Considerar as bibliotecas universitárias como a “essência” da própria universidade é reconhecer nela os objetivos imprescindíveis que deveriam fortalecer o desenvolvimento dos aportes educacionais culturais, científicos e tecnológicos do país e da sociedade.

A biblioteca, de um modo geral, precisa funcionar “... como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender às várias e amplas necessidades de seus freqüentadores, sejam eles crianças ou adultos, estudantes ou pesquisadores”. É este também o conceito de escola renovada, em que não é mais o professor, como na escola antiga, o único instrumento para transmitir conhecimentos – e sim em que o ensino se fundamenta na auto-atividade do aluno, provocado em sua natural curiosidade, motivado por sua experiência pessoal, levado agradavelmente a procurar – e a encontrar – por si mesmo, o mundo maravilhoso da cultura (CARVALHO, 1972, p. 198).

Desta forma, as bibliotecas universitárias também se apresentam enquanto “espaços de culturas” – expressão que aqui utilizamos para alertar sobre a pluralidade de sujeitos envolvidos nos processos comunicacionais típicos da leitura: autores, leitores, mediadores. Os últimos citados, por sua vez caracterizam a possibilidade de elo entre o conhecimento que foi produzido/registrado no passado e os usuários. Nesse contexto, não pode passar despercebida a importância da necessidade do desenvolvimento dos diversos agentes presentes nesse *locus* e fora dele (a própria comunidade) em nossa contemporaneidade. Por isso, através dos seus diversos suportes informacionais (que também são elementos de culturas devido à mediação implícita e explícita² profissional) uma vez que representam uma

² Mediação implícita e explícita. - A mediação implícita se dá em atividades meio da biblioteca (seleção, aquisição, registro, catalogação, classificação, indexação), nas quais não há a presença do usuário, mas há a intenção de atender suas necessidades de informação e prover formas de apoio a esses usuários. Já a mediação explícita está relacionada às atividades fins, como as de disseminação seletiva da informação e do serviço de referência, nas quais há um alto grau de interação entre

trajetória de construção histórica dos sujeitos, os leitores têm a possibilidade de interagir com outros agentes produtores de conhecimento, quer sejam do passado quer sejam do presente.

Nesse contexto, é na biblioteca universitária que o bibliotecário seria o agente responsável em auxiliar os usuários na mudança de seus relacionamentos com a realidade social, que por vezes apresenta-se como algo dado. De acordo com Perrotti e Pieruccini (2007), através dessa visão os sujeitos podem assumir uma autonomia que até então era despercebida. É na biblioteca universitária que podem ser criadas novas possibilidades de escolhas. Desta forma, as bibliotecas universitárias também podem ser consideradas como espaços privilegiados, tendo em vista a existência de outros *loci*, tais como as bibliotecas públicas, museus, entre outros. Quando relacionamos a biblioteca universitária na contemporaneidade e a mediação, é interessante realçar que o espaço físico dessa instituição pode ou não ser um elemento que possibilite o acesso e uso da informação. Neste aspecto, a forma com que os objetos são articulados, a postura com que os profissionais realizam o atendimento no serviço de referência e o modo como os usuários sistematizam e compreendem este encadeado de ações trazem à tona significados.

Segundo Gomes; Santos (2011), tais significados podem ou não promover algum tipo de sentimento positivo nos usuários de tais bibliotecas universitárias. Ainda segundo as autoras, caso exista um predomínio de sentimento positivo, tais leitores podem passar a interpretar essa instituição enquanto um *locus* favorável à construção de conhecimentos. Na perspectiva das autoras, quando esta unidade de informação é visualizada e construída desta forma, permitem-nos refletir que o leitor poderá abstrair elementos dos conteúdos lidos e, além disso, reconhecer possíveis relações entre os conteúdos e identificar lacunas em seus próprios conhecimentos.

Ao refletirmos sobre a essencialidade das bibliotecas universitárias para a manutenção do próprio ensino superior, temos como premissa o fomento da pesquisa. Nesta perspectiva, tal unidade informacional deveria atuar para atingir metas maiores do que a pura disponibilização dos itens existentes em suas coleções, mas, sim, oferecer aos seus usuários várias possibilidades de acesso à informação. Em uma breve visão histórica de nosso país podemos observar que nos anos 70 ocorreu uma expansão considerável do ensino superior, todavia não podemos afirmar que este mesmo crescimento estivesse em sintonia qualitativa.

Na história da educação brasileira, a década de 70 marca um instante de expansão do ensino universitário que, ganhando em números, perdeu em qualidade. Isso levou à preocupação pela falta de qualificação dos ingressantes, sinal vislumbrado na incompetência elementar de transferir um pensamento para o papel (MILANESI, 1983, p. 66).

Neste sentido as bibliotecas universitárias teriam de uma forma concomitante com as suas respectivas universidades, visto que ambas deveriam contribuir para a formação continuada dos diversos agentes sociais ali presentes, sejam eles do meio acadêmico ou da comunidade. Enfim, as bibliotecas de ensino superior precisariam oferecer as condições necessárias para a investigação e problematização de determinada realidade universitária (entendendo como parte dessa Universidade, o

usuário e bibliotecário (Gomes; Santos, [p.3], 2009).

entorno geográfico e humano fora desta, mas próximo à mesma). Desta forma “Mesmo que exista um abismo entre o modelo atual de biblioteca e o real da universidade brasileira, sobra um espaço para que se acredite na função de ambas na formação de indivíduos [...]” (MILANESI, 1983, p. 70).

Em uma análise ampliada desse contexto, a possibilidade de “entrelaçamento” entre a universidade e a biblioteca universitária deveria garantir aquilo que consideramos como uma “via de mão-dupla”. Se esta unidade informacional oferecesse aos usuários os meios necessários (sejam eles através dos variados suportes informacionais, somadas às condições satisfatórias de usabilidade e acessibilidade) para a geração e finalização de determinadas pesquisas, estas poderiam retornar às universidades (e com isso para toda a coletividade) de forma mais consistente. Conforme sinaliza Milanesi (1983), todo esse aparato nada mais é do que um ciclo, e o resultado deste é a produção que a princípio deveria trazer à tona novas perspectivas para as dificuldades enfrentadas pela sociedade.

Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua biblioteca [...] Não é possível a existência de uma universidade de nível alto erguida sobre uma biblioteca com um acervo ridículo, pessoal incompetente e espaço inadequado. (MILANESI, 1983, p. 72).

3 Materiais e Métodos

Este é um estudo que se faz sobre informações estatísticas de uma biblioteca de universidade pública brasileira. O estudo recortou uma biblioteca – doravante Biblioteca X - e utilizou parâmetros ideais de número de bibliotecários por usuário inscritos e número de atendimentos diários apresentados em SNBUs anteriores por (SAMPAIO, *et al.* 2000) que adaptou parâmetros estabelecidos por equipe da Universidade Federal da Bahia (SANTANA, *et al.* 1992 apud SAMPAIO, *et al.* 2000), tendo ainda recorrido a trabalhos de semelhante teor elaborados por equipes da UFRJ (PEREZ, *et al.* 1991) e USP (ALMEIDA, *et al.* 1996).

Optamos por revisitar os trabalhos datados dos anos 90 que trataram da questão dos padrões, porque essa década marca a eleição de dois governos sucessivos que implantaram políticas públicas neoliberais. Como alertado em Sampaio *et al.* (2000), a literatura indica que ao se definir padrões quantitativos, é preciso estabelecer bases qualitativas que favoreçam a melhoria do desempenho e da produtividade das unidades de informação.

3.1 A biblioteca X

Em relação ao Sistema de Bibliotecas e Arquivos da Universidade que escolhemos como exemplo, este era coordenado de forma centralizada em seus aspectos técnicos e administrativos por um Núcleo. Este fora idealizado pelas professoras e também bibliotecárias de renome no cenário nacional, aqui omitidos para preservar o anonimato da biblioteca em questão, no ano de 1967. Contudo foi apenas no ano de 1969 que este projeto foi apresentado ao Conselho Universitário por em uma seção ordinária em 20 de agosto de 1969 e publicado no Diário Oficial da União em setembro do mesmo ano. Este Núcleo coordenador do sistema de



bibliotecas da Universidade é um órgão Suplementar sempre esteve vinculado ao Reitor em sua estrutura formal, e no que tange à estrutura informal ele encontra-se ligado a Pró-Reitoria que trata de Assuntos Acadêmicos.

De acordo com a Portaria N.º 44.482 de 18 de abril de 2011, o antigo Núcleo agora passa a ser chamado de Superintendência de Documentação (SDC), por intermédio de uma ratificação que embasa a sua criação e consequente vinculação ao Gabinete do Reitor conforme ficou explícito pelas Decisões do Conselho universitário de 2011, através do desmembramento da estrutura da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). O SDC é responsável pela coordenação técnica e administrativa do Sistema de Bibliotecas e Arquivo desta Universidade. Atualmente é composto por 26 Bibliotecas, o Arquivo Central, dois Laboratórios: Laboratório de Conservação e Restauração de Documentos (LACORD) e Laboratório de Reprografia (LARE).

Segundo os documentos oficiais da referida Universidade, a sua “missão” se configura em proporcionar recursos informacionais e assessoria técnica na área de documentação por intermédio de redes e sistemas integrados, favorecendo o acesso informacional em nível nacional e internacional. O SDC também oferece subsídios a fim de apoiar os programas de ensino, pesquisa e extensão da Universidade para que atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica.

3.2 Padrões mínimos de recursos humanos para bibliotecas universitárias

Segundo Sampaio *et al.* (2000, p. 2)

A necessidade do estabelecimento de padrões mínimos, como medida para se planejar e avaliar os serviços desenvolvidos em bibliotecas, tem sido enunciado como importante na literatura especializada, desde o início da década de 60. A princípio, tentou-se estabelecer padrões quantitativos, a nível nacional e internacional. Diversos estudos criados para este fim, relataram ser tarefa de difícil realização, tendo em vista a diversidade das características das instituições, região ou nação.

Tarapanof (1995) citada por Sampaio (2000) afirma que

Os padrões são parâmetros de avaliação qualitativas e quantitativas que têm como objetivo prestar auxílio para decisões e ações e estabelecer uma situação considerada ideal para viabilizar seu desenvolvimento. (TARAPANOFF, 1995, p.123).

Dentre os aspectos relacionados aos padrões de pessoal apontados pelo documento elaborado por Carvalho, (1995, p.148) podemos destacar:

A biblioteca deve ter um número e uma variedade suficiente de pessoal para desenvolver, organizar e manter as coleções, serviço de referência e informação para satisfazer às necessidades da universidade. O tamanho e a qualificação do quadro de pessoal será determinado por inúmeros fatores, entre os quais incluem-se o tamanho e o escopo das coleções, o número de bibliotecas setoriais,

o número de pontos de serviço, o número de horas de funcionamento, a média de aquisição, a média de circulação, a natureza do processamento e a natureza da demanda por serviços.

4 Resultados Finais: o caso da Universidade X

Nosso estudo foi feito com base em dados estatísticos. O número total de servidores públicos da atividade por morte ou aposentadoria de 1991 a 2010 pode ser representado graficamente como segue abaixo:

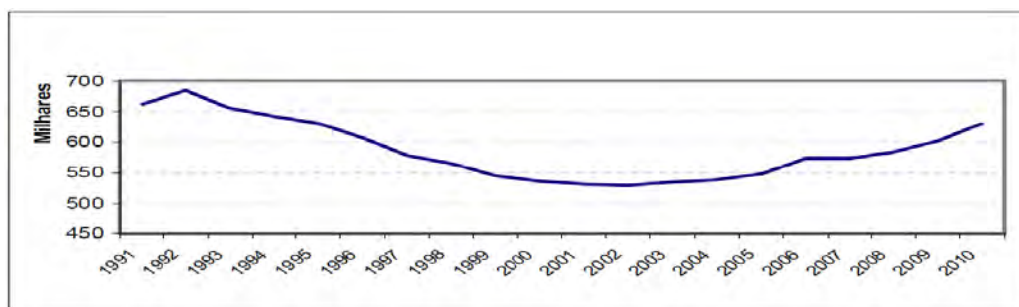


Figura 1 – Servidores Civis Ativos da Administração Federal, 1991-2010

Fonte: IPEA (2011, p.4)

No tocante ao caso da Biblioteca analisada, vejamos o número de bibliotecários desde sua fundação em 1994:

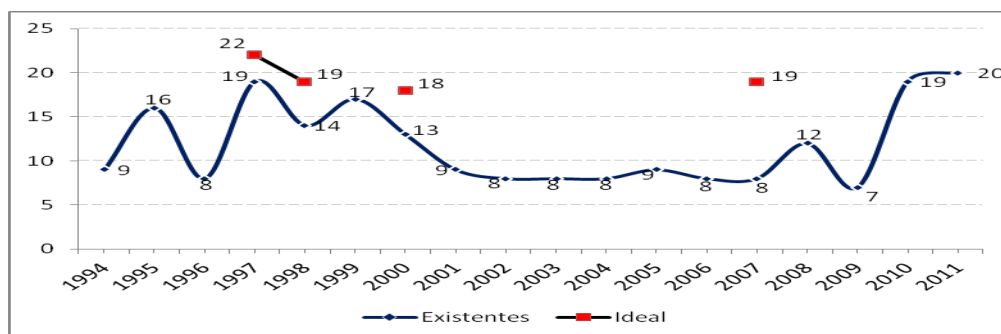


Figura 2 – Quantidade de Bibliotecários Existentes e o Ideal

Fonte: Dados coletados pelo autor nos livros de ponto da biblioteca X presentes no Arquivo da Universidade, entre os anos de 1994-1995, nos relatórios e livros de ponto da referida biblioteca entre os anos de 1996-1998 e 2000-2011; para o ano de 1999 a fonte foi (SAMPAIO, *et al.* 2000).

5 Considerações Finais

De acordo com os resultados obtidos pelo nosso estudo, consideramos que é notória a queda no quantitativo de bibliotecários na unidade de informação analisada, com uma curva muito semelhante à redução geral no quadro de servidores federais em período próximo anterior. Enquanto a diminuição do número de servidores públicos é perceptível a partir do ano de 1992, segundo o IPEA, a biblioteca em questão foi criada em 1994 e, embora tenha havido uma queda



relativamente forte no número de bibliotecários de 1996, uma curva notadamente similar é observada no período de 2001 a 2007. Assim, podemos concluir que a um decréscimo geral no quadro de servidores públicos federais, corresponde uma posterior queda correlativa no número de bibliotecários em nível de uma microanálise de uma biblioteca universitária.

Cabe revelar enfim que este estudo se insere no corpo maior de uma pesquisa feita para dissertação de mestrado que contém dados qualitativos – como entrevistas com a atual diretora da Biblioteca X, que confirmam os problemas atinentes ao atendimento de referência aos usuários. Teríamos a comentar sobre os serviços a serem oferecidos em uma biblioteca universitária e as frustrações de usuários e bibliotecários, mas isto ainda pode dar uma guinada para outra história.

6 Referências

ALMEIDA, Maria dos Santos; PLAZA, Rosa Tereza Tierno; KRZYZANOWSKI, Rosaly Favero. Recursos Humanos em bibliotecas universitárias: modelo aplicado à distribuição de pessoal, por níveis funcionais, no sistema integrado de bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba, **Anais...** Curitiba: UFPR: PUC, 1996.

BAUMAN, Zigmunt, 1999, **Globalização: as conseqüências humanas**. Rio de Janeiro: J. Zahar.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial**: uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix, 1977.

BETTO, Frei. **O que é neoliberalismo**. Disponível em: <<http://www.adital.com.br>>. Acesso em: 19 ago. 2011.

BOURDIEU, Pierre. **Contrafogos**: táticas para enfrentar a invasão neoliberal, Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

CARVALHO, C. P. A biblioteca e os estudantes. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, UFMG, v. 1, n.2, p. 198, set., 1972.

CARVALHO, Maria Carme Ronay de. **Estatísticas e padrões para o planejamento e avaliação de bibliotecas universitárias**. Brasília: MEC. SESU. PNB, 1995.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 4. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999, v. 1.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira *et al.* Proposta de criação de um Centro de Extensão Universitária/Sistema de Bibliotecas UFMG. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008, 6f.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana; VILLELA, Maria Cristina Olaio; Gabriel, Maria Aparecida. Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO



NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: [s.n.], 2002. 1 CD- ROM.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira/INL, 1980.

FREIRE, Paulo. Alfabetização de adultos e bibliotecas populares – uma introdução. *In:* _____. **A importância do ato de ler**. São Paulo: Autores Associados, Cortez, 1983, p. 25-41.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação**. 13 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

GOMES, Henriette Ferreira ; SANTOS, Raquel do Rosário . Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual. *In:* X ENANCIB: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2009, João Pessoa. **Anais do X ENANCIB: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPB, 2009. v. 1

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. A mediação da informação e bibliotecas universitárias: a situação do uso dos dispositivos de comunicação da web social. *In:* Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação XII ENANCIB, 2011, Brasília. **Anais do XII ENANCIB**. Brasília: Thesaurus, 2011.

IPEA. **Ocupação no Setor Público Brasileiro**: tendências recentes e questões em aberto. Rio de Janeiro, 2011. (Comunicados do IPEA, 110). Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/110908_comunicado_ipea110.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2012.

JOB, Ivone. A Biblioteca Universitária Brasileira na Sociedade Global. *In:* CONGRESSO ONLINE OBSERVATORIO PARA A CIBERSOCIEDADE: Conhecimento Aberto, Sociedade Livre, 3., 2006, Catalunya. **Anais...** Catalunya, ESP : Observatorio para la Cibernsociedad, 2006.

LE MOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. A posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 2, n. 2, p. 167-174, jul./dez. 1974. Disponível em: <<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/RBB/article/viewFile/91/67>>. Acesso em: 23 mar. 2011.

LIMA, Márcia H. T. de Figueredo. Marcas discursivas na formação de profissionais de memória. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 87-108, jul./dez. 2004.

MILANESI, Luiz. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, p. 112, 1983.

MORAES, Reginaldo. **Neoliberalismo: de onde vem, para onde vai?** São Paulo: Senac, 2001.



NOGUEIRA, Maria das Dores Pimentel. Extensão Universitária no Brasil: uma revisão conceitual. In: FARIA, Doris Santos de (Org). **Construção Conceitual da Extensão na América-Latina**. Brasília, DF: Editora UnB, 2001.

PEREZ, Dolorez Rodriguez, PEURARI, Dely Bezerra de Miranda, MELLO, Paula Maria Abrantes Cotta de. Estudo de Caracterização das bibliotecas da UFRJ: desenvolvimento de uma metodologia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., Rio de Janeiro, 1992. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ/SIBI, 1992. v.2, p.454.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (Orgs.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PIERUCCINI, I. . Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2007, Salvador/BA. 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBa, 2007.

ROSZAK, Theodore. **O culto da informação**. São Paulo: Brasiliense, 1988.

SAMPAIO, Maria da Penha F. *et. al.* Padrões mínimos de recursos humanos para o Sistema de Bibliotecas e Arquivos da Universidade Federal Fluminense. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2000. **Anais...** Recife, UFPE, 2000. (formato eletrônico).

SANTANA, Isnaia Veiga, FREITAS, Marly Magalhães de, GOMES, Henriette Ferreira. Avaliação das necessidades de pessoal do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia: uma proposta metodológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7. Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ/ SIBI: MEC, SENESU, PROBIB, 1992. v.2, p. 430-453.

SANTOS, Milton. **Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico informacional**. São Paulo: Hucitec, 1994.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record, 2002.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos Sistemas de Informação**. Brasília: Thesaurus, 1995, 163p.

VICENTINI et al. O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. **Biblos**, Lima, n. 27, v. 8, p. 1-9, ene./ marzo 2007. Disponível em: <<http://redalycy.uaemex.mx/redalycy/pdf/161/16102706.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2011.

WEBSTER, Frank, **Theories of the information society**. London: Routledge, 1997.



A IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA DE LIDERANÇA PARA O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

Ana Maria Pinheiro Lima¹

¹Bibliotecária e Especialista em Gestão de Pessoas, do Instituto de Comunicação e Artes do Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, Minas Gerais

Resumo

As demandas suscitadas pelo atual mercado sugerem constante atualização, aprimoramento e qualificação dos profissionais para enfrentar os desafios propostos pelas empresas. Partindo deste pressuposto, o profissional bibliotecário necessita desenvolver novas habilidades de gerenciamento para adotar nas unidades de informação em que atua. Como característica essencial, percebe-se a importância de uso das competências de liderança que garantem a boa administração dos recursos das empresas e das equipes de trabalho. A partir da metodologia de pesquisa descritiva serão apresentados os conceitos de liderança, perfil atual dos bibliotecários e as competências específicas da liderança. Ao final serão elencadas e avaliadas as principais competências de liderança que o bibliotecário deve possuir para ser considerado um profissional competitivo de mercado.

Palavras-chave: Bibliotecário; Liderança; Competências.

Abstract

The demands raised by the current market suggest constant update, improvement and qualification of the professionals to meet the challenges posed by the companies. Under this assumption, the librarian needs to develop new management skills and adopt them on the unit where it operates. As an essential feature, the importance of leadership competencies use will ensure better resource and work team management. With descriptive search methodology, will be presented concepts of leadership, the current professional profile of librarians and the specific leadership skills. At the end, it will be listed assessed the key leadership competencies that libraries must have and adopt to be considered a competitive professional on the market.

Keywords: Librarian; Leadership; Skills.

1 Introdução

As mudanças apresentadas atualmente pelo mercado de trabalho, como o aumento significativo da competição, presença de organizações voltadas para constante inovação e resultados perenes, mostram a importância de profissionais mais qualificados e preparados para os desafios propostos pelas empresas. Frente a esta demanda, faz-se necessário o desenvolvimento de habilidades e competências gerenciais para o profissional bibliotecário através do aprendizado e educação

continuada, pois, normalmente, estas características são pouco difundidas em sua graduação.

Considerando que uma das competências essenciais para os gestores é a liderança, e por se tratar de um profissional que sempre atua em unidades de informação com o gerenciamento de equipes, o bibliotecário que possui esta competência se destaca, pois pode melhorar sua performance e também agregar mais valor para o negócio.

Sendo assim, torna-se vital o desenvolvimento de novas capacidades para o profissional bibliotecário para sobrevivência no atual mercado competitivo. Neste, é percebida a necessidade de aperfeiçoamento da atuação em unidades de informação, através do alinhamento com os objetivos organizacionais e compartilhamento de valores. Diante destas inferências, surge o questionamento: quais são as competências de liderança que o profissional bibliotecário deve possuir para se diferenciar no ramo de atuação no qual trabalha?

Para esclarecimento destas questões, pretende-se, através do estudo de revisão teórica do conhecimento disponível, descrever as principais competências de liderança presentes na literatura e também expor as novas funções gerenciais do profissional bibliotecário, suscitadas pelo mercado atual.

2 Revisão de Literatura

Inicialmente, é pertinente discorrer sobre o conceito de liderança e do perfil do profissional bibliotecário para contextualizar o tema, para posteriormente realizar o levantamento das competências específicas. Através das pesquisas, é percebido que o conceito de liderança é amplamente apresentado na literatura e para alcançar os objetivos propostos neste estudo, serão descritas algumas definições que auxiliem no entendimento da liderança como característica de diferenciação para o profissional.

A liderança é apresentada em sua essência pela interação, Smircich e Morgan (1990) afirmam que repousa em grande parte na criação de um ponto de referência, frente ao qual pode emergir um sentimento de organização e direção frente à um processo de definição da realidade, através da sensibilização do liderado. Tratando-se de uma conceituação mais prática, pode-se citar a visão de Senge (2008), que considera a liderança como responsável pela construção de organizações onde as pessoas expandem continuamente suas capacidades e aperfeiçoam os modelos mentais compartilhados.

A definição de Blanchard (2007, p. 15) apresenta-se mais arrojada quando descreve liderança como a “capacidade de influenciar os outros a liberar seu poder e potencial de forma a impactar um bem maior.” Esta indicação de um bem maior se refere a alcançar os objetivos e resultados estipulados pela empresa, mas concomitantemente se envolver com a satisfação humana, tanto dos clientes quanto dos colaboradores.

É verificado que a evolução do termo liderança está relacionada com as mudanças no ambiente externo e organizacionais, tais como a globalização, aumento da complexidade organizacional, novas arquiteturas de negócios que descentralizam e diluem o poder organizacional, o aumento da qualificação e do nível de informação do colaborador. Limongi-França e Arellano (2002) confirmam a tendência quando citam que ao invés de serem controladores, os gestores passam a

ser facilitadores, buscando uma visão estratégica do negócio e não apenas soluções de curto prazo. Na visão de Limongi-França e Arellano (2002, p.267), a liderança pode ser considerada como:

Um processo no qual o líder busca, sob a influência e aceitação do próprio grupo, o alcance de metas e objetivos específicos através de mobilização, motivação, informação e comunicação, manejo e solução de conflitos, estabelecimento de estratégias e definição de políticas.

Dentro deste contexto de mudanças, torna-se importante também a mudança do perfil bibliotecário, pois este não possui apenas a função de guardador de livros, mas sim como gerente e administrador das unidades de informação.

Com a ampliação de sua atuação no mercado de trabalho, Nepomuceno (2004) afirma que o bibliotecário precisa criar mecanismos eficientes para melhorar e garantir a sua atuação na sociedade, onde novos conhecimentos, competências e habilidades tornam-se indispensáveis. Seguindo esta tendência, Pestana et al. (2003, p.77-78) reforça:

Este profissional deve ser uma pessoa ágil e dinâmica, com uma visão moderna de gestão e organização. [...] Que deve considerar a questão da gestão de pessoas, incluindo a liderança, o trabalho em equipe com pessoas motivadas e a capacitação de recursos humanos.

Para conferir as condições para atuação como líderes em suas unidades de informação, Silva (2009) cita algumas habilidades que devem ser desenvolvidas: a tomada de decisão de acordo com os princípios e normas da organização que estão inseridos, trabalho em equipe pautado na comunicação, administração dos conflitos que podem gerar rupturas e redução da motivação e principalmente incentivar os colaboradores da equipe, pois são eles que conferem os resultados para a instituição.

Todos estes fatores são importantes, pois esta postura influencia diretamente na integração das pessoas, na disseminação dos valores organizacionais, no clima do ambiente de trabalho e no compartilhamento de informações. Fujihara (2009, p.257) destaca o quesito integração, pois considera que ela:

Deve ocorrer nos sentidos vertical e horizontal, de forma que haja integração entre líderes e liderados, bem como entre os próprios líderes. O importante é que todas as pessoas competentes da organização capazes e dispostas a aprender e a agregar valor para a organização possam trabalhar integradas num mesmo objetivo.

Com relação às competências específicas de liderança, os autores Goleman, Boyatzis e McKee, em seu livro intitulado "O poder da inteligência emocional" (2002), afirmam que para desempenhar corretamente estes quesitos, o profissional deve conhecer e explorar as dimensões de sua inteligência emocional. Com base em estudos neurológicos, os autores defendem que a atuação pode ser potencializada a partir da ressonância das competências pessoais e sociais, listadas abaixo:

- a) Autoconsciência: é composta pela autoconfiança, capacidade de autoavaliação e autoconsciência emocional. Estas características permitem a identificação dos próprios limites, pontos fortes e fracos, reconhecimento das emoções e seus impactos durante as decisões.
- b) Autogestão: é representada pelo autocontrole emocional, transparência, adaptabilidade, superação, iniciativa e otimismo. Propiciam o controle dos impulsos nas situações críticas, a geração de confiança, flexibilidade nos momentos de mudança, o aproveitamento das oportunidades e visão positiva dos fatos.
- c) Consciência social: é composta pela empatia, consciência organizacional e serviço. Estes quesitos permitem a percepção das emoções alheias, identificação dos valores e das forças políticas da empresa, reconhecimento das necessidades dos clientes e da equipe.
- d) Administração de relacionamentos: é formada pela liderança inspiradora, capacidade de influência, desenvolvimento da equipe, catalização de mudanças, gerenciamento de conflitos, trabalho em equipe e colaboração. Todas estas características garantem a orientação e motivação no trabalho, táticas de persuasão para adesão das pessoas essenciais para construção de rede de apoio, capacidade de dar *feedback*, solucionar divergências e criação de ambiente com espírito coletivo de cooperação.

As competências citadas anteriormente não são consideradas pelos autores como talentos naturais ou exclusivos de alguns líderes, mas habilidades que podem ser aprendidas. É percebido que nenhum líder possui destaque em todas as competências, normalmente são desenvolvidas ou aprofundadas em algumas destas características, de acordo com o perfil pessoal e profissional.

A outra abordagem que trata das competências de liderança foi elaborada por Sylvia Constant Vergara (2009), que as conceitua como capacidades requeridas pelo gestor que possui a intenção de se tornar um líder. Primeiramente, descreve que estes profissionais devem estar alinhados com a visão, missão, objetivos e metas das organizações, pois a partir do compartilhamento destes itens, poderão conseguir o comprometimento da equipe e formação de novos líderes.

Partindo da concepção que o líder é responsável pela liberação e desenvolvimento dos potenciais dos membros da equipe, surge o conceito de empoderamento, apresentado por Ken Blanchard, em seu livro intitulado "Liderança de alto nível" (2007). De acordo com Blanchard (2007, p. 88), empoderamento é "o processo de liberar o poder que existe nas pessoas – o seu conhecimento, sua experiência e sua motivação – e direcionar este poder para alcançar resultados para a organização."

Para alcançar o empoderamento, os líderes devem seguir três passos, compartilhar as informações, criar autonomia através de limites e substituir a hierarquia por equipes e pessoas autogeridas. Isto é necessário, pois a partir do fornecimento de informações, é gerado sentimento de confiança e sensação de pertencimento por parte da equipe, além de promover a aprendizagem organizacional através da disseminação do conhecimento, diálogo, questionamento e debate.

Outra percepção do tema pode ser verificada em um estudo realizado no final de década de 90, por Dora Leão Moura, Roberto Zardo, Silvia Dias e Joel Souza

Dutra, que objetivou mapear quais são as competências de liderança exigidas para que os profissionais sejam competitivos no mercado de trabalho. Neste, os executivos pesquisados demonstraram preferência pelos líderes que são alavancadores de resultados e agentes de transformação.

Para isto, estes líderes devem dominar o que gera os resultados para a empresa e como é produzido, através da potencialização da iniciativa, ação empreendedora, velocidade na transformação de boas ideias em ações que geram resultados e visão sistêmica da empresa.

3 Materiais e Métodos

Para alcançar os objetivos propostos neste estudo, será utilizada abordagem qualitativa, que prima pela significação dos dados, através da modalidade de pesquisa descritiva. Este tipo de pesquisa é aplicada à solução de problemas, iniciando pelo processo de informação sobre as condições atuais, as necessidades e como alcançá-las.

De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas tem como objetivo primordial, a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis.” Partindo deste conceito, são comumente utilizadas por pesquisadores que se preocupam com a atuação prática do problema proposto.

Outra abordagem para a pesquisa descritiva é apresentada por Salomon (2004, p.160):

Compreende, descrição, registro, análise e interpretação da natureza atual ou processos dos fenômenos. O enfoque se faz sobre as condições dominantes ou sobre como uma pessoa, grupo ou coisa se conduz ou funciona no presente. Usa muito a comparação e o contraste.

Este trabalho teórico será desenvolvido a partir de estudo de revisão crítica do conhecimento disponível, que objetiva análise dos conceitos e modelos do tema liderança relacionado com o profissional bibliotecário. Para tal, será utilizada pesquisa bibliográfica em livros, publicações periódicas e trabalhos acadêmicos como monografias e dissertações.

4 Resultados

A pesquisa realizada na literatura específica da área demonstra diversos enfoques sobre liderança e suas competências, desde as abordagens gerais quanto pesquisas em grandes empresas sobre o tema e visões mais arrojadas. Serão discutidas as consideradas mais pertinentes ao estudo e que poderão ser adotadas pelos bibliotecários.

Os conceitos apresentados sobre liderança incitam de uma forma geral para a abertura da postura e do papel gerencial destes profissionais, para acompanhamento das novas tendências administrativas, bem como a interação com as equipes de trabalho. Outra ênfase é relacionada à visão sistêmica, onde devem ser desenvolvidas estratégias que gerem valor agregado ao negócio, através do uso

da missão e valores da instituição.

Com relação as competências de liderança, a primeira abordagem apresenta a inteligência emocional como fator primordial para seu exercício, Goleman, Boyatzis e McKee (2002) dividem em duas competências essenciais, a pessoal, que trata das capacidades de como o profissional lida consigo mesmo e a social, que representa a forma como gerenciam os relacionamentos. Esta visão pode ser adotada profissional bibliotecário, pois facilita a identificação dos pontos fortes e pontos fracos que podem ser desenvolvidos, com o objetivo de alcançar o autoconhecimento e consequentemente melhoria do ambiente organizacional.

Através da visão de Vergara (2009), pode-se inferir como competências essenciais a capacidade de estar atento ao ambiente externo, ter criatividade, uso da informação à favor das decisões e ações, desenvolvimento do autoconhecimento para melhoria do desempenho pessoal, viabilização da comunicação e o reconhecimento do trabalho das pessoas. Diante desta visão, é pertinente destacar para o exercício da liderança bibliotecária as características de capacidade de lidar com as diferenças, coerência, integridade e ética, pois de acordo com Vergara (2009, p. 97), “é da ética que emana a legitimidade de sua autoridade.”

Por sua vez, a criação de limites citada por Blanchard (2007) permite que os membros da equipe assumam mais responsabilidade, estabelecimento de metas, crescimento e desenvolvimento profissional. A autonomia gerada por esta ação promoverá a mudança também nas diretrizes de tomada de decisão, tanto estratégicas, quanto operacionais, pois os colaboradores se sentirão mais à vontade para assumir os riscos referentes às decisões.

Todo este processo de autonomia irá proporcionar a redução da dependência da hierarquia, que em determinadas situações podem ser prejudiciais para o bom desenvolvimento e resultado da equipe. Blanchard (2007, p. 103) afirma que “a divisão que se observa entre superior e subordinado não é mais de grande utilidade nas empresas. [...] O sucesso hoje depende da integração de esforços individuais e de equipe.”

A pesquisa de Moura, et al. (2009) reforça a questão de geração de resultados, alcance de metas e objetivos propostos pela empresa, amplitude de visão, iniciativa e comprometimento com os valores e cultura da organização. Além destas questões, Moura (2009, p.94-95) concluiu com a pesquisa que:

[...] é fundamental que estes líderes tenham conhecimento, domínio da área, tenham um bom relacionamento com a equipe e sejam comprometidos com os valores e a cultura da empresa em que trabalham. [...] Pensar estrategicamente, capacidade de enxergar o todo, bem como inovar, criatividade, competência para iniciar mudanças foram regularmente citadas pelos respondentes.”

Isto demonstra que o antigo perfil de profissional isolado dentro de uma unidade de informação não é mais funcional nos dias atuais, a interação com os outros setores e a percepção do ambiente em que está inserido irão ampliar sua capacidade de trabalho em equipe e agente de mudanças.

Este facilitador para condução das equipes auxilia na promoção da criatividade, ruptura do isolamento e incentivo ao trabalho multifuncional. O bibliotecário pode reunir em seu grupo, diversas habilidades complementares que proporcionem desempenho do conjunto superior aos desempenhos individuais.

Desta forma são compartilhadas informações, responsabilidades e a colaboração, que garantem a geração de confiança do grupo em seu representante.

5 Considerações Finais

As constantes mudanças nas estruturas organizacionais, percebidas atualmente, requerem também a transformação dos profissionais que dela participam. A partir desta premissa foi percebido que a liderança é umas das habilidades que fazem parte desta nova realidade de qualidade de serviços, trabalho em equipe e visão sistêmica do negócio.

Desta forma, esta pesquisa buscou, através de metodologia descritiva, alcançar o objetivo principal de identificar e avaliar as competências de liderança que o profissional bibliotecário pode adotar para se destacar no mercado de trabalho e garantir sua competitividade frente ao novo perfil suscitado pelas empresas.

Os levantamentos realizados demonstraram que os bibliotecários não possuem apenas a função de processamento e disponibilização de informações, além dos quesitos técnicos, este profissional também é responsável pelo gerenciamento das unidades de informação e de suas equipes. Considerando estas novas funções que permeiam a gestão de pessoas e organizacional, as competências de liderança se tornam essenciais para o aprimoramento profissional.

As competências consideradas principais que o profissional bibliotecário deve desenvolver para sua atuação como líder, são o alinhamento com a cultura e objetivos institucionais, amplitude de visão, uso de comunicação transparente, incentivo do trabalho em equipe, flexibilidade e adaptabilidade frente às mudanças, agente provedor de ambiência motivacional e capacidade de influência a partir de comportamento ético e coerente.

Para que o bibliotecário consiga obter sucesso no alcance destas competências, é necessário que seja desenvolvido principalmente o autoconhecimento e a percepção do ambiente externo, através do aprendizado contínuo, melhoria dos relacionamentos, da capacidade criativa e de inovação. Desta forma, os profissionais bibliotecários serão reconhecidos pelo mercado, pelas instituições e equipes como capazes de assumir a postura de verdadeiros líderes.

6 Referências

BLANCHARD, Kenneth H. **Liderança de alto nível: como criar e liderar organizações de alto desempenho**. Porto Alegre: Bookman, 2007. 356 p.

FUJIHARA, Ricardo Ken. Gestão do conhecimento estratégico: estudo dos subfatores sistêmicos aplicados à ECT. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 3, p.249-266, set./dez. 2009. Disponível em: <revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=310>. Acesso em 19 ago. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard E; MCKEE, Annie. **O poder da inteligência emocional: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia**. 8.ed. Rio de



Janeiro: Elsevier, Campus, 2002. 299 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. Liderança, poder e comportamento organizacional. In: LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina et al. **As pessoas na organização**. 9. ed. São Paulo: Gente, 2002. p.259-269.

MOURA, Dora Leão et al. Competências requeridas no mercado globalizado. In: FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de. **Gestão de pessoas: desafios estratégicos das organizações contemporâneas**. São Paulo: Atlas, 2002. p.77-98.

NEPOMUCENO, Ester Ligória. **O bibliotecário, profissional da informação: habilidades e competências exigidas**. 2004. 41 f. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

PESTANA, Maria Cláudia et al. Desafios da sociedade do conhecimento e gestão de pessoas em sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 77-84, maio/ago. 2003. Disponível em: revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/Article/12. Acesso em: 20 ago. 2010.

SALOMON, Delcio Vieira. **Como fazer uma monografia**. 11. ed. rev. e atual. São Paulo: Martins Fontes, 2004. 425 p.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: arte e prática da organização de aprendizagem : uma nova e revolucionária concepção de liderança e gerenciamento empresarial**. 23.ed. rev. e ampl. São Paulo: Best Seller, 2008. 443 p.

SILVA, Janaina Costa. **O estilo de liderança dos bibliotecários de Brasília**. 2009. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: repositorio.bce.unb.br/handle/10482/4944. Acesso em: 19 ago. 2010.

SMIRCICH, Linda; MORGAN, Gareth. Liderança: a administração do sentido. In: BERGAMINI, Cecília W. (org.); CODA, Roberto (org.). **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. São Paulo: Pioneira, c1990. p. 205-230.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2009. 213 p.



COMUNICAÇÃO E TRABALHO: CONSIDERAÇÕES SOBRE A APLICABILIDADE DO MÉTODO COACHING E SUA CONTRIBUIÇÃO AO BIBLIOTECÁRIO

Adriana Maria de Souza¹

¹ Mestranda no programa de Pós-graduação em Ciências da Informação ECA/USP, FESPSP, São Paulo, SP

Resumo

Apresenta um estudo inicial sobre a possibilidade de integração e aplicação da metodologia *Coaching* no contexto do mundo do trabalho e da comunicação, tendo o Bibliotecário como protagonista, no que se refere à sua atuação social e mediadora da informação em seu ambiente de trabalho, podendo ser este o participante articulador e ativo dessa proposta, seja como *Coach* ou mesmo como Gestor de processos comunicacionais. O presente estudo, também pretende inserir um novo olhar a esse profissional em seu trabalho, na adoção desse dispositivo ou apenas suscitar discussões sobre este tema para a ampliação e necessidade de outras pesquisas. Propõe uma aproximação do profissional bibliotecário à prática deste estudo nos Serviços de Informação.

Palavras-Chave:

Comunicação e trabalho; Coaching; Bibliotecários.

Abstract

It presents an initial study about the possibility of integration and application of the methodology *Coaching* in the context of world work and communication, with the Librarian as protagonist in relation to the its social and mediator of information activity on their work environment, can be an active participant and organizer of this proposal, either as a Coach or even as a Manager communication processes. This study also intends to enter a new look at this professional in their workplace in the adoption of these devices or only raise discussion on these issues for the expansion and further researches are needed. It proposes an approach to the practice of the professional Librarian in this study in information services.

Keywords:

Work and Communication; Coaching; Librarians.

Introdução

O surgimento exponencial das inovações tecnológicas propicia à sociedade moderna e globalizante, um cenário de mudanças rápidas e constantes. O sujeito,

segundo Hall (2005), outrora concebido por uma identidade unificada e estável, torna-se fragmentado, composto não de uma única, mas de várias identidades, muitas vezes contraditórias e não-resolvidas. Assim, a área da comunicação, a partir da atividade de trabalho é expressa no cotidiano dos sujeitos/indivíduos, propiciando a interação humana, transformadora e mutável, que se apresenta no coletivo mediatizado pela atividade linguageira, discursiva de seus integrantes. Dessa forma, quando estes realizam a atividade de trabalho, realizam-na também a fim de satisfazerem suas necessidades comunicacionais. Entretanto, pode-se dizer, de acordo com Leontiev (2004, p. 93), que a linguagem não desempenha apenas o papel de intermediária de comunicação entre os homens, ela é também um meio, uma forma de consciência do pensamento humano, pois se relaciona com os processos de conhecimento, os instrumentos e as práticas no mundo do trabalho, operados pela linguagem que age sobre o comportamento dos homens.

No tocante à proposta deste artigo, esse sujeito é representado na figura do bibliotecário e no seu campo de trabalho pretendendo apresentar e aproximar o método *Coaching*¹ (sem tradução para a língua portuguesa) à atuação desse profissional em Serviços de Informação, como um método eficaz de aperfeiçoamento contínuo desses sujeitos no mundo do trabalho uma vez que, o tradicional ambiente informacional no qual este exercia sua atividade, modificou-se. Dessa maneira, neste agora emergente e mutável mundo novo, figura-se a este profissional a aquisição de um 'novo olhar' à sua prática profissional, uma vez que atua como mediador da informação ao seu usuário, liderando equipes e influenciando seus pares em benefícios mútuos e profícuos.

Revisão de Literatura

Os procedimentos metodológicos aqui descritos são de estudos teóricos qualitativos. Na revisão de literatura pesquisada nacionalmente, ainda não há estudos acadêmicos sobre a aplicação do *Coaching* na Ciência da Informação e na Biblioteconomia, bem como na área de Comunicação, por ser uma metodologia de estudo recente, uma vez que no Brasil o tema somente ganha maior relevância a partir da década de 90. Na literatura estrangeira, precisamente em língua inglesa, há vasta publicação sobre o tema, entretanto, com ênfase e difusão para a área de Administração. No levantamento bibliográfico realizado, foram encontradas algumas publicações relativas ao *Coaching*, uma delas na área de Biblioteconomia: o livro *Coaching in the Library* de Ruth F. Metz, da *American Library Association*, dos Estados Unidos da América e outra uma dissertação de mestrado pela Universidade Católica de Brasília que apresenta um estudo sobre a prática do *Coaching* no ambiente organizacional integrado à prática da Gestão do Conhecimento. Todavia, faz-se necessário buscar um maior entendimento sobre o que realmente se caracteriza esse método integrado com a abordagem ergológica para a verificação

¹ De acordo com o *The Oxford English Dictionary* (1989, p. 381), *Coach* era um termo usado na Hungria desde o reinado do Rei Matthias Corvinus, 1458-90, na cidade de Kocs, tornando-se conhecido como *kocsi* em húngaro para determinar um tipo de transporte usado pela realeza, hoje conhecido como carruagem, utilizado para o transporte público de passageiros. O veículo foi utilizado na Inglaterra na metade do século XVI e, na Europa por volta de século XVIII. O termo foi utilizado dentro do contexto universitário para definir a preparação (de um candidato) para um exame; instrução para assuntos especiais; professor; e também utilizado como treinamento para uma competição atlética. O termo *Coaching* é definido como a ação do verbo *Coach*.

da real viabilidade de conduzirem-se como parte integrante no âmbito informacional.

O mundo do Trabalho

Ao longo da tumultuada trajetória da humanidade, quase nada, ou muito pouco, foi mudado na relação capital-trabalho, mesmo considerando-se a acelerada evolução tecnológica e as clareadoras conceituações administrativas dos últimos 50 anos. Ou seja, continuamos a cultuar as ancestrais mesmices, só que, agora, travestidas pela modernidade de um imenso aparato tecnológico que, registre-se, nem de longe conseguiu ser racionalmente decodificado por grande parte das organizações no que tange à sua correta utilização (ARAUJO FILHO, 2007, p. 304).

De acordo com Antunes (1995, p. 23), a década de 80 presenciou profundas transformações no mundo do trabalho, podendo-se afirmar que a ‘classe-que-vive-do-trabalho’² sofreu a mais aguda crise deste século, afetando a sua forma de ser. Nesse novo cenário, pode-se notar a diminuição da classe operária para uma expansão do trabalho assalariado com ênfase no setor de serviços, resultando dessa transição, na busca de novos padrões de gestão da força de trabalho, na concepção do toyotismo, o que não apresentou uma superação, mas sim uma nova roupagem visando à promoção de uma nova forma de organização do trabalho, agora mais participativa e cooperativa de forma a mascarar seu sentido real. Para o autor, o toyotismo é a prática trabalhista com mais chances de se propagar e que passa a fornecer o ‘ideário dos trabalhadores’. Em contraponto, há a questão do desemprego estrutural, que se propaga por todo o mundo em dimensões alarmantes.

Estamos diante de um cenário fragmentado e complexo do mundo do trabalho, no qual embora haja metamorfoses substanciais das formas de condução do trabalho (domiciliar, terceiro setor, de serviços), o autor defende que as alterações – tais como redução do número de trabalhadores fabris, crescimento do setor de serviços, qualificação e desqualificação – não configuram uma tendência que pode ser generalizada e que caminha em uma só direção, ou seja, “nem o operariado desaparecerá tão rapidamente e, o que é fundamental, não é possível perspectivar, nem mesmo num universo distante, nenhuma possibilidade de eliminação da “classe-que-vive-do-trabalho”, o que não é possível numa sociedade produtora de mercadorias. Dessa forma, é pesaroso e preocupante constatar que, em pleno século XXI, ainda se repliquem as mesmas condutas e formas de trabalho que foram produzidas e difundidas pelo modelo taylorista-fordista, no qual o sujeito era esquecido e transformado em “coisa descartável”, como se pode verificar em muitas empresas tidas como modernas. Mudam-se as terminologias, mas a essência continua sendo a mesma: opressora e ditatorial, na qual o sujeito é visto como

² Segundo Antunes (1995, p. 102), a classe-que-vive-do-trabalho ou a classe trabalhadora engloba além dos trabalhadores produtivos (proletariado, conceito de economia política marxista), os improdutivos, ou seja, aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviços sejam para uso público ou para o capitalista. O trabalho improdutivo, ainda segundo o autor, abrange os assalariados, desde os inseridos no setor de serviços, bancos, comércio, serviços públicos até aqueles que realizam atividades nas fábricas, mas não criam diretamente valor. Assim, o bibliotecário também está inserido nessa classe de trabalhadores.

máquina produtiva, não sendo sua função refletir ou mesmo melhorar sua condição de trabalho.

Na perspectiva de Leontiev (2004, p. 82), o trabalho humano é uma atividade originariamente social. Quando um membro da coletividade realiza a atividade de trabalho, realiza-a também com o fim de satisfazer uma necessidade sua, de evolução e aperfeiçoamento.

O Coaching

Há várias designações atribuídas ao termo *Coaching*: guia, instrutor, mentor, tutor, treinador, este último bastante difundido no contexto desportivo, para o treinamento de atletas em determinado esporte, tendo como obra inicial “*The inner game of tennis*” – de Timothy W. Gallwey, obra considerada o marco fundamental para a propagação do *coaching*. Outras aproximações podem também ser facilmente observadas em algumas disciplinas do conhecimento humano, tais como: Psicologia, com a Programação Neurolinguística, Comunicação, Administração, notando-se uma proximidade híbrida com a Ciência da Informação, campo de atuação do bibliotecário, quanto ao seu ambiente multi-pluridisciplinar.

De acordo com Lages (2010, p. 5), “o *coaching* envolve relação e procedimento” em igualdade com as áreas mencionadas acima, tendo um meio para se chegar a um fim, uma maneira de ajudar e cooperar com o aperfeiçoamento das pessoas, e que pode ser definido de muitas formas. No mercado editorial, há vasta bibliografia voltada para vários âmbitos nos quais pode haver a aplicabilidade do método, o que aponta, na maioria dos casos, que tais bibliografias são fruto de resultados empíricos apenas, limitando o aprofundamento necessário ao pesquisador científico, tornando-se assim, incompleta e escassa.

Vale mencionar sua proximidade com outras terminologias e abordagens metodológicas, utilizadas nos ambientes de trabalho e nas instituições acadêmicas: Aconselhamento de Carreira (*Career Counselling*) e Mentoria (*Mentoring*).

Conforme Dutra (2010, p. 156), o aconselhamento de carreira, foi primeiramente abordado na obra de Parsons, publicada em 1909 no qual se discutia o trabalho a partir de grandes transformações que ocorriam nas relações de trabalho e demandas sobre as pessoas, entretanto, tais preocupações já se apresentavam nas obras de Homero: *Ilíada* e *Odisséia*, onde Odisseu ao se envolver na guerra entre gregos e troianos, solicita ao amigo Mentor para orientar seu filho Telêmaco em sua ausência. Em função de sua origem, o termo *mentoring* normalmente está associado à ideia da orientação de uma pessoa jovem ou iniciando sua vida profissional/acadêmica por uma pessoa experiente.

Embora sejam terminologias similares, esta tríade é bastante confundida por profissionais, autores e estudiosos, pelo fato de que o cerne de suas práticas se efetiva na interação humana, nas conversas e nos discursos das relações sociais na atividade de trabalho. Na utilização do método *Coaching*, há a habilidade de escuta ativa e a formulação de questões-chave por parte do *Coach*³ resultando em uma ação, ou mesmo na tomada de decisão, na mudança, no aprendizado por parte do *Coachee*⁴, objetivando seu crescimento e evolução, buscando nessas metodologias,

³*Institute of Customer Services – ICS* (2010, p. 4) no Reino Unido, o “*Coach* é alguém que apoia, desafia e prepara um ou mais indivíduos no processo de *Coaching* para o sucesso de seus objetivos”.



soluções reflexivas e conscientes para a caminhada profissional, acadêmica e até mesmo pessoal. O aspecto humano no desenvolvimento dessas práticas deve ser a tônica de todo o processo comunicacional e de integração, em detrimento das vantagens e necessidades unicamente corporativas, acadêmicas e ou institucionais.

De acordo com Metz (2002, p. 16), em sua abordagem nos Serviços de Informação, o *Coaching* é um processo facilitador resultante em uma mudança para melhor. *Coaches* auxiliam indivíduos ou equipes a moverem-se de onde estão para o destino que almejam chegar. Este processo geralmente implica em muito mais do que uma simples interação monitorada.

Os bibliotecários lidam com pessoas empenhadas em atividades especiais: criação, registro, armazenamento, recuperação, disseminação e uso de informações. Estamos envolvidos de formas e diferentes graus de intensidade nisso que podemos chamar ciclo da informação. Assim, precisamos saber certas coisas a respeito das pessoas a quem servimos se quisermos executar nosso trabalho de maneira eficiente. Precisamos saber como as pessoas informam as outras e como se informam (MCGARRY, 1999, p. 149).

O bibliotecário, nessa perspectiva, pode ser o mediador entre a prática do *Coaching* e o Serviço de Informação, identificando as necessidades de desenvolvimento e capacitação de sua equipe, traduzindo-se em benefícios mútuos para todos os envolvidos com a prática e a gestão do trabalho, dentro e fora dele. “Interpretar uma mensagem significa introduzir a perspectiva do receptor – seus desejos e crenças; torná-lo um parceiro ativo no processo de informação” (CAPURRO, 2007, p. 21).

Como ressalta Blanco (2006, p. 77), a prática do *Coaching* caracteriza-se como um processo de interação colaborativa voltada à promoção e ao estímulo da aprendizagem, da mudança e do crescimento. Como resultado, a prática torna-se mais abrangente, passando pelos indivíduos, pelas equipes e atingindo todo o ambiente de trabalho, propiciando uma visão sistêmica em concordância com o Serviço de Informação.

O Coaching X Linguagem e Trabalho

“O material privilegiado da comunicação na vida cotidiana é a palavra e é justamente nesse domínio que a conversação e suas formas discursivas se situam” (BAKHTIN, 2006, p. 37-38). De acordo com o autor, a palavra é o fenômeno ideológico por excelência, sendo o modo mais puro e sensível de relação social. Assim, é na ideologia do cotidiano que o indivíduo se insere e se relaciona discursivamente, com toda a complexidade e contradição das lutas de classes.

O bibliotecário tem em seu cotidiano de trabalho, a atividade de trabalho preliminarmente regida pela linguagem, pelos atos de fala de seus sujeitos, na qual é legitimada pelas relações sociais e seus meandros, uma vez que a língua é uma instituição social. Como afirma Fígaro (2008, p. 116), comunicação e trabalho são constitutivos do humano, dessa forma, é de suma importância e pertinência refletir sobre a linguagem no trabalho e seus discursos, para se ter consciência das atitudes que devem ser tomadas para melhorar a atividade de trabalho, não havendo assim,

um único caminho a trilhar no aspecto metodológico, todavia pode-se aproximar o *Coaching* a este objetivo na perspectiva das práticas languageiras referenciadas por Lacoste (1993), citado por Nouroudine (2002): as práticas languageiras constituem uma tripartição: a 'linguagem como trabalho', a 'linguagem no trabalho' e a 'linguagem sobre o trabalho'. Faz-se necessário inferir sobre a articulação do sujeito no trabalho, tendo em vista a complexidade da relação trabalho/linguagem.

Na **linguagem como trabalho** há dois níveis de linguagem: as falas e os gestos utilizados ao se dirigir a um colega, visando a efetivação do trabalho, constitutiva da atividade coletiva deste; e a fala interior que acompanha e orienta a tarefa. Entretanto, como se refere Bakhtin, citado por Todorov, 1981, há um terceiro nível necessário: o 'mínimo dialógico', expresso por um pensamento e um gesto reflexivo e silencioso. É uma linguagem econômica, sendo utilizada como meio de gestão do tempo de trabalho.

Na **linguagem no trabalho** refere-se à realidade constitutiva da situação de trabalho global na qual acontece a atividade, para a execução eficaz do trabalho. Diz respeito a todas as conversas que favorecem trocas na situação de trabalho.

Na **linguagem sobre o trabalho** apresenta-se nos saberes transmitidos entre os indivíduos em um coletivo de trabalho, ao se expressarem a respeito de sua atividade, possibilita avaliar uma situação, um problema, objetivando a ação. Esta linguagem se encontra imbricada com as outras linguagens, revelando-se adequada a uma melhor disponibilização do conhecimento a serviço da ação sobre o trabalho, visando à mudança.

Como afirma Baccega (1995, p. 40-43), é no cotidiano que as palavras que acompanham os nossos gestos, que compõem os nossos atos, brotam em mutação, muitas vezes indecisas, plenas de sua condição de reprodução/transformação. A fala é sempre produto de um indivíduo social, inclui participação ativa. O homem se forma no processo de instituição dessas relações, modificando o mundo exterior e, ao modificá-lo, modifica-se. Por isso, a palavra não é um dado, é um dando-se, vez que ela participa desse processo de transformações.

Na **linguagem sobre o trabalho**, pode-se incorporar a metodologia do *Coaching* e seu desenvolvimento, já que os sujeitos fazem uso da linguagem para criar, modificar, adaptar e resolver suas questões individuais e coletivas na atividade de trabalho, para tanto, a aplicabilidade do método pode colaborar, através do uso da linguagem, para a construção de uma ação voltada à mudança dos envolvidos "na situação de trabalho" como menciona Faïta (2002, p. 24). Para o autor, uma situação de trabalho apenas tem sentido se estiver inscrita na complexidade da experiência de trabalho, dessa forma, o mesmo ocorre para uma eficaz viabilidade da prática do *Coaching*.

O Bibliotecário e sua atuação

O bibliotecário, ao longo da história da Biblioteconomia, sendo uma das profissões mais antigas do mundo, continua sendo alvo de constantes estereótipos e críticas focados em sua atuação no ambiente de trabalho. Muitos ainda são vistos como retrógrados, passivos, sistemáticos, avessos às mudanças, tecnicistas, sendo desqualificados e pouco reconhecidos como profissionais atuantes e engajados, embora estejamos em pleno século XXI. No contexto das instituições públicas, a grande maioria desses profissionais atua como trabalhadores e, pode-se perceber,



outras tantas conotações pejorativas até mais enfáticas do que estas mencionadas. Entretanto,

a profissão do bibliotecário reveste-se de extrema importância. Não de uma importância passiva, restrito ao mero trabalho de fornecer livros previamente solicitados pelos usuários, mas de uma importância ativa, reflexo e consequência de uma atividade que exige posicionamentos e opções a cada momento. Para cada questão formulada por um usuário, existe a necessidade de uma atividade diferenciada, de uma opção quase que única de atendimento. A estratégia de busca é diferente, em cada pesquisa, pois deve adequar o tipo de informação àquele usuário em particular. Sem uma postura, sem um posicionamento anterior, é impossível atuar sobre aquela relação com um mínimo de coerência (ALMEIDA JUNIOR, 2009).

Deve-se inferir que mais do que a intervenção da sociedade, do Estado e do poder capitalista dominante, o profissional bibliotecário deve, por si mesmo, resgatar sua identidade profissional, tornando-se participativo e atuante, sendo agente transformador de mudanças, buscando na educação continuada e no autoaperfeiçoamento, construir uma nova imagem condizente com o seu papel de mediador entre a informação e o usuário. É reconhecido que, a melhoria da qualidade dos serviços de informação prestados e, a consequente satisfação dos usuários é resultante do modo de gestão do trabalho desenvolvido nos serviços e tem o bibliotecário como protagonista desse processo.

O bibliotecário tem um longo caminho a percorrer para reorganizar sua forma de atuação e aprimorar suas competências para o devir do trabalho, assim, pode-se utilizar do método *Coaching* para averiguar suas necessidades de aperfeiçoamento e de superação de problemas e dificuldades advindas de sua prática profissional.

Considerações Parciais/Finais

Mediante os temas abordados neste trabalho, é crucial olhar para o ser humano (trabalhador) e o mundo do trabalho em que este se insere e permuta diuturnamente, para a ampliação desta temática para além do que o senso comum entende como trabalho e seus meandros, propondo um olhar reflexivo, transmutável e que preserve a dignidade humana para a qual o trabalho é provedor.

Nessa perspectiva, é necessário obter respostas sobre qual será o futuro dos trabalhadores dentro da nova lógica trabalhista. Como o trabalhador deve se adaptar, se reconhecer, se integrar e sentir-se parte intrínseca dentro das mudanças no mundo do trabalho, sem o determinismo do poder e do controle por parte dos capitalistas? Como a comunicação pode efetivamente colaborar para que os trabalhadores possam ser levados em conta, serem ouvidos em suas necessidades de bem-estar, em suas demandas de trabalho? Deve-se começar transcendendo as teorias clássicas de comunicação: mensagem, receptor, emissor, ruído, uma vez que a linguagem é ação transformadora do indivíduo e a comunicação é parte do processo produtivo de trabalho, é procedimento. Outra forma é fazendo uso do método *Coaching*, potencializando e melhorando a otimização dos processos e do ambiente de trabalho, fazendo prevalecer as questões concretas desse local na governança da empresa, colocando em palavras o que realmente se faz no trabalho



e o impacto no 'coletivo de trabalho'.

O trabalho é uma atividade fundamental para todos os seres que habitam o planeta, sejam eles animais racionais ou não, e o mundo corporativo está abarrotado de cartilhas, manuais, livros de gestão e negócios, de autoajuda, enfim, de diversas tábuas de mandamentos com instruções precisas de como se manter empregável.

A atuação do bibliotecário não se restringirá apenas à organização da informação, à seleção e aquisição de recursos informacionais e à gestão da coleção de seus acervos. O atual cenário tecnológico e comunicacional acelera o processo de reconstrução desses locais em ambientes de trabalho repletos de novos desafios e oportunidades de aprendizagem e ações. Assim, o bibliotecário enquanto trabalhador e gestor de processos comunicacionais, já se depara com novas formas de gerir os membros de sua equipe, de seu trabalho, atuante na instituição que faz parte. Por consequência dessas transformações, é cabível e necessário pensar e incluir a prática do *Coaching* como uma ferramenta importante e necessária, por auxiliar os indivíduos a atingirem seus objetivos na busca de melhorar a forma de trabalho de seus trabalhadores.

Estas considerações pretendem iniciar a discussão, tornando-a mais instigante e desafiadora, podendo ser pensada e analisada em cada âmbito onde se trabalha com conhecimento, comunicação e sujeitos, bem como refletir sobre os detalhes de aplicação e condução da prática do *Coaching* a partir de outros métodos e abordagens.

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário*, out./2009. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/pessoais_conteudo.php?cod=9. Acesso: 10/01/2012.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 1995.

ARAÚJO FILHO, Geraldo Ferreira de. *Empreendedorismo criativo: a nova dimensão da empregabilidade*. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

BACCEGA, Maria Aparecida. *Palavra e discurso: literatura e história*. São Paulo: Ática, 1995.

BAKHTIN, Mikhail (V. N. Volochínov). *Marxismo e filosofia da linguagem*. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

BLANCO, Valéria Bastos. *Um estudo sobre a prática do Coaching no ambiente organizacional integrado à prática da gestão do conhecimento*. 2006. 217f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Brasília.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, 2007.

DUTRA, Joel Souza (org.) *Gestão de carreiras na empresa contemporânea*. São



Paulo, 2010.

FAITA, Daniel. A análise de práticas languageiras e situações de trabalho: uma renovação metodológica imposta pelo objeto. In: SOUZA E SILVA, M. Cecília P., FAITA, Daniel (orgs.). *Linguagem e trabalho*. São Paulo: Cortez, 2002.

FÍGARO, Roseli. *Atividade de comunicação e de trabalho*. Revista Trabalho, Educação e Saúde. Fiocruz, v. 6 n. 1, mar./2008. Disponível em: <http://www.revista.epsiv.fiocruz.br/upload/revistas/r200.pdf>. Acesso: 10/01/2012.

HALL, Stuart. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

LAGES, Andrea; O'CONNOR, Joseph. *Como o coaching funciona: o guia essencial para a história e prática do coaching eficaz*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

LEONTIEV, A. *O desenvolvimento do psiquismo*. São Paulo: Centauro, 2004.

MCGARRY, Kevin. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

METZ, Ruth F. *Coaching in the library: a management strategy for achieving excellence*. Chicago: American Library Association, 2002.

NOUROUDINE, Abdallah. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA e SILVA, M. Cecília P., FAITA, Daniel (Orgs.). *Linguagem e trabalho*. São Paulo: Cortez, 2002.



APLICAÇÃO DA ANÁLISE DO PERFIL DE PERSONALIDADE DE GERENCIAMENTO EM BIBLIOTECAS

Joyce Fioroni¹, Roniberto Morato do Amaral²

¹Graduada em Biblioteconomia e Ciência da Informação, UFSCar, São Carlos, SP.

²Doutor em Engenharia de Produção, UFSCar, São Carlos, SP.

Resumo

As bibliotecas universitárias, como organismos vivos e sociais, competem por recursos com outras organizações, com o propósito de proporcionar um melhor apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da sua comunidade. O objetivo do presente trabalho foi sistematizar e aplicar a técnica de análise de informações Perfil de Personalidade de Gerenciamento (PPG) no contexto das bibliotecas, com o intuito de contribuir para o processo de tomada de decisão. Utilizou-se o método de pesquisa estudo de caso exploratório e a unidade-caso foi uma biblioteca universitária. Como resultado obteve-se a sistematização da técnica de análise de informação PPG e o perfil de gerenciamento do diretor da unidade-caso. O conhecimento sobre o perfil de personalidade de gerenciamento do decisor poderá auxiliar a tomada de decisão no contexto das bibliotecas universitárias e com isso, contribuir para o seu desenvolvimento e sucesso no atendimento às demandas informacionais.

Palavras-Chave: Análise da Informação; Tomada de Decisão; Perfil de Personalidade de Gerenciamento; Biblioteca Universitária.

Abstract

The university libraries, as living organisms and social compete for resources with other organizations, in order to provide better informational support to teaching, research and extension of their community. The objective of this study was to systematize and apply the technique to analyze information Personality Profile Management (PPG) in the context of libraries, in order to contribute to the process of decision making. We used the method of case study research and exploratory and unit-case a university library. As a result we obtained the systematization of the technique of information analysis PPG and management profile director of the unit-case. Knowledge about the personality profile management decision-maker may assist decision making in the context of university libraries and thus, contribute to its development and success in meeting the informational demands.

Keywords:

Technical Analysis of information; Decision-making; Profile Management; University Library.



1 Introdução

Organizações são sistemas criados pelo homem e que mantém interação com o ambiente, ou seja, podem influenciar o ambiente no qual estão inseridas e receber influências dele para o alcance dos seus propósitos organizacionais (CHIAVENATO, 1983). Mintzberg (2003) define ambiente externo da organização como o conjunto dos elementos que está fora do controle da organização como, por exemplo, a tecnologia, clientes, concorrentes, sua posição geográfica, a economia, a política, entre outros elementos, mas que lhe interessam. Já o ambiente interno compreende elementos de seu interesse e controle: trabalhadores, processos de trabalho, equipamentos, entre outros.

As mudanças no ambiente externo e interno das organizações afetam o seu desenvolvimento e a sua estrutura (CHIAVENATO, 1983). Sendo assim, as organizações precisam responder às contingências impostas pelas mudanças, com o intuito de aproveitar as oportunidades e neutralizar as suas deficiências, alcançando uma vantagem competitiva sustentável, ao reduzir as incertezas e aumentar os insumos que recebem de natureza financeira, material e informacional, entre outros (AMARAL, 2010).

Nesse contexto de mudanças e crescente competição entre organizações, se faz necessário à aplicação de novas práticas de gestão, nas mais diversas tipologias de organizações (públicas, privadas, mistas) e áreas de atuação, como por exemplo, no desenvolvimento de produtos, prestação de serviços entre outras (SÁ, 2009). A biblioteca universitária não se constitui apenas em um acervo de materiais de informação, ela também é formada por pessoas, serviços, tecnologias da informação e comunicação, ambiente de produção de cultura, assim a biblioteca se consolida como um organismo social, vivo e atuante, que precisa adequar-se ao seu ambiente.

Sá (2009) afirma que as organizações competem por recursos únicos e valiosos que possam aumentar a sua capacidade para a valorização da prestação de serviços ao atendimento das necessidades da sociedade. Essa competição por recursos tornam as bibliotecas universitárias competitivas entre si, visando obter um desenvolvimento mais sustentável. Levando em consideração o ambiente na qual as bibliotecas estão inseridas, e também, que elas competem entre si, é fundamental que essas organizações criem estratégias para se manterem ativas e capazes de prestar bons serviços às suas comunidades.

Uma competição estratégica pode ser pensada como o processo de perceber novas posições que vão satisfazer os atuais usuários, em posições estabelecidas ou trazer novos usuários à biblioteca (PORTER, 1986). Para Tarapanoff (1995) existem várias técnicas de análise de informações com potencial de utilização nas organizações, visando o apoio na tomada de decisões estratégicas mais racionais e sustentáveis.

Segundo Fleisher e Bensoussan (2003) a técnica de análise de informações Perfil de Personalidade de Gerenciamento (PPG) torna possível analisar como os tomadores de decisão das organizações rivais, organizam seus recursos na perseguição de estratégias competitivas, com o intuito de prever decisões estratégicas futuras dos concorrentes, como eles pensam e administram a organização. Apesar de seus benefícios para a tomada de decisão, a sua sistematização e implementação no contexto das bibliotecas universitárias precisa ser aprofundada.

Com o intuito de contribuir para o processo de tomada de decisão, o objetivo



geral do presente trabalho foi sistematizar e aplicar a técnica de análise de informação sobre o perfil de personalidade de gerenciamento no contexto das bibliotecas universitárias. Utilizou-se como método de pesquisa o estudo de caso exploratório e a unidade-caso foi uma biblioteca universitária. Os resultados deste trabalho podem ser utilizados pelos tomadores de decisão (diretores) das bibliotecas universitárias como ferramentas para antecipação das decisões futuras de seus concorrentes (tomadores de decisão de outras bibliotecas), que concorrem pelos mesmos recursos com a sua organização. Também, poderá contribuir para a racionalização na oferta de projetos interna e externa a organização, ao levar em conta o perfil de personalidade dos gestores, suas preferências na tomada de decisão, pode viabilizar a identificação de áreas de maior interesse desses gestores.

2 Revisão de Literatura

O principal motivo para a existência das organizações é o fato de que certos objetivos só podem ser alcançados por meio da ação coordenada de grupos de pessoas (MAXIMIANO, 1995). As pessoas nas organizações compreendem padrões de comportamentos, valores e costumes que influenciam a cultura organizacional. Desse modo as organizações demonstram características próprias que as diferenciam de outros grupos sociais, envolvendo o seu propósito (objetivo), divisão de trabalho (papel que o indivíduo representa dentro da organização) e a coordenação (responsável pela atividade de administrar a divisão de trabalho). Nesse sentido, é possível afirmar que os dirigentes da organização podem influenciar o comportamento das demais pessoas para que elas executem suas atividades de forma coordenada.

A biblioteca universitária tem como propósito proporcionar apoio informacional as atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica (TARAPANOFF, 1995). Segundo Andrade e Santos (2007) as bibliotecas universitárias abordam um novo modelo de gestão, com maior visibilidade na utilização de seus recursos, esse novo modelo está voltado para a gestão estratégica, no contexto no qual as bibliotecas universitárias estão inseridas. Diante desse novo modelo de gestão o papel do gestor também sofre alterações, que tem diante de si um grande desafio para transformar sua realidade, seja avaliando serviços, formulando políticas ou estabelecendo novas metas de desempenho (ANDRADE; SANTOS, 2007).

Havendo ou não concorrência, a estratégia de atuação abrange o comportamento da organização em relação às contingências apresentadas pelo ambiente, nessa atuação aos gestores cabe à tomada de decisão que pode, por exemplo, determinar quais produtos e/ou serviços serão oferecidos a determinados usuários e mercados. Essas decisões podem ser tanto decisões tomadas no passado que estão afetando uma situação no presente, ou decisões tomadas no presente que irão afetar o futuro da organização.

Gomes, Gomes e Almeida (2002, p.12) definem a tomada de decisão como sendo o "processo de colher informações, atribuir importância, a elas, posteriormente buscar possíveis alternativas de solução e, depois, fazer a escolha entre as alternativas". A alternativa escolhida irá proporcionar uma posição em relação ao futuro, porém nem sempre as escolhas serão tomadas diante de apenas um único parâmetro, decisões complexas, por exemplo, utilizam de vários parâmetros para atender vários objetivos e dificilmente seu impacto será



identificado. É importante ressaltar que além dos parâmetros um gestor fará suas escolhas levando em consideração seus valores pessoais, suas preferências, suas crenças e sua intuição, o que pode causar uma mudança durante o processo decisório.

A tomada de decisão ganha importância nas organizações, pois auxilia na sua competitividade em um ambiente dinâmico e complexo, ou seja, uma tomada de decisão que não trouxer ganhos para a organização poderá trazer serias consequências futuras (BUCHANAN, 2007). Essas consequências podem ser imediatas, de curto prazo, de longo prazo ou até mesmo com a combinação das três características. O risco sempre fez parte da tomada de decisão, mas nas organizações podem causar algumas implicações maiores, portanto a organização deve calcular e administrar o risco que acompanha a decisão (GOMES; GOMES; ALMEIDA, 2002).

Para auxiliar o processo de tomada de decisão dos profissionais bibliotecários, atuantes como gestores nas bibliotecas universitárias, existem várias técnicas de análise de informações. Segundo Fleisher e Bensoussan (2003) as técnicas de análise são utilizadas pelos tomadores de decisão para produzir recomendações sobre ações que permitam aumentar a competitividade da organização. Para isso, informações são coletadas do ambiente externo e interno, são analisadas, visando compreender o ambiente que as bibliotecas estão inseridas e tomar uma posição que favoreça a sua competitividade. Existem várias técnicas com potencial de utilização na tomada de decisão em sistemas de informação, entre elas pode-se destacar: Análise de cenário, monitoramento tecnológico, *brainstorming*, swot, análise da indústria, entre outras (TARAPANOFF, 1995).

O presente trabalho focou a técnica de análise de informação PPG, tal escolha se deve ao fato de que, quem toma decisão nas organizações são as pessoas, tornando relevante a importância de compreender uma técnica que auxilie na identificação dos "padrões de decisão" dessas pessoas e com isso, produzir recomendações que visam à antecipação dessa decisão.

O PPG é uma técnica utilizada para prever decisões estratégicas futuras dos concorrentes, como eles pensam e administram a organização, levando em consideração que a personalidade dos indivíduos não muda com o passar do tempo, ou seja, os padrões de decisões se repetem. Segundo Fleisher e Bensoussan (2003):

O perfil de personalidade do gerenciamento é uma ferramenta analítica que proporciona aos tomadores de decisão da organização uma compreensão das referências, metas, personalidades e características psicológicas dos tomadores de decisão da organização rival (FLEISHER; BENSOUSSAN, 2003, p. 255).

O PPG é uma técnica que analisa como os tomadores de decisões das empresas rivais, organizam seus recursos na perseguição de estratégias competitivas. Segundo Fleisher e Bensoussan (2003) o psicólogo Carl Jung foi o primeiro a explorar o conceito de personalidade como um conjunto de preferências ou características que orientam a motivação e o comportamento de uma pessoa, e ainda, sugere que a personalidade é formada na mais tenra idade, e permanece essencialmente a mesma ao longo da vida de um indivíduo. Considera-se que a personalidade não é unicamente biológica, nem unicamente social: é o conjunto estruturado das disposições inatas (herança, constituição) e das adquiridas (meio,

educação e reações a essas influências), e que acaba por determinar a adaptação original do indivíduo ao seu ambiente (SILVA, 1992).

A instrumentalização do conceito de personalidade foi tratada por diferentes iniciativas, entre elas, a metodologia *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI) se destaca, criada na década de 1930. O MBTI se preocupa principalmente com as diferenças entre pessoas, que resultam da forma com que as pessoas gostam de focalizar sua atenção, o modo com que absorvem informações, tomam decisões, e o tipo de estilo de vida a que se adaptam (FLEISHER; BENSOUSSAN, 2003). É importante ressaltar que o MBTI auxilia a identificação de certas preferências, essas preferências não são estáticas elas mudam o tempo todo. Todo mundo tem diferentes preferências em diferentes momentos, e os tipos individuais são coleções dessas preferências. Não há tipos certos ou errados e um tipo não é melhor do que o outro. MBTI reflete como é provável que os indivíduos lidem com as situações (LAHEY, 2003).

Outra ferramenta interessante para a identificação dos perfis psicológicos é o questionário desenvolvido por Keirsey com o propósito de auxiliar na identificação do tipo psicológico das pessoas baseado nas atitudes opostas: introversão/extroversão, pensamento/sentimento, sensação/intuição, juízo/percepção, na qual originam os dezesseis tipos psicológicos estudados por Keirsey (LAHEY, 2003). O questionário é composto por setenta questões baseado na teoria de temperamento desenvolvida por Keirsey no livro *Please Understand Me* (Por Favor me Entenda), o questionário encontra-se disponível no site <http://keirsey.com/>.

A técnica PPG quando apresentada por Fleisher e Bensoussan (2003) compreende a utilização de três etapas: análise do *background*, análise do temperamento e análise do ambiente da organização.

Segundo Fleisher e Bensoussan (2003) um bom lugar para iniciar a construção de um perfil de personalidade é análise do *background* de cada indivíduo, essa análise oferecerá dicas sobre a expertise acumulada pela pessoa, na qual poderão influenciar suas decisões futuras. Os exemplos desse tipo de informação segundo os autores são:

- a) História da Carreira e Posições Hierárquicas: Gerentes com formação em marketing tendem a focalizar mais a inovação, a diferenciação; gerentes com formação em contabilidade tendem a focalizar o controle de custos; gerentes com formação financeira ou legal tendem a enfatizar o crescimento por aquisição e fusão; gerentes com formação científica ou técnica tendem a focalizar o desenvolvimento de novos produtos através de P&D internos;
- b) Formação Educacional: Executivos podem tender a enfatizar as áreas nas quais se especializaram em sua época de estudo;
- c) Idade: Executivos jovens tendem a ser menos avessos a riscos que os executivos mais velhos;
- d) Tempo de exercício do cargo (experiência): Novos times de gestão podem estar mais abertos às estratégias que impliquem em reestruturação e mudança de direção;
- e) Desenvolvimento interno versus Terceirização: Gestores de empresas terceirizadas tendem a perseguir mais intensamente as mudanças gerenciais;
- f) Decisões passadas: Gestores que tiveram grandes fracassos com certos tipos de estratégias tenderão a não reempregá-las no futuro. Da mesma forma, eles tenderão a repetir as estratégias bem-sucedidas;
- g) Hobbies, Afiliações, Círculo social, Interesses

A análise do ambiente segundo Fleisher e Bensoussan (2003) compreende o caráter organizacional e esse caráter é imposto pelo líder da organização, ou seja, identificar a estrutura na qual as decisões são tomadas. A identificação do caráter pode prover *insights* sobre a capacidade de resistência da organização, a aceitação do comportamento estratégico e tático.

No presente trabalho para a identificação do perfil de personalidade tomou-se como base os quatro temperamentos retratados por Keirse e Bates (1978? apud SILVA, 1992), que representam uma unificação de tendências com a finalidade de auxiliar na compreensão da personalidade e orientar os indivíduos em seus objetivos de vida. Os quatro temperamentos base são:

- a) Realista Perceptivo (SP);
- b) Realista Judicativo (SJ);
- c) Intuitivo Racional (NT);
- d) Intuitivo Sensível (NF).

O Realista Perceptivo (SP) trabalha sob o impulso da ação e de forma independente. O que realmente importa é viver o momento presente, realizar as coisas por sentir o impulso de realizá-las. O tipo realista perceptivo não suporta trabalhar com rotinas, regulamentos, pois seu estilo de vida é movimentado, imprevisível, sendo uma pessoa ideal para lidar com situações de crise na qual exige uma ação inesperada, mas se perdeu a batalha necessita de encorajamento e de compreensão. Trata-se de uma pessoa socialmente bem aceita com facilidade de fazer amizades, pois é muito animado e otimista em relação à vida. Principais Características (1978? apud SILVA, 1992):

- a) São orientados para o presente;
- b) Buscam aventura e experiências;
- c) Habilidade para resolver qualquer problema que apareça;
- d) Agem de acordo com seus impulsos;
- e) São negociadores naturais que pensam em termos de variações e alternativas;
- f) Habilidade para notar e descrever detalhes;
- g) Lidam com coisas manuais, visuais e praticam a arte;
- h) Tomam decisões inesperadas.

As características mais marcantes do temperamento Realista Judicativo (SJ) são a dedicação e a persistência. Dedicam-se inteiramente às pessoas que estão ao seu redor e também às suas tarefas e rotinas, assumindo total compromisso com suas responsabilidades em relação à família e ao emprego. Tentando ser útil naquilo que faz e procurando harmonia e felicidade para aqueles que convivem. Porém o realista judicativo depende muito das expectativas que as outras pessoas têm ao seu respeito e também ao trabalho que desenvolvem o que lhe impõem em ocasiões que sente o dever de cumprir para agradar essas pessoas. É uma pessoa que está voltada para o cumprimento de seus deveres procurando viver de forma paternal, responsável e hierárquica. Principais Características (1978? apud SILVA, 1992):

- a) Seu foco é assumir responsabilidade;
- b) Estabelecem padrões para procedimentos operacionais;
- c) Buscam pela segurança e estabilidade;
- d) Enfatizam a memória, a conservação e a preservação;
- e) Gostam de regras, padrões e autoridades;
- f) São sérios e preocupados com uma posição fatalista.

O que caracteriza o temperamento Intuitivo Racional (NT) é o desejo de

compreender e controlar a natureza dedicando continuamente a sua opção profissional. Vive para o trabalho e gosta de pesquisar, explorar ideias, pois acredita que nunca sabe o suficiente. Costuma se expressar de forma lógica e restrita acreditando que as pessoas já sabem do assunto e que suas explicações irão aborrecê-las. É capaz de ouvir atentamente novas ideias e de aceitá-las, mas desde que façam sentido. Principais Características (1978? apud SILVA, 1992):

- a) O foco está na lógica na razão;
- b) São orientados para o futuro;
- c) Planejadores de longo prazo;
- d) O seu ponto forte é a criação de projetos;
- e) Buscam conhecimento através da Ciência e Tecnologia;
- f) Criação de estratégias;
- g) Definição de estruturas e funções.

Por fim, o temperamento Intuitivo Sensível (NF) caracteriza-se por uma necessidade constante de encontrar sua autenticidade, porém necessita ser reconhecido em seu caráter pessoal. O Intuitivo Sensível (NF) pensa sobre possibilidades das pessoas e as desfruta, arrancando o que de melhor nelas existem, a fim de atualizar seu potencial e dos demais. O trabalho é visto como perfeição o que pode deixá-lo insatisfeito mesmo quando o trabalho está terminado. Mas pode-se tornar eclético, sem firmeza nas ações e na percussão dos objetivos almejados, acabando por se interessar mais em observar os demais do que por abstrações intelectuais. É capaz de falar e escrever fluentemente. Principais Características (1978? apud SILVA, 1992):

- a) Orientado para o futuro;
- b) O foco são as relações com as pessoas com treinamentos, aconselhamento e comunicação;
- c) Incentivo a formação de pessoas;
- d) Força esta na negociação e na comunicação oral e escrita;
- e) Desenvolvimento do potencial das pessoas;
- f) Confiam em sua intuição, imaginação e suas ideias visionárias;
- g) O trabalho tem que estar perfeito.

3 Materiais e Métodos

Devido às características do problema pesquisado foi utilizada a abordagem de pesquisa qualitativa neste trabalho, essa abordagem compreende as pesquisas nas quais os dados são coletados por intermédio de interações sociais e analisados subjetivamente pelo pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2006). Este trabalho é do tipo exploratório, por buscar um aprofundamento na compreensão do problema estudado (Gil, 1994). O método utilizado foi o estudo de caso, sendo caracterizado por Appolinário (2007) como o estudo realizado com um único sujeito (uma pessoa, uma empresa, uma cidade, um evento, etc...) de maneira que permita seu detalhamento. Se tratando de um sujeito único dificilmente os resultados obtidos com esse estudo possam ser generalizados, pois a unidade escolhida para investigação seja bastante diferente de outras unidades. Mas por outro lado, uma característica positiva é a profundidade da análise que pode ser realizada com esse estudo, além da simplicidade dos procedimentos de coleta e análise de dados em relação a outros métodos de pesquisa. Já o objeto de estudo do presente trabalho é o Perfil de Personalidade de Gerenciamento do profissional da informação

bibliotecário e a unidade-caso foi uma biblioteca universitária localizada em São Carlos-SP. A unidade-caso foi selecionada pela facilidade de acesso às fontes de informação formais e informais necessárias ao desenvolvimento da pesquisa. E por fim, a coleta de informações ocorreu por intermédio da análise de documentos: sites; comunicados da organização na forma de boletins informativos, entre outros documentos. O desenvolvimento da pesquisa compreendeu uma série de procedimentos, distribuídos em seis fases, conforme pode ser visualizado no Quadro 1.

Levantamento Bibliográfico	Para sistematizar a técnica PPG tornou-se necessário a elaboração de um referencial teórico para compreender o contexto em que ela está inserida e conseqüentemente ajudar na identificação de fontes de informação que auxiliem na obtenção da personalidade dos diretores de bibliotecas.
Desenvolvimento de uma Sistemática	Desenvolvimento de uma sistemática para a aplicação da técnica de PPG. No presente trabalho os tomadores de decisões são os diretores de bibliotecas universitárias que utilizarão a aplicação da técnica no contexto de suas bibliotecas. A sistematização da técnica encontra-se disponível no Quadro 2.
Aplicação	A sistemática desenvolvida foi aplicada para a análise do perfil do diretor da unidade caso. Tal aplicação foi realizada mediante a análise de fontes de informação formais e informais. O resultado da aplicação da técnica PPG pode ser visualizada no Quadro 3.
Análise dos Resultados	Os dados coletados nas fontes de informação foram analisados e tabulados. E o resultado dessa análise possibilitou a identificação do temperamento do diretor da unidade caso.
Divulgação dos resultados	Os resultados foram divulgados na forma de artigos e de trabalho de conclusão de curso de graduação.

Quadro 1: Etapas para o Desenvolvimento da Sistematização da Técnica PPG no contexto das bibliotecas universitárias.

4 Resultados Parciais/Finais

A proposta de sistematização (Quadro 2) da técnica de análise de informação PPG para o contexto das bibliotecas universitárias, compreende uma serie de passos, envolvendo orientações sobre o que observar na análise de informações e, ainda, quatro possíveis classificação do perfil de personalidade (temperamentos) do diretor da biblioteca:

- a) Primeiro Passo: Observar o *background* do gestor (diretor (a) biblioteca), para tal observação torna-se necessário o questionamento de algumas perguntas que são essenciais para a análise do PPG. Lembrando que o *background* consiste na análise de algumas informações que oferecem a *expertise* acumulada pela pessoa e que influenciarão suas decisões futuras. As perguntas que podem ser questionadas, por exemplo, são:
 - Quais foram as decisões tomadas no passado pelo diretor? Essa pergunta torna-se relevante no sentido de que as decisões passadas que foram bem sucedidas tenderão a ser empregadas no futuro. Ou seja, o PPG do diretor ao tomar essa decisão tenderá a se repetir no futuro;

- Quanto tempo de exercício na profissão? Diretores com pouco tempo de gestão podem estar abertos a mudanças de estratégia mais facilmente do que os que estão a mais tempo exercendo a profissão. Além da análise do *background* no primeiro passo, para a sua complementação poderá ser aplicado, caso haja a possibilidade, o questionário *Keirse*y disponível no site [A sistemática proposta para a técnica PPG foi aplicada na unidade caso visando à identificação do PPG do seu diretor. O Quadro 3 externaliza os resultados obtidos com a aplicação. Pode-se observar que o diretor da unidade caso apresenta como maior tendência para a tomada de decisão o temperamento Intuitivo Sensível \(NF\), ou seja, seu temperamento está voltado para ações que visam o treinamento, a comunicação, o desenvolvimento do potencial das pessoas, entre outras características que podem ser observadas nesse temperamento. As ações tomadas pelo diretor da unidade caso, que caracterizam o temperamento Intuitivo Sensível \(NF\) compreendem:](http://keirsey.com/, que oferece uma forma prática para a identificação do perfil de personalidade do gestor.b) <u>Segundo Passo</u>: Após observar quais as perguntas necessárias para a análise do <i>background</i> torna-se necessário procurar as respostas para essas perguntas. Ou seja, identificar as fontes de informação de acordo com as necessidades de informação. No Quadro 2 encontram-se disponíveis exemplos de fontes de informações que podem auxiliar nas respostas das perguntas e conseqüentemente na identificação do PPG do gestor.c) <u>Terceiro Passo</u>: Classificar, a partir da análise do <i>background</i> e se possível do resultado da aplicação do questionário <i>Keirse</i>y, em qual dos quatro temperamentos a resposta das perguntas, realizadas no primeiro passo, se enquadram. Como, por exemplo, ao observar o site da organização (unidade-caso) foi possível identificar que a organização oferece espaços culturais para a exposição de quadros de artistas da comunidade. Conseqüentemente o diretor tomou uma decisão baseada na cultura, logo seu temperamento está voltado para o realista perceptivo, nessa situação.d) <u>Quarto Passo</u>: Por fim, identificar qual dos quatro temperamentos aparece com maior ocorrência na aplicação da sistemática. O temperamento identificado trata-se do perfil de que o diretor se enquadra com maior freqüência para as suas tomadas de decisões.</div><div data-bbox=)

- a) A contratação de trabalhadores para melhorar o atendimento do usuário da biblioteca. Isso se deve ao fato de que o Intuitivo Sensível (NF) acredita que o potencial das pessoas irá trazer melhorias para a organização;
- b) Oferecimento de cursos de treinamento e capacitação dos usuários. O Intuitivo Sensível (NF) acredita que o incentivo na formação das pessoas pode trazer benefícios para a melhoria dos serviços oferecidos;
- c) Parcerias entre os serviços oferecidos com os docentes. No sentido de que o docente é um importante elo de comunicação com os alunos, que poderá incentivá-los a usar os serviços da biblioteca;
- d) A comunicação é uma característica bem marcante do Intuitivo Sensível (NF), outro ponto que evidencia essa característica é o fato de o diretor da unidade caso não possuir um site de relacionamento o que pode evidenciar sua tendência (preferência) pela comunicação oral.



É possível observar nos resultados apresentados no Quadro 3, que além do Intuitivo Sensível (NF) outros temperamentos foram observados com menor intensidade, o temperamento Realista Perceptivo (SP). Nesse temperamento as ações tomadas pelo diretor da unidade caso estão voltadas para a cultura. Como, por exemplo, ampliar o acesso a cultura por intermédio de programas de incentivo a leitura.

Já o temperamento Realista Judicativo (SJ) apareceu com a mesma frequência que o Realista Perceptivo (SP). No entanto, as ações tomadas pelo Realista Judicativo (SJ) estão voltadas para a preservação da memória da organização. Keirse e Bates (1978? apud SILVA, 1992) afirmam que o profissional bibliotecário está inserido nesse temperamento, no sentido de estabelecer padrões para os procedimentos. Outra característica observada é o tempo de exercício da profissão que resultou aproximadamente 20 anos, evidenciando que os trabalhadores mais experientes buscam pela segurança e estabilidade da organização, característica bem marcante para o temperamento Realista Judicativo (SJ).



O que Observar?	Onde Observar?	Os Quatros Temperamentos			
		Realista Perceptivo (SP)	Realista Judicativo (SJ)	Intuitivo Racional (NT)	Intuitivo Sensível (NF)
1. Background	Fontes de Informação				
1.1. Qual a formação?	Currículo Lattes				
1.2. Qual o tempo de exercício da profissão?	Fontes Informais				
1.3. Quais são os <i>hobbies</i> , afiliação, círculo social?	Fontes Informais				
1.4. Qual (is) evento (s) a biblioteca está oferecendo?	Site da Instituição				
1.5. Quais foram as decisões passadas?	Fontes Informais/Site da Instituição				
1.6. Qual (is) projeto (s) desenvolvido (s)?	Site da instituição/Currículo Lattes				
1.7. Qual (is) projeto (s) em andamento (s)?	Boletim informativos/Site da Instituição				
1.8. Participou de algum evento científico?	Currículo Lattes				
1.9. Publicou artigos científicos?	Base de Dados Scielo				
1.10. Informações em gerais	Ex.: Google				
2. Questionário Keirse	Aplicar o Questionário				

Quadro 2: Proposta para a sistematização da técnica de análise de informações PPG no contexto das bibliotecas universitárias.

Fonte: Autores.

O que Observar?	Onde Observar?	Os Quatros Temperamentos			
1. <i>Background</i>	Fontes de Informação	Realista Perceptivo (SP)	Realista Judicativo (SJ)	Intuitivo Racional (NT)	Intuitivo Sensível (NF)
1.1. Qual a formação?	Site da Instituição		X		
Bibliotecário					
1.2. Qual o tempo de exercício da profissão?	Fontes Informais		X		
Aproximadamente 20 anos					
1.3. Qual o hobbies, afiliação, círculo social?	Sites de relacionamento				X
Não encontrado					
1.4. Qual (is) evento (s) a biblioteca está oferecendo?	Boletim informativo		X		
Voltados para a reflexão da política de informação, comunicação e memória da universidade					
1.5. Quais foram as decisões passadas?	Boletim informativo				X
Contratação de funcionários para melhorar o atendimento ao usuário					
1.6. Qual (is) projeto (s) desenvolvido (s)?	Boletim informativo	X			
Ampliar o acesso a cultura para toda a comunidade com programas de incentivo a leitura					
1.7. Qual (is) projeto (s) em andamento (s)?	Site da Instituição				X
Cursos de treinamento e capacitação dos usuários					
1.8. Participou de algum evento científico?	Google	X			
Conselho municipal de cultura					
1.9. Publicou artigos científicos?	Google	X			
Voltados para o incentivo da leitura					
1.10. Informações em gerais	Site da Instituição/Boletim Informativo				X
Parcerias entre os serviços oferecidos com os docentes					
2. Questionário Keirse	Não Aplicado				

Quadro 3: Resultado da aplicação da sistemática proposta para a técnica de alise de informação PPG.

Fonte: Autores



É possível afirmar que o diretor analisado apresenta uma variação de temperamentos para a tomada de decisão. Mas que suas decisões passadas e as que estão em andamento têm uma forte tendência para o temperamento Intuito Sensível (NF), ou seja, o diretor valoriza as relações sociais, o incentivo ao treinamento tanto dos trabalhadores da unidade caso quanto do usuário, e ainda, seu ponto forte está na negociação e na comunicação oral e escrita. Por outro lado, dificilmente suas decisões tenderão para o temperamento Intuitivo Racional (NT), pois segundo as fontes de informação analisadas, não foi possível identificar nenhuma evidência desse temperamento.

5 Considerações Parciais/Finais

A sistematização proposta para a técnica de análise PPG compreende a análise de fontes de informação, visando à construção do que foi denominado de *background* do tomador de decisão e assim, obter o PPG de um determinado diretor de biblioteca (tomadores de decisão de outras unidades de informação que concorrem pelos mesmos recursos com a sua organização), tal perfil poderá ser utilizado pelo tomador de decisão para a antecipação de decisões futuras de seus concorrentes e conseqüentemente obter uma estratégia competitiva favorável para a sua organização.

A aplicação da sistemática aqui proposta não se limita a identificação do perfil dos tomadores de decisão das organizações concorrentes. Também poderá ser aplicada internamente a organização, visando identificar e compartilhar os diferentes perfis de gerenciamento da média gerência. Por exemplo, um diretor de biblioteca poderá aplicar a sistemática junto aos chefes das unidades organizacionais da sua biblioteca, possibilitando ao diretor conhecer o PPG da sua equipe e com isso, visualizar os potenciais projetos de maior interesse, as tendências de tomada de decisão e a compatibilidade com o seu estilo de tomada de decisão, viabilizando a consolidação de parcerias internas mais eficientes e eficazes.

Conclui-se que o conhecimento do perfil de personalidade de gerenciamento do decisor poderá auxiliar a tomada de decisão no contexto das bibliotecas universitárias e com isso, contribuir para o seu desenvolvimento e sucesso no atendimento às demandas informacionais da sua comunidade.

6 Referências

AMARAL, R. M. do. **Análise dos perfis de atuação profissional e de competências relativas à inteligência competitiva**. 2010. 187 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2010. Disponível em: http://www.bdttd.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3225>. Acesso em: 22 out. 2010.

ANDRADE, M. V. M.; SANTOS, A. R. dos. **Princípios da gestão estratégica e suas aplicações na biblioteca universitária**. Niterói: Núcleo de Documentação/UFF, [2007?]. Disponível em: <http://www.uff.br/ndc/repositorio/Princ%EDpios%20da%20Gest%E3o%20estrat%E9gica.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2010.



APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2007.

BUCHANAN L.; O'CONNELL, A. Uma breve história da tomada de decisão. **Harvard Business Review**, Brasil, v. 34, n° 1, out, 2007. Disponível em: <http://www.revistaharvard.com.br//index.php?option=com_content&task=view&id=163&Itemid=1/>. Acesso em: 23 mar. 2010.

CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

FLEISHER, C. S.; BENSOUSSAN, B. E. Perfil de gerenciamento. In: _____. **Strategic and competitive analysis**: methods and techniques for analysing business competition. New Jersey: Prentice Hall, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GOMES, L. F. A. M.; GOMES, C. F. S.; ALMEIDA, A. T. de. **Tomada de decisão gerencial**: enfoque multicritério. São Paulo: Atlas, 2002.

LAHEY, R. What types of people perform competitive intelligence best? In: FLEISHER, C. S.; BLENKHORN, D. L. **Controversies in competitive intelligence**: the enduring issues. Westport: Praeger, 2003, p.243-256.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 4. ed. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes**: estruturas em cinco configurações. Tradução Ailton Bomfim Brandão. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2003

PORTER, M. **Estratégia Competitiva**: técnicas para análise de indústrias e concorrência. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

SÁ, M. C. B. de. **Avaliação dos impactos da modernização da gestão pública no**



Gestão de pessoas

Trabalho completo

desempenho dos estados brasileiros. 2009. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade de São Paulo. 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-03112009-111403/>>. Acesso em 13 jun. 2010.

SILVA ; M. L. R. da. **Personalidade e escolha profissional:** subsídios de Keirsey e Bates para a orientação vocacional. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 1992.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação.** Brasília: Thesaurus, 1995.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

COACHING COMO FATOR MOTIVACIONAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Clelia Junko Kinzu Dimário¹, Elenise Maria Araújo², Flavia Helena Cassin³, Priscila Carreira Bittencourt Vicentini⁴

1 MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, Especialista em Tecnologias da Informação,

Bibliotecária no Serviço de Biblioteca e Informação do Instituto de Química de São Carlos - IQSC/USP, São Carlos, SP

2 Mestre em Engenharia de Produção, Especialista em Tecnologias da Informação, Bibliotecária no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos - EESC/USP, São Carlos, SP

3 Especialista em Tecnologias da Informação, Bibliotecária no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos - EESC/USP, São Carlos, SP

4 Especialista em Tecnologias da Informação, Bibliotecária no Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara – FCLAr/UNESP, Araraquara, SP

Resumo

A Qualidade de vida no trabalho – QVT nas organizações nacionais representa uma novidade, pois até então se discutia a qualidade dos serviços e produtos e não a qualidade “para o trabalho”. Entretanto, diante da globalização e o advento das tecnologias de informação e comunicação, os líderes devem descobrir os talentos dos indivíduos e incentivá-los para o desenvolvimento de habilidades exigidas para a execução de suas tarefas. Nesse contexto, as bibliotecas universitárias como todas as organizações modernas, exigem capital humano qualificado e capacitado para atender uma demanda específica de um público diversificado e exigente, cumprindo assim sua missão, de promover o ensino, a pesquisa e a extensão. O grande desafio para as lideranças das bibliotecas é buscar técnicas que identifiquem nos indivíduos, limitações que possam ser transformadas em habilidades e conseqüentemente valorizam o indivíduo, favorecendo o trabalho em equipe, a mudança do clima organizacional, a forma da comunicação interna, os relacionamentos interpessoais e a qualidade de vida no trabalho. Desta forma, propomos uma reflexão sobre o novo perfil em liderança, estilo de gestão de pessoas, e a aplicação do processo de *coaching* como fator motivacional nas bibliotecas universitárias.

Palavras-Chave:

Coaching em bibliotecas universitárias; Comunicação interna-bibliotecas universitárias; Gestão de pessoas em bibliotecas universitárias.

Abstract

The quality of life at work – QLW – on the national organizations is a innovation, because until then we discuss the quality of services and products and not the quality “for the work”. However, before globalization and appearance of information and communication technologies, the leaders must find the talents of individuals and encourage them for the development of required skills for the fulfillment of their tasks. In this context, the university libraries, as all modern

organizations, demand able and trained human capital for attend a specific request of a rigorous and diversified public, fulfilling it mission, promoting the teaching, research and extension. The great challenge for the leaders of libraries is search for techniques that identify in the individuals restrictions that could be transformed into skills and consequently enrich them, favoring the teamwork, changing the organizational atmosphere, the way of inner communication, interpersonal relationships and the quality of life at work. This way, we purpose one reflexion about the new profile in leadership, style of people management and the application of coaching proceeding as a motivational factor in the university libraries.

Keywords

University libraries coaching; Inner communication-university libraries; People management-into university libraries.

1 Introdução

O tema Tecnologia de Informação e Comunicação – TICs ocupa lugar de destaque em trabalhos da área da Ciência da Informação e afins, onde o desenvolvimento e a constante atualização representam avanços significativos no cenário das grandes organizações que trabalham com a informação, como a Biblioteca Universitária.

A Biblioteca Universitária, para desempenhar seu verdadeiro papel social, produz, trata, dissemina e socializa a informação no meio acadêmico com a finalidade de gerar conhecimento e com isso contribuir para a melhoria contínua da vida do indivíduo na sociedade.

Para tanto, é imprescindível que essas instituições valorizem o capital intelectual, ou seja, seus funcionários, que atuam em prol da organização para efetivar suas atividades com atualização planejada. O sucesso da organização depende do comprometimento das pessoas em encarar novos desafios com responsabilidade e disposição, para desenvolver suas atividades com eficiência.

Além disso, o indivíduo ativo deve buscar sempre melhoria contínua em suas tarefas, para sustentar, de forma positiva, as demais atividades da organização, atingindo o resultado final, ou seja, atender a comunidade acadêmica.

Por meio de uma revisão de literatura propomos uma reflexão sobre a aplicação do processo de *coaching* como fator motivacional na gestão de pessoas em bibliotecas universitárias e os subcomponentes que interferem na qualidade de vida do trabalho como: a cultura organizacional, a comunicação interna, estilo de gestão, clima organizacional e motivação.

Consideramos relevante investigar como esses subcomponentes interferem na motivação das pessoas para sua qualidade de vida no trabalho.

Aproveitamos para ressaltar que o processo de *coaching* é um instrumento moderno e uma ferramenta importante para trabalhar a comunicação interna.

Entendemos que o líder, com o conhecimento das técnicas adequadas, poderá realizar intervenções que promovam a valorização e a qualificação do indivíduo tanto em âmbito pessoal quanto profissional, favorecendo desta forma, o trabalho em equipe, a criatividade e os relacionamentos interpessoais.

Esse trabalho também visa sensibilizar líderes a respeito de novas técnicas

que promovam a melhoria da performance em gestão de pessoas, voltadas para Unidades de Informação que atuam especialmente no contexto universitário.

2 Revisão de Literatura

2.1 Qualidade de vida no trabalho – Brasil

Segundo Fernandes (1996), a produtividade, competitividade e qualidade abrem espaço sobre as novas formas de organização do trabalho e a implantação das tecnologias voltadas para a Qualidade total. Após uma maior abertura do mercado à globalização e para a importação de produtos estrangeiros, através dos Programas de Qualidade Total, o Brasil mostrou interesse por Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Limongi-França (2010) afirma que muitos são os fatores desencadeadores de ações de QVT que pressupõe necessidades a serem atendidas no sentido da preservação pessoal e da sobrevivência da espécie. Somente na última década do século passado é que se difundiu o conceito de qualidade de vida. Em alguns países as demandas de QVT são denominadas de condições de trabalho que não era reconhecida como responsabilidade do ambiente interno da organização, tanto por empregadores como empregados. Na gestão de pessoas os estudos se iniciam na redução da fadiga física com os estudos ergonômicos; discussões sobre o moral do grupo de trabalhos seguidos de estilos gerenciais mais ou menos controladores. Os temas de responsabilidade social, envelhecimento da população, desenvolvimento sustentável na última década abriram novos paradigmas para as questões de QVT típicos em nossa sociedade que são:

- a) estrutura da vida pessoal: família, atividades de lazer e esporte, hábitos e expectativas de vida, cuidados com a saúde, alimentação, sedentarismo, grupos de afinidade e apoio;
- b) fatores socioeconômicos: globalização, tecnologia, informação, desemprego, políticas governamentais, organizações de classes, privatizações, aumento do mercado de seguro-saúde, consumo mais sofisticado;
- c) metas empresariais: competitividade, qualidade de produto, custos, imagem corporativa, velocidade;
- d) pressões organizacionais: estruturas de poder diferenciadas, informação, agilidade, co-responsabilidade, remuneração variável, mudança de emprego, gastos com investimento em projetos sociais.

Várias ciências tratam a condição humana para responder a esses fatores acima.

No foco do indivíduo a temática de QVT também engloba os riscos ocupacionais do trabalho, ergonomia, questões de saúde e segurança do trabalho, carga mental, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, processos comportamentais, motivação, liderança, fidelidade e empregabilidade.

Albuquerque e Limongi-França (1998), vêem dois movimentos principais na filosofia e na QVT:

- a) QVT como gerenciamento do *stress*: toda pessoa tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida, sendo por patologias diversas, entre elas o *stress*;
- b) QVT como expansão do conceito de Qualidade Total: o surgimento e a expansão da Qualidade Total, com as certificações ISO9000 e similares, fez

com que as pessoas passassem a exigir que os processos de implantação da Qualidade Total também se direcionassem para a melhoria de vida dos trabalhadores, pois a abordagem de qualidade de vida no trabalho do ponto de vista dos sistemas de qualidade envolve apenas as políticas e os programas de qualidade total, certificação ISO9000 e muitos outros métodos e práticas gerenciais centrados apenas na satisfação do cliente.

Por abranger o caráter de inovações gerenciais, “indivíduo versus organização”, a definição de QVT de Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 42), é a mais adequada à nossa reflexão.

Qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implementação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Santa´Anna (2011) define a QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos Taylorista com o objetivo de propiciar mais humanização do trabalho através do aumento do bem estar dos trabalhadores com mais participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho.

Machado (2002) diz que a construção da QVT ocorre no momento em que se direcionam as pessoas como um todo, o que é chamado de enfoque biopsicossocial (conceito originário da medicina psicossomática) que se utiliza uma visão holística do ser humano, em oposição à cartesiana, que divide o ser humano em partes. O ser humano é um todo em que convivem vida pessoal, profissional, razão e emoção.

O grande desafio atual será preparar profissionais para gerenciar de forma mais efetiva as questões pessoais e profissionais.

Considera-se que os profissionais, na maioria das vezes, passam pelo menos oito horas de seu dia dentro do ambiente de trabalho, um clima agradável na instituição será vantagem para as partes, resultando para diminuição do estresse.

Ressaltamos que este envolvimento é fundamental para o aumento não só da produção, mas principalmente da qualidade do trabalho e do aperfeiçoamento profissional.

De acordo com Sant`Anna (2011) tem crescido no Brasil a dedicação de coordenadores e pesquisadores de núcleos precursores dos trabalhos em torno da Qualidade de Vida no Trabalho, como a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa – Brasília), a Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS e a Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Mais recentemente a Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN e a Universidade de São Paulo – USP. O interesse por esses estudos, dissertações, pesquisas e consultorias nessa linha é em razão da QVT estar relacionada com os indivíduos, e como o trabalho afeta o plano psíquico dos indivíduos.

Segundo Morin (2011, p. 280), o trabalho é uma atividade pela qual o indivíduo se insere no mundo para exercer seus talentos, se definir, realizar muito do seu potencial e criar valor, tendo como retorno desempenho e eficácia pessoal através dos resultados e senso de utilidade; possibilita que ele prove sua existência, se reconheça e seja reconhecido para atingir o sucesso profissional.

Para este trabalho, o conceito de QVT está sustentado em seus subcomponentes e acrescentaremos o processo de *coaching*, como fator motivacional na gestão de pessoas no desenvolvimento estratégico da organização.



O conjunto de cultura organizacional, estilos de gestão de pessoas, clima organizacional, comunicação interna, motivação, condições de trabalho, saúde e lazer são fatores de sucesso para quem deseja implementar uma trajetória de desenvolvimento estratégico de qualidade de vida no trabalho em sua organização. (DIMÁRIO, 2007, p. 20).

2.2 Cultura Organizacional

A Cultura organizacional é um assunto bastante amplo, buscou-se apenas contextualizá-la de maneira sucinta seu significado para explorarmos a comunicação interna e o *coaching*.

Cesar (2008, p. 133) afirma que a cultura é um processo de aprendizagem que nasce com a interação dos membros com o ambiente de trabalho em dois aspectos: sentido, que é intangível (crenças, atitudes e valores compartilhados) e comportamentos que são observáveis.

De acordo com Chiavenato (1983, p. 416), cultura organizacional significa um modo de vida, um sistema de valores e crenças, uma forma aceita de interação e de relacionamentos nas instituições.

A cultura organizacional é um conjunto de normas informais e não escritas, valores, hábitos, costumes e conhecimentos que ditam a maneira como os indivíduos devem se comportar dentro das organizações. A evolução ocorre no momento em que as pessoas mudam, pois são as pessoas quem compõe, transmitem e mantém a cultura nas organizações.

Segundo Marchiori (2008, p. 77), a cultura organizacional é formada no momento em que as pessoas se relacionam através da comunicação. Cultura e comunicação são indissociáveis em uma organização.

Concordamos com Inazawa (2009), quando afirma que a cultura organizacional é importante porque permite o compartilhamento do poder para gerar um clima de confiança e segurança para incentivar a inovação e a experimentação de tentativas e erros além da aprendizagem das pessoas.

Quando a cultura está estabelecida, há prática da socialização na empresa. Essa prática de acordo com Robbins (2009, p. 230) consiste no momento em que o indivíduo entra para a organização, ele é moldado com a finalidade de transformá-lo em um funcionário "bem posicionado", entretanto, aqueles que não conseguem assimilar os comportamentos essenciais e cruciais poderão ser rotulados como "rebeldes", às vezes terminando em demissão. Mas nem por isso as organizações deixarão de socializar os funcionários durante toda a sua carreira, não de uma maneira explícita, afinal esse processo contínuo mantém a cultura organizacional.

Na maioria das vezes as organizações estão inseridas em um mesmo contexto sócio-econômico-cultural, porém apresentam características diferentes quanto a gestão, estilo de liderança predominante, o comportamento dos funcionários, características estas que acabam resultando em uma cultura organizacional diferente, refletindo com a mentalidade de seus líderes.

Silveira (2009) salienta que as culturas das bibliotecas brasileiras só se modificam a partir das mudanças de atitudes, das pessoas que as gerenciam e das demais equipes que nelas desenvolvem suas atividades profissionais.

2.3 Estilos de gestão de pessoas

Robbins (2009, p. 154) afirma que a liderança é a capacidade de influenciar

um grupo para atingir seus objetivos. Essa influência poderá ser formal através de um cargo gerencial em uma instituição, pois esses cargos têm um certo grau de autoridade; um profissional pode assumir um papel de liderança apenas em função do cargo que está. Quando a instituição atribui a seus administradores alguns direitos formais não lhes garante a capacidade de liderar com eficácia, os líderes poderão surgir por indicação formal ou naturalmente dentro dos grupos.

De acordo com Pinheiro (1998), o líder é capaz de harmonizar as necessidades dos funcionários de uma organização. É um processo na sociedade como um todo, na família, na escola, na empresa, na comunidade, enfim, em todas as integrações sociais. Ela se manifesta sempre que um indivíduo procura a qualquer maneira influenciar o comportamento dos outros com o objetivo de alcançar suas metas.

Segundo Robbins (2009), a inteligência, o carisma, a capacidade de decisão, o entusiasmo, a força, a coragem, a integridade, a autoconfiança e outras qualidades seriam a descrição de um líder.

A evolução do processo da gestão de pessoas é considerada diferente por diversos autores. Alguns classificam as várias fases desse processo evolutivo com base em funções desempenhadas na organização pela gestão de pessoas.

Na abordagem funcionalista, de acordo com Dutra (2002), podemos identificar três fases:

- a) operacional (até a década de 60): preocupa-se basicamente com a operacionalização de captação, treinamento, remuneração e informação;
- b) gerencial (dos anos 60 até o início dos anos 80): passa a interferir nos diferentes processos da organização, é requisitada como parceira nos processos de desenvolvimento organizacional;
- c) estratégica (a partir dos anos 80): passa a assumir papel estratégico nos conceitos de pensar as pessoas na geração de valor para as organizações.

Lira (2004) afirma que uma liderança certa é difícil de ser definida, pois um estilo adotado por um líder às vezes é eficaz em uma determinada situação e em outra é totalmente inadequada.

2.4 Clima organizacional

Chiavenato (1983, p. 416) aborda que um clima organizacional é o ambiente interno de uma instituição, onde a atmosfera psicológica está refletida através das características de cada instituição. Envolve diferentes aspectos como o tipo de instituição, a tecnologia envolvida, as políticas, as metas operacionais formais, os regulamentos internos (fatores estruturais), atitudes, valores, comportamento social que são encorajados ou sancionados. O clima organizacional resulta do envolvimento dos aspectos formais e informais da estrutura, regras, normas e relações interpessoais existentes na instituição.

Podemos dizer que é a percepção do indivíduo sobre o ambiente interno que ele trabalha, ou seja, sobre a instituição com a sua cultura, suas normas, seus usos e costumes, têm o objetivo de retratar o estado de satisfação dos indivíduos em relação à instituição, o seu trabalho, a ele mesmo, aos demais colegas e ao líder.

Chiavenato (1983) afirma que cada instituição é um sistema complexo e humano, com características individuais com a sua própria cultura e com um sistema de valores que determinam os sistemas de informações e os procedimentos de

trabalho. Esse conjunto de variáveis deve ser observado continuamente e aperfeiçoado para melhorar a produtividade e aumentar a motivação.

O clima não pode ser “criado” pela organização, pois é algo que já existe, é resultante de fatores internos, das decisões tomadas e da forma como os indivíduos são administrados pelos líderes, atingindo o comportamento do funcionário quanto à imagem que ele tem da instituição.

Lembramos que a instituição é formada por indivíduos que constituem um universo diferente de interesses, de posturas pessoais e profissionais, estilo de vida diversificado, portanto, não interpretam e não reagem da mesma maneira, não possuem os mesmos valores e a mesma intensidade de aceitação ou rejeição sobre os acontecimentos profissionais e pessoais.

Nesse contexto, podemos afirmar que haverá vários climas em uma mesma instituição num mesmo momento, ocasionados pelos mesmos acontecimentos, mas com efeitos diferentes nos indivíduos, causando sensações positivas para uns e negativas para outros. O clima poderá variar de acordo com os fatores psicológicos e motivacionais em que se encontra cada indivíduo, bem como a maneira como ele interpreta o contexto da instituição, através das informações recebidas ou percebidas pelo ambiente interno.

Grabarshi (2001) afirma que as diferenças de clima organizacional dependem das características marcantes de quem lidera determinada área, e somente através de um clima adequado os líderes poderão estimular a motivação dos indivíduos em sua equipe.

2.5 Motivação

Em toda organização há funcionários que se sobressaem mais do que os outros, não que sejam mais qualificados e capacitados do que os outros, mas é porque eles vêem algo importante e positivo em suas atividades que os outros não conseguem ver.

Não estamos falando de inteligência e sim de motivação. De acordo com Maslow (1998), as necessidades são o ponto de partida para a motivação do ser humano. Ela está representada por uma pirâmide (divisão hierárquica) em cinco níveis de necessidades que estão assim ordenadas: fisiológicas, segurança, social, estima e auto-realização. Quando as necessidades fisiológicas e de segurança estão sanadas, surgem as outras necessidades. Essas outras necessidades determinam o que passa a ser importante no momento para o indivíduo, constituindo assim em fontes de motivação. A busca em satisfazer essas necessidades é normal nos indivíduos, afinal quando uma necessidade é satisfeita ele logo encontra uma nova necessidade.

Embora Maslow (1998) nos mostre que as necessidades são fatores de motivação, nem sempre as necessidades são realizadas hierarquicamente; dependerá da vontade e desejo de realizar algo.

De acordo com Robbins (2009), a motivação é a disposição para realizar algo para satisfazer uma necessidade (deficiência) física ou psicológica do indivíduo para que o resultado pareça atraente.

Esse parecer atraente se transforma em diferencial, encontrando a satisfação e a vontade, persistindo a fim de conseguir um resultado satisfatório ou até mesmo superá-lo.

Segundo McClelland (1961 apud ROBBINS, 2009, p. 52)¹ algumas pessoas preferem a realização pessoal do que a recompensa pelo sucesso, elas desejam fazer algo melhor, ou de forma mais eficiente do que já foi realizado, essa compulsão é a necessidade de realização.

Robbins (2009) afirma que uma pessoa motivada dedica esforço maior ao seu desempenho do que as desmotivadas. Assim, quando pessoas trabalham com afinco em determinada atividade é porque estão sendo movidas pelo desejo de atingir uma meta que valorizam.

Parece claro que os fatores emocionais reforçam ou dificultam a capacidade de pensar e agir dos indivíduos nas organizações, porque fazem parte da natureza humana; servem tanto para alavancar como para entrar seu desenvolvimento profissional nas instituições.

2.6 Comunicação Interna

Os líderes que compreenderem e valorizarem a importância dos fatores emocionais nos indivíduos para a motivação poderão esperar resultados melhores na realização de suas atividades. Só conseguirão isso se favorecerem a comunicação interna, será através dela que o indivíduo sinalizará suas frustrações, aflições, inseguranças e aspirações.

Para tanto, as organizações precisam preocupar-se cada vez mais em facilitar e incentivar o diálogo com seus diferentes grupos interno e externo, ir além do repasse de informações. É preciso tratar a comunicação de forma profissional, para que a mesma seja compreendida. Para isso é preciso saber o que os grupos pensam, almejam e realizam, pois somente assim, com a participação de todos é que surgirão atitudes inovadoras; só ocorrerá a partir do momento que compartilharem informações, gerando assim o bem estar e o conhecimento na organização.

De acordo com Grandó (2008, p. 238) a participação efetiva exige informação e para participar, o indivíduo precisa da informação para que ele se sinta envolvido, motivado e engajado.

Concordamos com Tavares (2010), ao afirmar que as organizações que dependem das pessoas para obterem uma vantagem competitiva sobre as outras devem ter uma comunicação interna integrada, ou seja, planejada e estratégica a fim de comprometer as pessoas com a organização e, com isso, se envolverem com a organização no todo.

Marchiori (2008, p. 216) diz que para isso é necessário que haja uma reação por parte dos funcionários que são comunicados de alguma informação; a efetividade é um desafio na comunicação interna porque exige participação e o envolvimento das pessoas. Para isso é necessário descobrir como se comunicar e gerar conhecimento com os grupos com a finalidade de promover um relacionamento duradouro com respeito, responsabilidade, transparência e ética.

No cenário das Bibliotecas, caberá ao profissional da ciência da informação, mais precisamente os líderes (pois são eles quem detém as informações) inserir e incentivar essa participação através da prática da liderança compartilhada com a prática da comunicação interna através do diálogo entre seus funcionários no papel

¹ McClelland, D.C. The achieving society. Nova York: Van Nostrand Reinhold, 1961.

de facilitador em diversas ações a respeito de suas políticas, planejamentos e pretensões dentro das bibliotecas.

De acordo com Marchiori (2008, p.215), a definição é:

A comunicação interna planejada é uma ferramenta estratégica que estimula o diálogo entre lideranças e funcionários. Oportuniza a troca de informações via comunicação contribuindo para a construção do conhecimento, o qual é expresso nas atitudes das pessoas. É fundamentalmente um processo que engloba a comunicação administrativa, fluxos, barreiras, veículos, redes formais e informais. Promove, portanto a interação social e fornece a credibilidade, agindo no sentido de manter viva a identidade de uma organização.

Para que ocorra a comunicação interna é necessário englobar todos os indivíduos da organização independente do nível hierárquico e aspirações profissionais, afinal todas atividades são realizadas por todos os funcionários.

Grando (2008, p. 228) relata que o processo de comunicação dentro da organização é assentado em redes formais e informais. A rede formal é constituída de todos os canais e meios de comunicação estabelecidos de forma consciente, planejada, deliberada conforme a estrutura organizacional que cria um modelo formal e padronizado de comunicações orais e escritas.

Possuem quatro fluxos:

- a) descendentes: informação transmitida pela direção da empresa aos níveis inferiores;
- b) ascendente: parte das bases em direção aos níveis superiores;
- c) lateral: acontece entre pares num mesmo nível organizacional;
- d) diagonal: informações entre grupos multisetoriais e pluridisciplinares para novos projetos e resolução de problemas.

Esses sistemas tendem a ser prontos, dificilmente aceitam o que está fora do padrão. A rede informal não possui uma estrutura e por isso os administradores preferem ignorá-la ou considerá-la como um mal, já que transmite informações extra-oficiais e até boatos. Mas é necessário compreendermos que as redes informais acontecem em toda e qualquer organização sadia porque ela permite o desenvolvimento do espírito em equipe, das motivações e da identificação do pessoal com a empresa. A comunicação informal não é estruturada e hierarquizada mas acontece em rede, onde permite a participação igual para todos os integrantes da organização ter acesso a informação. Tem resultados negativos como o boato, a desconfiança, a ausência de compromisso, como também possui resultados positivos como a espontaneidade, criatividade, envolvimento, participação e estreitamento de relações.

Ainda segundo Grando (2008, p. 238), a participação produtiva e eficaz do funcionário está relacionada a qualidade da informação que ele recebe dentro da organização. O seu desempenho na realização das tarefas relacionando o manuseio das tecnologias, motivação e comprometimento; tudo isso dependerá da comunicação interna que permite a troca de informações com seus pares, somente assim ele compreenderá o seu verdadeiro papel dentro da organização, o seu valor e importância para a mesma.

Para Lenhardt (2004) a comunicação não é um processo linear e implica na adoção de uma *meta-position* do gestor que deve comunicar sobre a forma que esta comunicando, ou seja, deve certificar-se que foi bem compreendido solicitando um

feedback sobre a mensagem original e observando a existência de distorções e confusões.

Lenhardt (2004) aponta também que é extremamente relevante na comunicação a relação que se estabelece no processo de entendimento da mensagem e os aspectos de resistência ou divergência que o receptor demonstra a partir de seus preconceitos, crenças e valores. Portanto, segundo o autor, a comunicação deve ser confirmada com *feedbacks* e *loops*, voltas e retomadas que asseguram a consistência, o clima de verdade e segurança entre a equipe.

2.7 Coaching

Para intensificar a comunicação interna através das habilidades interpessoais dos funcionários, refletiremos sobre o processo do *coaching*, aumentando assim, a sinergia, confiança e segurança na equipe.

Corrêa (2009) afirma que para aprender “como se comunicar” é necessário estabelecer um plano de comunicação em que os líderes ou gestores assumem o papel de facilitadores e efetivamente tomem atitudes para “escutar, fazer perguntas e dar feedback”.

Para a autora, utilizando essas técnicas, os líderes podem facilitar a discussão e avaliar opiniões, ajudando a clarear o pensamento e o processo de solução de problemas podendo usá-las em situações futuras.

Especificamente sobre a arte de fazer perguntas, os especialistas da área da educação estudam há décadas métodos mais eficazes para envolver os alunos nas discussões fazendo com que articulem os seus entendimentos sobre os temas expostos, respondendo questões e explicando a sua posição particular.

Sob a perspectiva do questionamento na gestão de pessoas, o líder ou gestor deve conduzir o indivíduo, em uma primeira etapa, à exposição das ideias e à percepção de contradições, preconceitos e opiniões superficiais; em seguida, após a constatação do equívoco ou confusão, o indivíduo é convencido a procurar em si mesmo, a verdade completa, extraindo do caso particular, o pensamento universal, livre de falsos valores e expondo plenamente aquilo que se esconde em qualquer consciência, o conhecimento.

A dinâmica do questionamento empenha-se em conduzir, os indivíduos, a excelência do pensamento crítico, incentivando-os à avaliação das ideias em sua veracidade e profundidade.

Robbins (2009) defende que o líder deve desenvolver habilidades de escuta ativa como forma de concretização da comunicação eficaz nas organizações.

Sugere assim, que o líder assuma concretamente as seguintes posturas:

- a) fazer contato visual com o outro, reduzindo os níveis de distração e encorajando aquele que fala;
- b) mostrar expressões faciais adequadas e balançar a cabeça afirmativamente para demonstrar a habilidade de atenção e escuta interessada;
- c) evitar ações ou gestos de distração, como olhar no relógio ou fazer outra atividade ao mesmo tempo;
- d) ouvir criticamente significa fazer perguntas, ou seja, analisar o que escuta e realizar questionamentos pertinentes;
- e) usar paráfrases utilizando frases que indiquem que o ouvinte está prestando atenção e entendeu a precisão da mensagem;

- f) evitar interromper a pessoa que fala, deixando que ela conclua o seu pensamento e não falar ao mesmo tempo que a outra pessoa.
- g) Aprenda a ouvir.

Segundo Echeverria (2012) a técnica do *feedback*, ou intercâmbio de juízos, requer do líder um decálogo de competências para melhoria das habilidade de gestão, aumento da performance e conseqüentemente a redução de conflitos e *stress*; segundo o mesmo, “[...] uma equipe que não sabe **fornecer feedbacks** críticos sobre o próprio desempenho dificilmente poderá aprender com seus erros e insuficiências.” (ECHEVERRIA, 2012, p. 1, grifo nosso).

As competências apontadas por Echeverria (2012) envolvem:

- a) Preparar o ambiente, o corpo e a emocionalidade para apresentar os *feedbacks* críticos, sempre atentando para promover um clima agradável durante a conversação;
- b) criar um contexto adequado, ou seja, explicar o propósito da conversa e o compromisso de atingir metas e objetivos em comum;
- c) não usar rótulos ou personalizar críticas dizendo “você é...” isso gera um mecanismo de defesa no outro;
- d) apresentar o feedback sem generalizações ou exageros evitando “sempre você...” ou “em tudo ...”;
- e) promover oportunidades para que o outro deixe claro suas intenções ou motivos;
- f) apresentar o feedback crítico sobre as ações do outro e não se referir à pessoa do outro;
- g) partilhar a responsabilidade de uma ação e assumir que essas ações desencadeiam no líder conseqüências, dizer isso por exemplo da seguinte forma: “Quando você faz tal ou tal coisa, me incomoda/me deixa triste...”;
- h) não invocar pessoas que não estejam presentes;
- i) indagar o ponto de vista do outro, verificando se existem fatores desconhecidos que poderiam alterar o feedback;
- j) solicitar mudanças concretas no comportamento do outro, pois o propósito do *feedback* crítico é a mudança de comportamento.

Outros fatores importantes que devem ser considerados durante o processo de *coaching* envolvem a assertividade do líder diante de situações adversas ou conflitantes, em que a honestidade ao expressar os sentimentos deve ser conduzida de forma controlada para resolver o problema naquele momento.

Segundo Whitmore (2011) *coaching* é “[...] uma forma de gerenciar, uma maneira de tratar as pessoas [...]” sendo que as técnicas utilizadas, devem liberar o potencial da pessoa para maximizar sua performance, ajudando-a aprender.

Para realizar um bom *coaching* é necessário construir consciência e responsabilidade. A consciência de fatos e a habilidade de perceber o que é relevante dependem de ações simples como ver e ouvir com atenção, coletar e perceber as informações para o entendimento completo das dinâmicas e dos relacionamentos entre pessoas e coisas.

Essa consciência corresponde ao nível de entendimento que o indivíduo possui com relação a experiência vivenciada e que conduz a maior habilidade e

consequentemente a autoconfiança e autoestima. Nessa mesma proporção, para construir a responsabilidade, o indivíduo deve aceitar e assumir seus pensamentos e ações e isso aumenta o comprometimento e *performance*.

A cultura do *coaching*, enquanto processo de facilitação para indivíduos, grupos e/ou organizações, promove benefícios que atingem tanto os objetivos profissionais como os pessoais, possibilitando inclusive, a descoberta de novos talentos e competências.

Para ampliar essas possibilidades, a metodologia do *coaching* busca aprimorar a comunicação intrapessoal e consequentemente, melhorar a qualidade dos relacionamentos e da vida no trabalho.

Em *coaching* as metodologias utilizadas para viabilizarem esse processo, são citadas em inúmeros trabalhos internacionais, mas no âmbito nacional sua aplicação ainda é incipiente. No entanto, os princípios e as técnicas que sustentam essa prática são aplicáveis em diferentes contextos, no qual, o gestor assume a tarefa de evidenciar a missão da empresa e a importância do trabalho em equipe.

O *coaching* tem sido usado e tem obtido resultados positivos na gestão de pessoas também na área pública, afirma Olivero (1997, p. 465), concluindo nas pesquisas, que indivíduos participantes de treinamentos sem o auxílio do processo de *coaching* aumentaram em 22,4% a produtividade, já os indivíduos que utilizaram o processo do *coaching* aumentaram em 88%.

Silveira (2009) aponta que os gerentes de bibliotecas deverão considerar a formação e a qualificação do capital humano como um dos pontos básicos do planejamento das bibliotecas universitárias, inclusive a própria condição do administrador em dominar os conhecimentos específicos da área gerencial para transformá-los em boas práticas de sua equipe de trabalho.

Diante dessa afirmativa levanta-se a discussão a partir da consideração de Silveira (2009) que diz respeito à condição do administrador em dominar os conhecimentos específicos da área gerencial. Para tanto há necessidade do gestor de bibliotecas perceber essa importância e necessidade de possuir conhecimentos específicos da área gerencial. Somente assim ele se empenhará em adquirir novos conhecimentos multidisciplinares da área de gestão de pessoas com a finalidade de fornecer a melhor integração dos indivíduos na equipe, melhorando assim a sua qualidade de vida no trabalho.

3 Considerações finais

A realidade estudada nos trabalhos selecionados evidencia que há necessidade de mudança de postura dos líderes quanto a valorização da qualidade de vida no trabalho, principalmente no que tange as pessoas dentro da instituição.

A Biblioteca é uma instituição social, constituída por pessoas e definida pela sua missão, valor e visão. É fundamental que os líderes percebam que eles têm a responsabilidade de favorecer um ambiente com mais qualidade de vida, mais satisfatório, motivacional com respeito ao ser humano e ao profissional para somente assim cumprir seu papel na sociedade.

Sabemos que o ambiente organizacional está sempre em constante mudanças como os autores consultados comentaram durante este trabalho. As mesmas só acontecem porque as instituições são constituídas por indivíduos em processo de inovação e crescimento na busca de melhorias contínuas para seu desenvolvimento profissional e pessoal.



Para isso faz-se necessário que os líderes dessas instituições valorizem e favoreçam em sua gestão uma liderança compartilhada, descentralizando e verticalizando as informações para todos os níveis a fim de comprometer mais o indivíduo com a instituição. Tais práticas gerenciais poderão reduzir o estresse e aumentar a motivação através do bem estar psicológico resultando em melhorias nas suas atividades e maior engajamento institucional.

Para tanto há necessidade de saber comunicar para compartilhar, ouvir, refletir e se necessário, propor mudanças a partir das sugestões dos indivíduos, pois são eles quem vivenciam os problemas e realizam as atividades.

Após tomar conscientização da importância da comunicação interna e dos fatores de motivação, é necessário que os líderes busquem também subsídios para capacitação nas áreas gerenciais (como treinamento para o *coaching*) para aprofundamento prático na área gerencial e liderança.

4 Referências

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998.

CESAR, A. M. R. V. C. Comunicação e cultura organizacional. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008. p. 125-137.

CHIAVENATO, A. **Introdução à teoria geral da administração**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983. 617 p.

CORRÊA, M. **Coaching é apenas um novo nome da moda para treinamento?** São Carlos: Instituto Psicologia Comportamental, 2009. Disponível em: <<http://www.psico.net/ipc/modules/smartsection/item.php?itemid=63&keywords=feedback>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

DIMARIO, C. J. K. **Qualidade de vida no trabalho dos funcionários das bibliotecas da USP**: Campus São Carlos um estudo de caso. 68 f. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (MBA)-Centro Universitário Central Paulista - UNICEP, São Carlos, 2007.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002. 210 p.

ECHEVERRÍA, R. **A arte do Feedback**. [2012]. Disponível em: <<http://www.pontodetransicao.com.br/biblioteca/A%20Arte%20do%20Feedback.pdf>> Acesso em: 17 abr. 2012.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. 115 p.



GRABARSCHI, I. V. S. S. **Qualidade de vida no trabalho e sua influência na percepção da qualidade dos serviços**: estudo de caso em instituição de nível superior. 2001. 115 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

GRANDO, G. B. Redes formais e informais por um diálogo interno mais eficaz. In: MARCHIORI, M. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008. p. 225-240.

INAZAWA, F. K. O papel da cultura organizacional e da aprendizagem para o sucesso da gestão do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 206-220, 2009.

LENHARDT, V. **Coaching for meaning**: the culture and practice of *coaching* and team building. New York: Palgrave Macmillan, 2004. 306 p.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida do cliente interno: melhorias, dificuldades e pressões externas a partir da certificação ISO9000. In: MELLO, J. B.; CAMARGO, M. O. (Coord.). **Qualidade na saúde**. São Paulo: Best Seller, 1998. p. 85-91.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 217 p.

LIRA, E. C. S.; JOVANOVIČH, E. M. S. Estilos de liderança no âmbito de uma biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004. 1 CD-ROM.

MACHADO, C. L. B. **Motivação, qualidade de vida e participação no trabalho**. 2002. 85 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

MARCHIORI, M. Comunicação interna: um fator estratégico no sucesso dos negócios. In: MARCHIORI, M. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008. p. 207-224.

MARCHIORI, M. Cultura e comunicação organizacional: uma perspectiva abrangente e inovadora na proposta de inter-relacionamento organizacional. In: MARCHIORI, M. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008. p. 77-94.

MASLOW, A. H. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954. 411 p.

MORIN, E. M. et al. Os sentidos do trabalho: implicações pessoais e organizacionais. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.). **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 279-292.



OLIVERO, G.; BANE, K. D.; KOPELMAN, R. E. Executive coaching as a transfer of training tool: effects on productivity in a public agency. **Public personnel management**, v. 26, n. 4, p. 461-469, 1997. Disponível em: <<http://www.baechlicoaching.ch/pdf/PublicPersonnelManagement.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

PINHEIRO, E. G.; MACIEIRA, M. H. L. (Des)Fazendo o mito sobre liderança: traçados e limites da atuação do profissional da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 1998. 3 disquetes, 3 ½ pol.

ROBBINS, S. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. 316 p.

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.). **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 300 p.

SILVEIRA, J. G. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n2/10.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2012.

TAVARES, R. S. A.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **A relevância da comunicação interna planejada para o desenvolvimento do comprometimento organizacional**. [2010]. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/resultado/trabalhosPDF/550.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2012.

WHITMORE, J. **Coaching for performance growing human potential and purpose: the principles and practice of coaching and leadership**. London: Nicholas Brealey Boston, 2011. 232 p.



COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DEMANDADAS AOS BIBLIOTECÁRIOS-GESTORES QUE ATUAM EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO DOS PROFISSIONAIS DE GOIÂNIA - GO

Karol Almeida da Silva¹, Luciana Candida da Silva²

¹Bacharel em Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Goiás

²Mestre em Ciência da Informação-UNB, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Goiás

Resumo

Este estudo tem por objetivo analisar as competências dos bibliotecários-gestores para sua efetiva atuação frente às demandas do mercado de trabalho em bibliotecas universitárias de Goiânia-Goiás. A pesquisa foi realizada com 13 bibliotecários-gestores e 3 contratantes, sendo utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário. Através dos resultados, conclui-se que as competências essenciais demandadas pelo mercado de trabalho das bibliotecas universitárias de Goiânia são formadas pela integração de habilidades, aprendizado coletivo, tecnologias e conhecimentos. Além disso, a maioria das competências demandadas não se restringe somente aos bibliotecários-gestores de bibliotecas universitárias de Goiânia, ou seja, os resultados da pesquisa visam contribuir com todos os demais bibliotecários que queiram desenvolver competências essenciais visando à satisfação de seus usuários/clientes e para as instituições e/ou organizações que buscam por profissionais qualificados na área de Biblioteconomia.

Palavras-Chave:

Bibliotecário-gestor; Bibliotecas universitárias; Mercado de Trabalho - Goiânia.

Abstract

The objective of this research was to analyze the competencies of the librarians-administrators for their effectiveness in meeting the demands of the University Libraries of Goiânia-Goiás labor market. The research was conducted with 13 administrative librarians and 3 contractors by utilizing fact-gathering questionnaires. Through the results, one can conclude that the essential competencies required by the University Libraries of Goiânia are formed by integration of abilities, collective training, technologies and knowledge. Furthermore, the majority of the competencies required are not themselves limited to the librarians-administrators of the University Libraries of Goiânia. Hence, the results of the research would to apply to all other librarians that who want to develop essential competencies with the aim of satisfying their users/clients and institutions and/or organizations that seek for professionals qualified in the field of Librarianship.

Keywords:

Librarian-administrators; University Libraries; Labor Market – Goiânia.

1 Introdução

A nova dinâmica mundial, caracterizada pela globalização dos mercados e pelas rápidas mudanças, tem aumentado as exigências do mercado de trabalho com relação aos profissionais bibliotecários, devido diversos fatores como a ampliação da velocidade do fluxo informacional e o surgimento de novas tecnologias da informação e comunicação (TICs).

Para atuar efetivamente neste novo mercado, os profissionais da informação devem ter habilidade de solucionar problemas, de aprender a aprender, conhecer e saber utilizar as tecnologias da informação e comunicação, capacidade de adaptação a mudanças, aplicar conhecimentos de forma crítica e reflexiva e ter capacidade de formação de competência.

O tipo de competência considerado mais adequado para este estudo foi a competência essencial, definida por Prahalad e Hamel (1990), que além de afirmarem que essas competências são a integração de habilidades e tecnologias e corrente de conhecimento, permite as organizações a oferecer um determinado benefício aos clientes; benefício este que seja único ou difícil de ser imitado pelo concorrente o que gera vantagem competitiva para a organização.

E as bibliotecas universitárias que também sofrem as influências e mudanças ocorridas na sociedade, necessitam de profissionais bibliotecários com capacidade de formar tais competências essenciais¹. Para isso, os bibliotecários-gestores que atuam em bibliotecas universitárias precisam acompanhar as contínuas mudanças da sociedade, buscando sempre a atualização profissional, com o objetivo de conquistar um diferencial competitivo no mercado de trabalho cada vez mais dinâmico e exigente.

Diante deste contexto, a pesquisa procurou analisar as competências essenciais dos bibliotecários-gestores para sua efetiva atuação frente às demandas do mercado de trabalho em bibliotecas universitárias de Goiânia. Para isso, realizou-se um estudo com os bibliotecários-gestores atuantes em bibliotecas universitárias de Goiânia e com os contratantes destes profissionais buscando responder ao seguinte questionamento: Quais as competências essenciais demandadas pelo mercado de trabalho para a efetiva atuação dos bibliotecários-gestores em bibliotecas universitárias de Goiânia-GO?

O interesse em estudar as bibliotecas universitárias surgiu a partir da leitura da pesquisa de Silva (2009), onde mostra que o mercado de trabalho em Goiânia para os profissionais bibliotecários está voltado para atuação em bibliotecas universitárias privadas e públicas. E o interesse pelos bibliotecários-gestores ocorreu porque são eles que estabelecem as decisões estratégicas, tendo impacto decisivo no desempenho da unidade de informação. Assim surge a preocupação em verificar o perfil desse profissional, a partir das competências essenciais exigidas pelo mercado de trabalho.

Os objetivos do trabalho consistem em analisar as competências essenciais dos bibliotecários-gestores para sua efetiva atuação frente às demandas do mercado de trabalho em bibliotecas universitárias de Goiânia. Para isso, buscou-se identificar com base na literatura as competências essenciais requeridas aos profissionais

¹ A palavra essencial, nesse caso, refere-se a uma ampla variedade de habilidades, diferentes tecnologias e corrente de conhecimento.

bibliotecários, conhecer o perfil profissional dos bibliotecários-gestores que atuam em bibliotecas universitárias de Goiânia, especificar o nível das competências essenciais desses profissionais e descrever as competências essenciais demandadas pelo mercado de trabalho aos bibliotecários-gestores de bibliotecas universitárias de Goiânia.

2 Revisão de Literatura

O termo competência não é novo, mas na atualidade seu sentido passou a tratar as capacidades humanas e os processos de aprendizagem nas organizações. A expressão “competência” remonta há alguns séculos, mais precisamente à época dos aprendizes de artesãos na Idade Média. Segundo Brandão (1999) o termo pertencia, no final desse período, à linguagem jurídica; “[...] tradicionalmente, o termo competência foi consagrado para designar a idoneidade e o poder de uma instância para decidir ou julgar um fato e o direito das pessoas de exercer uma dada atividade profissional”.

Durand (1998 *apud* OLIVEIRA *et al*, 2006)² afirma que o modelo de competência está articulado em torno de três dimensões, que são: conhecimentos, habilidades e atitudes. Englobando questões técnicas, cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho. As três dimensões do modelo de competência proposto por Durand (1999 *apud* SILVA, 2009, p. 84)³ são:

- a) **Conhecimento** – diz respeito ao *saber o que e por que fazer* (*Know-what e Know-Why*) algo dentro de determinado processo. O conhecimento corresponde a uma série de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo, que lhe permitem entender o mundo, ou seja, o saber que a pessoa acumulou ao longo da vida. Para Davenport e Prusak (1998) o conhecimento é uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e *'insight'* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais;
- b) **habilidade** – está relacionada ao *saber-fazer* algo ou à capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido, ou seja, de instaurar informações e utilizá-las em uma ação com vistas a atingir um propósito específico;
- c) **atitude** – é a dimensão do *querer-saber-fazer*, que diz respeito a aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho. (DURAND, 1999 *apud* BRANDÃO 1999, p. 25)⁴.

A figura 1 ilustra o conceito de competência proposto por Durand (1999), que

² DURAND, 1998 *apud* OLIVEIRA *et al*, 2006.

³ DURAND, 1999 *apud* SILVA, 2009, p. 83.

⁴ DURAND, 1999 *apud* BRANDÃO, 1999, p. 25.

evidenciam as três dimensões da competência que são interligadas e interdependentes, em que, para a ação competente envolvem a assimilação de conhecimentos, aquisição de habilidades e internalização de atitudes e pressupõem que o indivíduo seja capaz de articular as três dimensões de forma a obter eficiência e eficácia em suas ações resultando em um alto desempenho no seu trabalho. Prahalad (1990 *apud* FLINK; VANALLE, 2003, p. 1) ⁵ afirma que “[...] as competências combinam conhecimento e habilidades; representam tanto a base dos conhecimentos tácitos quanto de habilidades, necessários para a realização de ações produtivas”.

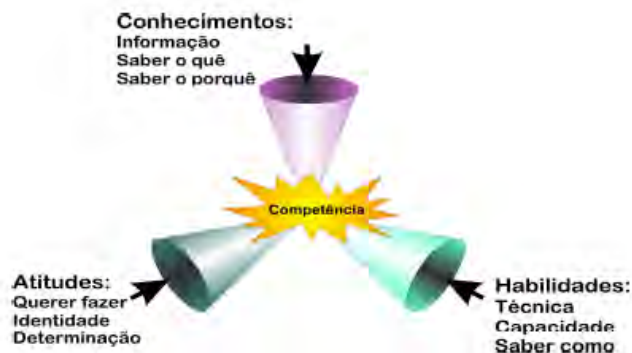


Figura 1 – As três dimensões da competência

Fonte: Brandão e Guimarães (2001, p. 10.).

O termo competência essencial (*core competence*)⁶ se originou partir do artigo “*The core competence of the corporation*”, de Prahalad e Hamel, em 1990. Conforme os autores, as competências essenciais são recursos intangíveis que: em relação aos concorrentes são difíceis de ser imitados; em relação a mercados e clientes são os recursos essenciais para que a empresa possa prover produtos/serviços diferenciados e em relação ao processo de mudança e evolução da própria empresa é o fator fundamental da maior flexibilidade que permite a exploração de diferentes mercados.

As competências essenciais podem ser definidas como:

A aprendizagem coletiva na organização, especialmente relacionada a como coordenar diversas habilidades de produção e integrar múltiplos *streams* de tecnologias, em outras palavras, competências essenciais são um conjunto de habilidades e tecnologias que permite a uma empresa oferecer um determinado benefício aos clientes (PRAHALAD; HAMEL, 1990, p. 82).

A ênfase concedida ao termo competência essencial surge das novas demandas do setor produtivo e mudanças no mercado de trabalho em função da desvalorização dos métodos destinados a adaptar as pessoas ao mercado e aos postos de trabalho. A crise na qualificação decorre da inserção das economias em

⁵ PRAHALAD, 1990 *apud* FLINK; VANALLE, 2003, p. 1.

⁶ Para este estudo preservou-se o termo inglês *core competence* para competências essenciais, utilizado originalmente nas obras de Prahalad e Hamel (1990).

mercados globalizados, da crescente exigência de produtividade e competitividade e da incorporação de novas tecnologias que requerem flexibilidade e polivalência dos trabalhadores (BRANDÃO, 1999).

De acordo com Silva (2009) o profissional que estiver munido de competências essenciais, ou seja, souber integrar habilidades, talentos e tecnologia com os objetivos da empresa poderão garantir vantagem competitiva e sucesso. Desta forma, o bibliotecário, que possuir tal integração relacionada aos conhecimentos técnicos, habilidades de gerenciamento e tecnologias para geração, tratamento e uso da informação em consonância com a política da organização no qual atua poderá apoiar os processos que buscam excelência no atendimento do cliente; diferenciação de seus concorrentes e capacidade de expansão. As competências essenciais (*core competences*) são a abordagem teórica que a pesquisa se fundamenta, porque se refere a um fator distintivo e único que marca uma organização ou uma atividade em particular, que na pesquisa corresponde ao bibliotecário-gestor que atua em biblioteca universitária e os contratantes desses profissionais.

O bibliotecário enquanto gestor deve administrar os processos de sua unidade de informação, expresso de forma simplificada por meio do ciclo informacional utilizado pela Biblioteconomia e Ciência da Informação, que define a gestão da informação como aplicação do ciclo da informação nas unidades de informação, conforme a figura abaixo:

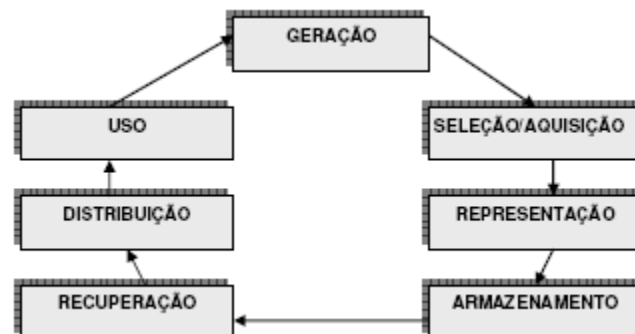


Figura 2 – Ciclo informacional

Fonte: Ponjuan Dante (1998, p. 47 *apud* TARAPANOFF 2006, p. 22).

Tarapanoff (2006) explica que o ciclo informacional é um processo que se inicia com a busca da solução a um problema, da necessidade de obter informações sobre algo e passa pela identificação de quem cria o tipo de informação necessária, fontes, acesso, seleção, aquisição, registro, representação, recuperação, análise e disseminação da informação que, quando usada aumenta o conhecimento individual e coletivo.

Através da figura do ciclo informacional, pode-se afirmar que a gestão nas organizações está relacionada à gestão da informação, isto é, para gerenciar uma organização é necessário a gestão da informação, que consiste na identificação das necessidades informacionais, coleta, análise, interpretação, seleção, armazenamento, disponibilização e uso da informação para tomada de decisões organizacionais.



Segundo Ferreira (1980) as bibliotecas são instrumentos essenciais ao processo de ensino/aprendizagem. Na atualidade, não se pode conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais possibilitam o acesso à informação, além do desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a construírem suas próprias ideias e a tomarem suas próprias decisões. O autor lembra ainda que a universidade deve estar voltada às necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas de um país, assim as bibliotecas devem trabalhar visando atingir esses objetivos.

De acordo com Oliveira (2004) a gestão em bibliotecas universitárias deve se concentrar em melhorar a qualidade frente aos desafios de um mundo em transformação. É necessário que o profissional que atua nesta instituição esteja apto a trabalhar com novas ferramentas tecnológicas, desenvolver novos produtos de acesso à informação e oferecer um trabalho que aperfeiçoe a prestação de serviços de informação.

Diante das mudanças que estão ocorrendo nos últimos anos na sociedade, a atuação do bibliotecário também se modificou, atuando também como um administrador de biblioteca por exercer a função de gestor, que se compõe em organizar, comandar, prever, coordenar e controlar todas as atividades ligadas à sua Unidade de Informação. Neste contexto, adquirir habilidades, atitudes, ampliar e desenvolver competências capazes de auxiliar no desempenho das atividades profissionais e no gerenciamento de unidades de informação é indispensável para sua atuação efetiva como gestor.

Tendo por base Pizarro e Davok (2008) o bibliotecário-gestor tem como função buscar, organizar e analisar dados para serem oportunamente disponibilizados ao usuário como informação e como subsídios à produção do conhecimento. Além de analisar o conteúdo informacional e dialogar com os produtores e consumidores sobre a qualidade da informação e seu adequado tratamento, cabe ao bibliotecário-gestor avaliar as possibilidades de implementação de novos serviços a partir da tecnologia disponível. Além disso, o bibliotecário como gestor da informação pode avaliar, planejar e implantar programas de gerenciamento de informação e de informatização em unidades de informação de organizações públicas e privadas.

Para Maciel e Mendonça (2006) o processo de administração de uma biblioteca no contexto de transformação, exige principalmente dos bibliotecários-gestores, conhecimentos e habilidades diversas. Por meio do constante aprimoramento que ele irá adquirir novos conhecimentos e valores que possibilitarão sua atuação no cotidiano da biblioteca, tornando-o mais autoconfiante em suas ações e decisões. O perfil do bibliotecário-gestor é de um profissional em constante aperfeiçoamento e se encontra constantemente ligado nas novas tendências tecnológicas, estando preparado para os novos canais de distribuição da informação, atuando assim, de forma decisiva nas organizações visando à eficiência e eficácia da organização.

3 Materiais e Métodos

Os métodos considerados mais apropriados para esta pesquisa incluem: o método descritivo, misto, pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. A pesquisa quanto aos seus objetivos classifica-se em descritiva para caracterizar o

perfil dos profissionais bibliotecários-gestores de Goiânia e as competências essenciais demandadas pelo mercado de trabalho das bibliotecas universitárias de Goiânia. De acordo com Gil (2002) a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição de características de determinada população ou fenômeno. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Quanto à abordagem do problema a pesquisa classifica-se em mista, isto é, será utilizado o método quantitativo e qualitativo. A pesquisa será quantitativa devido à mensuração das questões fechadas, que permitirão obter informações sobre o perfil dos bibliotecários-gestores, as competências essenciais demandadas pelo mercado de trabalho, dentre outras. A pesquisa também será qualitativa devido à análise de algumas questões abertas, que permitirão obter outras informações importantes para o entendimento e conclusão deste trabalho.

O tipo de pesquisa classifica-se em pesquisa bibliográfica e levantamento de dados para identificar através da revisão de literatura as competências essenciais e através dos dados obtidos na pesquisa será possível identificar as competências essenciais requeridas aos bibliotecários-gestores de bibliotecas universitárias de Goiânia.

A população da pesquisa foi obtida por meio do contato telefônico nas trinta e uma instituições de ensino superior de Goiânia, no qual, identificou-se o universo de trinta e dois bibliotecários-gestores e o universo de treze contratantes. Algumas bibliotecas tinham mais de um bibliotecário-gestor e em outras não se conseguiu identificar a existência do mesmo. O universo dos contratantes constitui-se de diretores, departamento de pessoal, recursos humanos e bibliotecários que participam do processo de seleção de outros bibliotecários para a instituição. Inicialmente a amostra da pesquisa correspondia a 100% do universo dos bibliotecários-gestores atuantes em bibliotecas universitárias em Goiânia e, a mesma porcentagem para o universo dos contratantes, porém foi possível atingir 41% do total da amostra selecionada dos bibliotecários-gestores e 23% dos contratantes, conforme será apresentada no tópico seguinte.

A técnica selecionada para a coleta de dados foi o questionário. A escolha do questionário ocorreu por proporcionar alcance de um maior número de pessoas e pelo tempo disponível para a realização da pesquisa. A partir da escolha, desenvolveram-se dois questionários constituídos por perguntas abertas e fechadas, um para coleta de dados dos bibliotecários-gestores e o outro para coleta de dados dos contratantes. A elaboração dos questionários baseou-se na literatura sobre o tema e na Tabela de Atividades dos Profissionais da Informação da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

A análise de dados foi realizada após o processo de coleta. O processo de coleta ocorreu por meio de questionários no mês de setembro via e-mail. Os dados foram tabulados em formato de porcentagem para os dados das questões fechadas e a análise das perguntas abertas ocorreu através das respostas mais recorrentes obtidas no levantamento de dados dos questionários aplicados aos bibliotecários-gestores e contratantes.

4 Resultados Finais

Os questionários foram respondidos por treze bibliotecários-gestores, que

correspondem a 41% da amostra inicial de 100% do universo dos bibliotecários-gestores. Os demais 59% correspondem aos dezenove bibliotecários-gestores que não retornaram o questionário respondido.

Os questionários foram respondidos por três contratantes, que correspondem a 23% da amostra inicial de 100% do universo dos contratantes. Os demais 77% correspondem a dez contratantes que não retornaram o questionário respondido.

Os resultados finais mostram que os bibliotecários-gestores de bibliotecas universitárias de Goiânia possuem um perfil de profissionais jovens, em que, a maioria possui de vinte a quarenta anos, são predominantemente do sexo feminino e buscam atualização profissional, por meio de especializações, cursos de aperfeiçoamento, mestrado ou outra graduação. Quanto às exigências do mercado de trabalho com relação ao nível de formação profissional, a maioria dos contratantes demanda somente por graduação em Biblioteconomia.

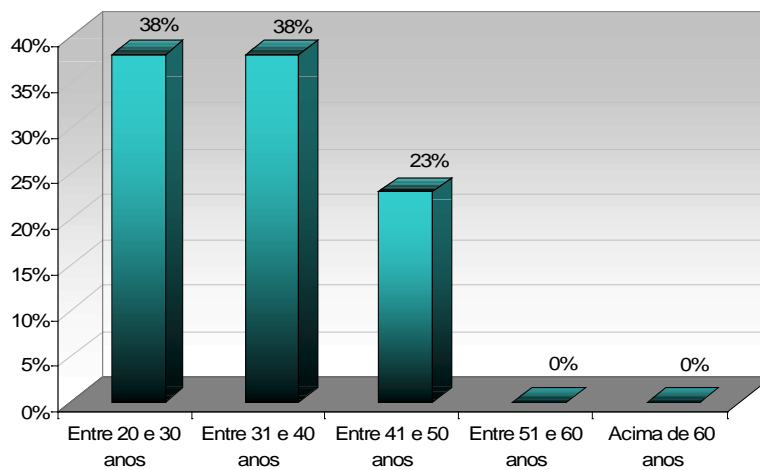


Gráfico 1 – Idade dos bibliotecários-gestores participantes

Fonte: SILVA (2011).

A maioria dos bibliotecários-gestores possui entre sete a dez anos e mais de dez anos de experiência profissional, entretanto, não possuíam experiência anterior na função de gestor. Enquanto que, o mercado de trabalho considera importante que o bibliotecário-gestor possua experiência anterior na função de gestor.

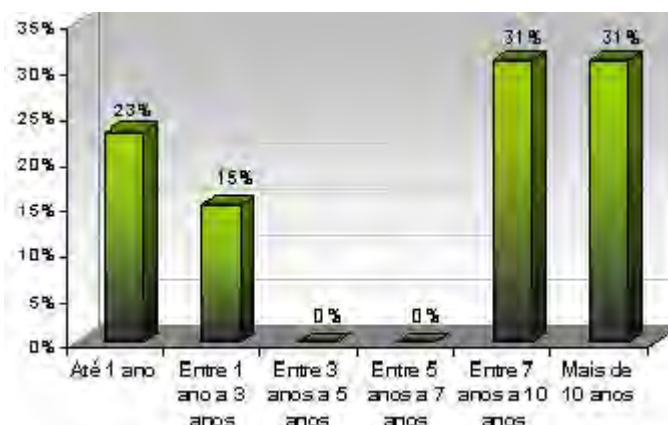


Gráfico 2 – Tempo de experiência profissional

Fonte: SILVA (2011).

Com relação à atuação profissional pode-se afirmar que os bibliotecários-gestores ainda realizam mais as atividades tradicionais e cotidianas na biblioteca, como: atendimento ao público, catalogação, classificação, seleção e aquisição, treinamento de usuário, do que propriamente atividades de gestão. Considerando as atividades realizadas pelos participantes da pesquisa, os bibliotecários-gestores que atuam em bibliotecas universitárias de Goiânia ainda possuem um perfil de atuação tradicional. As principais atividades demandadas pelo mercado de trabalho ao bibliotecário-gestor são: atividades tradicionais de biblioteca, gestão administrativa da biblioteca e prestação de serviços de apoio às atividades de ensino e para educação presencial e à distância.

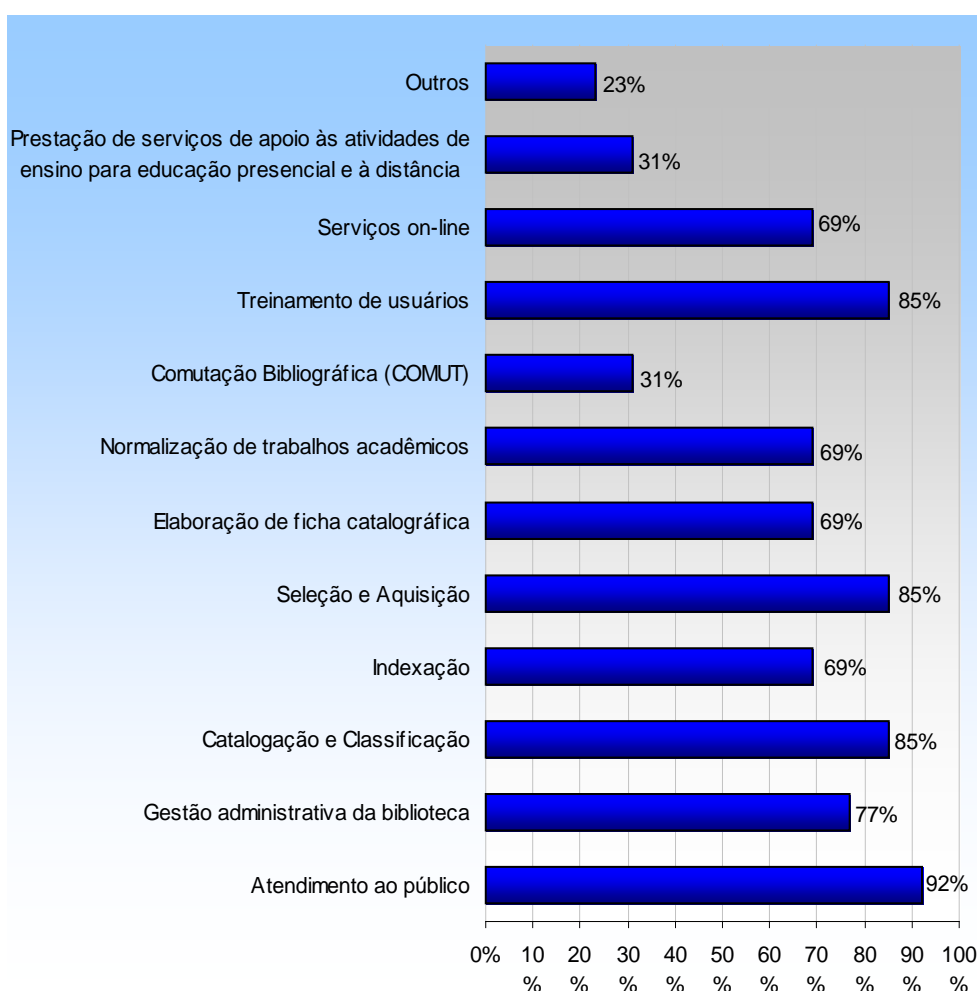


Gráfico 3 - Principais atividades realizadas pelos bibliotecários-gestores

Fonte: SILVA (2011).

As competências essenciais foram divididas em três categorias: conhecimentos, habilidades e atitudes que correspondem às três dimensões da competência. Os resultados mostram que os bibliotecários-gestores possuem quase todos os conhecimentos listados no questionário, com exceção apenas dos conhecimentos sobre o “domínio de pelo menos uma língua estrangeira”, em que,

31% afirmaram que *Não possui* e “implantar unidades de informação”, no qual, 8% participantes afirmaram que *Não possui*. Dentre os conhecimentos se destacam: conhecer aspectos técnicos da área; conhecer as rotinas e processos relativos ao trabalho; assessorar no planejamento do espaço físico da unidade de informação e participar de comissões de avaliação do MEC e validação de cursos. Os participantes possuem todas as habilidades listadas no questionário, dentre as quais se destacam: capacidade de compreender a importância da biblioteca no ambiente universitário; identificar as características e expectativas de seus usuários; argumentar de maneira convincente sobre produtos e serviços que a biblioteca oferece; capacidade de resolver problemas e trabalhar em equipe e em rede. No que se referem às atitudes, os resultados mostram que os participantes possuem todas as atitudes listadas no questionário e nenhuma das atitudes recebeu o nível *Fraco* e *Não possui*. Dentre as atitudes se destacam: reconhecer a importância do usuário para a biblioteca; demonstrar criatividade; demonstrar iniciativa; demonstrar o desejo de aprender continuamente a aprimorar-se profissionalmente; demonstrar respeito à ética e aos aspectos legais da profissão; demonstrar comprometimento com o trabalho; aplicar seus conhecimentos de forma crítica e reflexiva e ter postura gerencial na área de informação.

Com relação às competências essenciais demandadas pelo mercado de trabalho aos bibliotecários-gestores de bibliotecas universitárias, os resultados dos questionários aplicados aos contratantes, mostram que as competências consideradas pela maioria e algumas até por 100% dos participantes como *Muito importante* e *Importante*, ou seja, as competências demandadas são: conhecer aspectos técnicos da área; conhecer as rotinas e processos relativos ao trabalho; domínio de diferentes bases de dados; automatizar unidades de informação; avaliar qualidade e conteúdo de diferentes fontes de informação; assessorar no planejamento do espaço físico da unidade de informação; implantar unidades de informação; capacitar recursos humanos e usuários; participar de comissões de avaliação do MEC e validação de cursos; capacidade de compreender a importância da biblioteca no ambiente universitário; identificar as características e expectativas dos usuários; argumentar de maneira sobre produtos e serviços que a biblioteca oferece; capacidade de comunicação escrita e oral; capacidade de negociação; capacidade empreendedora; capacidade de resolver problemas; desenvolver planos de divulgação para a biblioteca; trabalhar em equipe e em rede; reconhecer a importância do usuário para a biblioteca; demonstrar disposição para adaptarem-se as mudanças; demonstrar criatividade; demonstrar paciência; demonstrar iniciativa; demonstrar o desejo de aprender continuamente; demonstrar respeito à ética e aos aspectos legais da profissão; demonstrar comprometimento com o trabalho; aplicar conhecimentos de forma crítica e reflexiva e ter postura gerencial na área de informação. As competências essenciais consideradas não demandadas pelo mercado de trabalho no contexto das bibliotecas universitárias de Goiânia foi o “domínio de pelo menos uma língua estrangeira” (67% afirmaram ser *Pouco Importante*, 33% *Importante*) e “buscar patrocínios e parcerias com outras instituições” (67% afirmaram ser *Importante* e 33% como *Pouco Importante*).

A literatura mostra que para ter competência essencial também são necessários três determinantes: treinamento contínuo dos funcionários, uso contínuo das competências, desdobrando e reformulando-as de diversas formas e desenvolvendo as competências, rompendo barreiras funcionais e organizacionais

para que ocorra de forma efetiva. Assim, a pesquisa também procurou conhecer o apoio oferecido pelas instituições para o desenvolvimento de competências essenciais. Os resultados mostram que a maioria dos bibliotecários-gestores não recebeu treinamento para exercer sua função atual.

No que se refere à faixa salarial os resultados apontam que a maioria dos bibliotecários-gestores recebe de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.500,00.

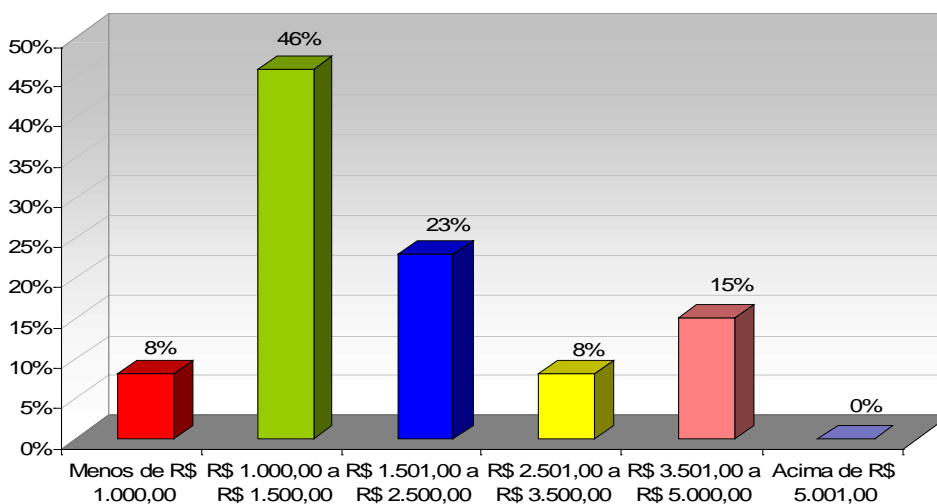


Gráfico 4 – Faixa salarial dos bibliotecários-gestores

Fonte: SILVA (2011).

No espaço aberto destinado aos bibliotecários-gestores, os participantes discorreram sobre as poucas oportunidades de educação continuada, a falta de incentivo e apoio institucional e sobre a faixa salarial. Além disso, alguns participantes citaram as competências que consideram importantes para sua atuação como gestor em bibliotecas universitárias, tais como: ter respeito aos usuários, liderança, flexibilidade, conhecimento técnico para articular as necessidades da área, capacidade de negociar, facilidade para trabalhar em equipe, senso de organização, facilidade de comunicação, criatividade e inovação.

Os resultados obtidos mostram que a maioria dos contratantes afirma que sua instituição oferece treinamento, incentiva e contribui a educação continuada de seus funcionários/colaboradores e pagam de R\$ 3.501,00 a R\$ 5.000,00.

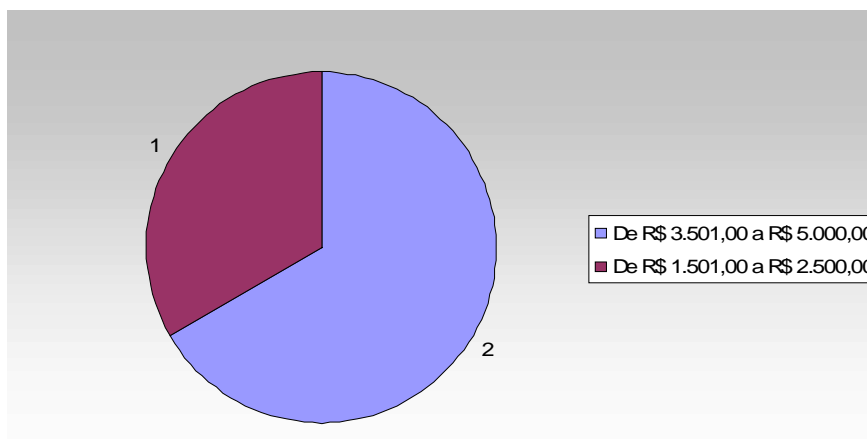


Gráfico 5 – Faixa salarial

Fonte: SILVA (2011).

Comparando as respostas do espaço aberto dos bibliotecários-gestores com as respostas obtidas nos dados complementares dos contratantes, observa-se que os contratantes afirmaram oferecer treinamento, incentivo e contribuição a educação continuada de seus funcionários/colaboradores, entretanto, a maioria dos bibliotecários-gestores afirmaram que não receberam treinamento para exercer sua função e, reclamam sobre a falta de apoio institucional. Quanto à faixa salarial há outra discordância entre as respostas obtidas pelos contratantes e pelos bibliotecários, visto que, quase metade dos bibliotecários-gestores participantes da pesquisa recebe de R\$ 1.000,00 a R\$ 1.500,00, enquanto que, a maioria dos contratantes afirmou que as instituições pagam de R\$ 3.501,00 a R\$ 5.000,00.

A possível causa da discordância de respostas pode ser devido ao fato de que nem todos os contratantes participantes podem ter coincidido com as instituições que atuam os bibliotecários-gestores, outra possível explicação refere-se à pequena porcentagem de contratantes que participaram da pesquisa ou a possibilidade de respostas não verídicas obtidas dos bibliotecários-gestores ou dos contratantes.

5 Considerações Finais

Através desta pesquisa, conclui-se que o bibliotecário-gestor que souber integrar habilidades, aprendizado coletivo, tecnologias e conhecimentos, tendo como princípio os objetivos da organização/instituição, isto é, ao desenvolverem competências essenciais, poderão atuar efetivamente na satisfação das necessidades de informação de seus usuários/clientes, além de estarem investindo na sua própria carreira profissional. Alcançando sua principal função enquanto gestor da informação.



A experiência da coleta de dados por e-mail na realização desta pesquisa foi positiva, visto que, a escolha do e-mail foi à alternativa que se mostrou mais viável para os bibliotecários-gestores e contratantes, tendo em vista, que o público-alvo da pesquisa eram profissionais com pouca disponibilidade de tempo e as instituições de ensino superior não são muito favoráveis para a realização de pesquisas referentes à biblioteca ou sobre o profissional bibliotecário, o que não seria muito viável a realização de entrevista ou aplicação de questionários de forma pessoal. A utilização do e-mail para o envio dos questionários possibilitou aos participantes a não identificação dos mesmos, proporcionando maior confiança ao respondente, além de certa autonomia para responder o questionário no momento mais oportuno dentro do prazo máximo para o retorno do questionário.

Ao se realizar uma pesquisa via e-mail é importante observar as características de seu público-alvo e o tipo da pesquisa, analisando dentre os instrumentos de coleta de dados qual é o mais adequado para sua realização, para que os resultados sejam positivos e consiga alcançar os objetivos propostos.

Ao final desta pesquisa, espera-se contribuir com os bibliotecários-gestores de bibliotecas universitárias de Goiânia, para todos os demais bibliotecários que desejam desenvolver competências essenciais e com as instituições e/ou organizações que buscam por profissionais qualificados na área de Biblioteconomia.

Visando dar continuidade a esta pesquisa, recomenda-se a realização de estudos semelhantes em outras regiões do Brasil, possibilitando assim uma visão mais ampla do tema em questão. Como sugestão propõe-se novas pesquisas sobre competências essenciais também em outros ambientes de trabalho, visto que, esta pesquisa se limitou a estudar as competências essenciais com profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. Assim, seriam relevantes outras pesquisas com profissionais atuantes em bibliotecas públicas, escolares, especializadas, dentre outras. Proporcionando assim a comparação das competências essenciais requeridas pelo profissional bibliotecário em cada tipo de biblioteca e em diferentes locais do país.

6 Referências

ARAÚJO, Ronaldo Marcos de Lima. **Desenvolvimento de competências profissionais:** as incoerências de um discurso. 2001. 207 f. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

BRANDÃO, Hugo Pena. **Gestão baseada nas competências:** um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária. 1999. 158 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1999.

_____; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n.1, p8-15, jan./mar. 2001.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial.** Rio de



Gestão de pessoas

Trabalho completo

Janeiro: Campus, 1998.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise e estruturas centralizadas e descentralizadas.** Brasília: Pioneira: INL, 1980.

FLINK, Richard José da Silva; VANALLE, Rosângela Maria. Gestão por competências: um novo modelo de gerenciamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Ouro Preto. **Anais eletrônicos...** Ouro Preto, 2003. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP2003_TR0703_0196.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2011.

HAMEL, G.; PRAHALAD, C.K. **Competindo pelo futuro: Estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã.** 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações.** Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

OLIVEIRA, Ângela Maria *et al.* Mapeamento de competências em bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n. 3, p. 360-382, set./dez. 2006.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo ministério da educação ao contexto brasileiro.** 2004. 123 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.

PIZARRO, Daniella Câmara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 37-58, jan./jun. 2008.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, Gary. The core competence of the corporation. **Harvard Business Review**, Boston, p. 79-91, may-june, 1990.

SILVA, Karol Almeida da. **Competências essenciais demandadas aos bibliotecários gestores de bibliotecas universitárias: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO.** 102 f. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011.

SILVA, Luciana Candida. **Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO.** 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2009.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.



INTEGRAÇÃO ENTRE BIBLIOTECÁRIOS E PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Janise Silva Borges da Costa¹, Caterina Groposo Pavão¹, Denise Ramires Machado¹, Zaida Horowitz², Beatriz Helena Pires de Souza Cestari¹, Zita Prates de Oliveira¹, Zuleika de Souza Branco¹, Carla Metzler Saatkamp³

¹Bibliotecária, Comissão de Automação, UFRGS, Porto Alegre, RS

²Analista de Tecnologia da Informação, Comissão de Automação, UFRGS, Porto Alegre, RS

³Técnica de Tecnologia da Informação, Comissão de Automação, UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

Este trabalho apresenta a relação entre bibliotecários e profissionais de tecnologia da informação (TI), neste caso analistas de sistema e programadores, no processo de automação de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Aborda as principais atividades e competências dos profissionais da informação e dos profissionais de TI, destacando atividades onde a interação desses profissionais é mais relevante no processo de automação de bibliotecas. Descreve o caso da relação e parceria estabelecida entre os bibliotecários e os profissionais de TI na UFRGS, todos trabalhando conjuntamente no Centro de Processamento de Dados da Universidade, e as estratégias utilizadas para superar as dificuldades encontradas. Conclui que os bibliotecários, os analistas de sistemas e os programadores precisam trabalhar em equipe, num processo contínuo de comunicação, visando o desenvolvimento de sistemas que atendam às necessidades efetivas dos usuários e da Instituição.

Palavras-Chave:

Bibliotecários; Profissionais de TI; Relações de trabalho; Competências profissionais; Automação de bibliotecas.

Abstract

This paper shows the relationship between librarians and information technology (IT) professionals (systems analysts and programmers) in library automation process at Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). It addresses key activities and competencies of information and IT professionals, highlighting activities where interaction of these professionals is more important in library automation. It describes the case of the relationship of librarians and IT professionals at UFRGS, in which all them work together at Data Processing Center, and the strategies used to overcome the difficulties. It concludes that librarians, systems analysts and programmers need to work together in a continuous process of communication, to develop systems that meet Institution's and users' needs.

Keywords:

Librarians; IT professionals; Labor relations; Professional competencies; Library automation.



1 Introdução

São muitas e impactantes as mudanças no tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação da informação, decorrentes dos avanços tecnológicos ocorridos sobretudo a partir da década de 1980, com a disseminação dos microcomputadores, e dos anos 90, com o avanço da internet, até pela rapidez com que vêm acontecendo.

Desde então, como não podia deixar de ser, evidencia-se a necessidade de adequação do perfil de trabalho do bibliotecário, ou profissional da informação, categoria na qual se enquadra, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). É de conhecimento comum que o bibliotecário precisa atualizar-se constantemente, adquirindo novos conhecimentos, os quais antes não faziam parte de sua área de formação. Falar em informação, automação, bases de dados, repositórios digitais e tantos outros conceitos surgidos nas últimas décadas necessariamente remete para a ligação com os profissionais de tecnologia da informação (TI), especialmente o analista de sistemas, ou analista de tecnologia da informação, e o programador, ou técnico de desenvolvimento de sistemas e aplicações, também conforme a CBO. (BRASIL, 2002)

Assim, quando se trata especificamente de automação de bibliotecas (informatização do catálogo ou desenvolvimento de repositório digital, por exemplo), faz-se necessária a formação de equipes de trabalho multidisciplinares, integradas, pelo menos, por profissionais da informação e profissionais de tecnologia da informação. Esta necessidade já foi identificada há mais de uma década, pois:

“nenhum profissional da atualidade tem condições de reunir todas as habilidades, conhecimentos e competências necessários para interagir e equacionar os problemas decorrentes dos fluxos de informação e conhecimento. Para resolvê-los é necessária a formação de equipes interdisciplinares em todos os níveis e processos: estratégicos, gerenciais e operacionais”. (ALMADA DE ASCENCIO, 2000)¹

O êxito das atividades de automação de bibliotecas depende não somente da tecnologia utilizada mas, principalmente, do fator humano envolvido no processo.

Este trabalho se propõe a apresentar um panorama da relação entre profissionais envolvidos na automação de bibliotecas, especialmente entre os bibliotecários e os profissionais de TI da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Está organizado da seguinte forma: a seção 2 inclui uma breve explanação sobre as atribuições dos bibliotecários e dos profissionais de TI; a seção 3 apresenta a experiência da atuação conjunta de bibliotecários e profissionais de TI na UFRGS e a seção 4 conclui o trabalho.

¹ Documento eletrônico não paginado.



2 Atribuições dos profissionais da informação e dos profissionais de tecnologia da informação

Por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação?
Thomas H. Davenport

O principal foco de trabalho dos bibliotecários no século XXI é a informação. O processo de organização, recuperação e disseminação da informação, estando ela em qualquer suporte, para disponibilização ao usuário que dela necessita é o seu objetivo maior. Como afirma Targino (2010), as cinco leis da Biblioteconomia, enunciadas em 1928 por Ranganathan, ainda são relevantes e essenciais hoje em dia. Atualmente os bibliotecários precisam usar os recursos das tecnologias da informação e comunicação (TICs), tendo em vista a satisfação do usuário. Para os bibliotecários, a tecnologia não deve ser vista como um fim em si mesma, mas sim um meio para realizar sua função principal: atender às necessidades informacionais do usuário.

O uso dos computadores somente por serem uma tecnologia moderna não foi o principal motivo para as bibliotecas realizarem sua automação, ou seja, usar os computadores nas bibliotecas não era um objetivo por si só, mas sim a possibilidade que eles propiciaram de atingir as metas biblioteconômicas com mais eficiência e eficácia pois, como diz a quarta lei de Ranganathan, é necessário poupar o tempo do leitor (ou usuário da informação). Os profissionais da informação precisam estar atualizados e em contato direto com os demais profissionais que contribuem para o bom desempenho de suas atividades. No caso da automação de bibliotecas, os outros profissionais envolvidos geralmente são os profissionais de TI.

A cada um desses profissionais cabe determinadas atividades, devido aos diferentes enfoques derivados de sua formação. Côrte afirma:

Se antes o bibliotecário atuava juntamente com o analista de sistemas, hoje, mesmo com a facilidade apresentada pela microinformática facilitando o uso das tecnologias de informação e ampliando a interação com o usuário, não fica prejudicada a necessidade dessa parceria, mesmo porque essas tecnologias facilitaram o processo, mas não eliminaram os conhecimentos específicos que cada um traz como resultado de sua formação profissional.

Assim, a escolha de um software é tarefa cooperativa, integrada e participativa entre esses profissionais e constitui um dos grandes desafios para as bibliotecas e unidades de documentação e informação bibliográfica. (CÔRTE, 1999, p.254)

Não somente a escolha de um *software*, mas também todas as atividades relacionadas ao processo de automação, incluindo o desenvolvimento, a customização e a manutenção de *softwares*, a documentação e o *help desk* aos usuários dos sistemas, as pesquisas, testes e implantações de novas soluções para as situações informacionais que vão surgindo no decorrer do tempo, precisam da integração e cooperação entre os profissionais da informação e os profissionais de TI. A cooperação e a compreensão mútua decorrem também do reconhecimento das semelhanças e diferenças entre os profissionais.

O Quadro 1 apresenta as grandes áreas de competência das profissões geralmente envolvidas no processo de automação de bibliotecas.

Ocupação	Profissionais da informação	Analistas de tecnologia da informação	Técnicos de desenvolvimento de sistemas e aplicações
Título	Bibliotecário	Analista de desenvolvimento de sistemas	Programador de sistemas de informação
Grandes áreas de competência	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilizar informação em qualquer suporte - Gerenciar unidades, redes e sistemas de informação - Tratar tecnicamente recursos informacionais - Desenvolver recursos informacionais - Disseminar informação - Desenvolver estudos e pesquisas - Prestar serviços de assessoria e consultoria - Realizar difusão cultural - Desenvolver ações educativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver sistemas de tecnologia da informação - Administrar ambiente de tecnologia da informação - Prestar suporte técnico ao cliente/usuário - Elaborar documentação de sistemas de tecnologia da informação - Estabelecer padrões para ambiente de tecnologia da informação - Oferecer soluções para ambientes de tecnologia da informação - Pesquisar inovações em tecnologia da informação - Comunicar-se 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver sistemas e aplicações - Realizar manutenção de sistemas e aplicações - Implantar sistemas e aplicações - Projetar sistemas e aplicações - Selecionar recursos de trabalho - Planejar etapas e ações de trabalho
Demonstrar competências pessoais			

Quadro 1 - Grandes áreas de competência dos profissionais da informação

Fonte: Classificação Brasileira de Ocupações (BRASIL, 2002).

É perceptível, já na primeira área de competência, uma das diferenças básicas entre os bibliotecários e os profissionais de TI: enquanto a primeira área dos bibliotecários refere-se a disponibilizar a informação, as dos profissionais de TI referem-se ao desenvolvimento de sistemas informatizados. Seguindo com as demais competências, as diferenças de foco são facilmente visíveis: a dos profissionais de TI é a administração, pesquisa, desenvolvimento e documentação da tecnologia da informação, enquanto para os bibliotecários a ênfase está na informação e nos recursos informacionais, sendo que as tecnologias aparecem somente no detalhamento das áreas de competência, ou seja, elas são um meio, não o fim.

Ao analisar as atividades dentro das áreas de competência do bibliotecário, na CBO (BRASIL, 2002), é possível encontrar algumas bastante ligadas às atividades dos profissionais de TI, as quais necessitam de cooperação entre os diferentes profissionais para serem realizadas, a saber:

- a) automatizar unidades de informação;
- b) elaborar manuais de serviços e procedimentos [quando ligados às atividades automatizadas];
- c) analisar tecnologias de informação e comunicação;
- d) desenvolver bases de dados;
- e) efetuar manutenção de bases de dados;
- f) migrar dados;
- g) desenvolver interfaces de serviços informatizados;
- h) desenvolver bibliotecas virtuais e digitais;
- i) elaborar laudos técnicos [relacionados à automação];
- j) divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais e
- k) capacitar recursos humanos [sobre as atividades automatizadas].

Dentre as muitas atividades dos profissionais de TI que seriam importantes realizar em conjunto com os bibliotecários, no caso da automação de bibliotecas, merecem destaque:

- a) dimensionar requisitos e funcionalidade dos sistemas;
- b) desenvolver, testar e implantar sistemas;
- c) orientar áreas de apoio;
- d) elaborar manuais do sistema;
- e) elaborar especificação técnica;
- f) definir padrões de interface com cliente/usuário [no caso, os bibliotecários];
- g) prestar consultoria técnica;
- h) avaliar novas tecnologias;
- i) elaborar relatórios técnicos e
- j) emitir pareceres técnicos.

Os pontos onde existem mais atividades em comum é na área “Demonstrar competências pessoais”. Dentre as habilidades pessoais, as quais são as que podem facilitar a comunicação entre os bibliotecários e os profissionais de TI, destacam-se, resumidamente:

- a) trabalhar em equipe;
- b) demonstrar senso/capacidade de organização;
- c) demonstrar criatividade;
- d) demonstrar raciocínio lógico e
- e) capacidade de concentração e de síntese.

Para trabalhar em projetos de automação, Kraemer e Marchiori (1996, p. 2) enfatizam que o “bibliotecário não precisa se envolver profundamente com a área de informática a ponto de dominá-la. Porém certa competência é exigida visando estabelecer um diálogo com os profissionais desse campo”. Existe a necessidade de trabalhar em conjunto e o entendimento da área de informática permite fazer contribuições relevantes durante o processo.

Em países nos quais a formação de bibliotecário ocorre no nível de pós-graduação é mais comum que uma única pessoa assuma a função de bibliotecário e de analista de sistemas da biblioteca, sendo conhecido como bibliotecário de sistemas (*systems librarian*). A formação desse profissional costuma ser diversa. Martín (2009) aponta três tipos de “bibliotecários de sistemas”: o biblioinformático (com titulação em biblioteconomia e ciências da computação), o bibliotecário informático (com titulação em biblioteconomia e conhecimentos em informática a partir da experiência no trabalho) e o informático bibliotecário (com titulação em ciências da computação e conhecimentos de padrões biblioteconômicos a partir de sua experiência de trabalho em bibliotecas).

No Brasil e em outros países da América Latina, é comum que as atividades de TI sejam desempenhadas em parceria, com a cooperação dos bibliotecários e dos analistas de sistemas e programadores. Silva (2005) cita a especialidade de bibliotecário de sistemas como uma das áreas para o bibliotecário se especializar, mas ressalta a importância do trabalho em equipe para dar suporte às atividades do bibliotecário de sistemas.

A existência do bibliotecário de sistemas no processo de automação de bibliotecas não prescinde da colaboração do analista de sistemas e dos programadores, mas sim é um benefício para o trabalho, visto que os conhecimentos de informática do bibliotecário podem facilitar o diálogo com esses profissionais. Esse fato é corroborado pela seguinte afirmação de Mey:

Precisamos, sim, da conscientização necessária a qualquer usuário [enquanto bibliotecários, no processo de desenvolvimento de sistemas somos usuários], para expressar corretamente nossas necessidades e compreender as limitações e, o mais importante, a potencialidade do outro lado (no caso, as máquinas). (MEY, 1988, p. 77)

Esse é um ponto importante, pois salienta a relevância de uma boa comunicação entre os bibliotecários e os profissionais de TI para que o trabalho transcorra de modo a permitir que os objetivos sejam atingidos satisfatoriamente. Loh (1991), que é um analista de sistemas, cita a dificuldade para o usuário fornecer as informações necessárias como um dos problemas da análise de requisitos para o desenvolvimento de sistemas de informações. Loh lista, resumidamente, os principais problemas de comunicação entre os usuários e os analistas:

Em resumo, os principais problemas de comunicação entre Usuários e Analistas são:

- 1) baixa produtividade da comunicação;
- 2) conflito de interesses (objetivos e funções) entre Usuários e Analistas;
- 3) diferença de linguagens e conhecimentos entre Usuários e Analistas;
- 4) falta de habilidades comunicativas entre os participantes;
- 5) imprecisões das linguagens naturais (uso e compreensão de símbolos e mensagens). (LOH, 1991, p. 42)

Como visto acima, as diferenças de linguagem também contribuem para o aumento dessa dificuldade: termos idênticos com significados distintos para cada um dos profissionais podem causar ruídos nessa comunicação. A definição do dicionário

Houaiss (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001, p. 444) para a palavra “biblioteca” mostra as diferenças de significado entre as áreas. Na definição tradicional, é o edifício ou recinto onde ficam depositadas, ordenadas e catalogadas diversas coleções de livros, periódicos e outros documentos, que o público, sob certas condições, pode consultar no local ou levar de empréstimo. Para os profissionais de TI é uma coleção ordenada de código de programas e rotinas, a que um programador pode recorrer para desenvolver outros programas. Este caso é apenas ilustrativo e não chega a causar inconvenientes na comunicação, mas existem outros que podem prejudicar o diálogo entre os profissionais. O exemplo de Mey, transcrito abaixo, ilustra bem essa situação:

A começar pelo próprio significado do termo **informação**. Para nós, bibliotecários, de modo geral, **informação** significa **fonte de informação**. Para os analistas, **informação** significa, de modo geral, **dado** (isto é, número, nome, termo, concreto e objetivo). (MEY, 1988, p. 76, grifos da autora)

Os problemas de comunicação podem aparecer logo no começo do processo de automação e, caso não sejam enfrentados e solucionados oportunamente, podem persistir até o final do processo, inviabilizando os bons resultados pretendidos por ambos os profissionais. Os profissionais que estabelecem de início vínculos sólidos e boa comunicação superam mais facilmente as etapas iniciais e partem para atividades mais avançadas nas questões que envolvem a automação de bibliotecas.

Em pesquisa recente acerca da formação de bibliotecários para o trabalho em bibliotecas digitais, na qual uma das questões a serem respondidas dizia respeito às dificuldades que os mesmos encontram em seu trabalho, relativo à gestão da biblioteca, Madureira e Vilarinho (2010) apontam que o bibliotecário atuante em bibliotecas digitais tem como dificuldade profissional a enfrentar a falta de apoio do setor de informática, o que indica o quão importante é um bom relacionamento e o trabalho conjunto com este setor. O reconhecimento das atribuições de cada um dos profissionais, bem como as boas relações comunicativas e de cooperação podem ajudar a minimizar essas situações. É fato que esta falta de apoio é, muitas vezes, oriunda da administração superior da instituição, que não vê a automação da biblioteca como prioridade no contexto organizacional, e não propriamente do órgão ou setor de informática.

Enfim, uma boa equipe envolve, além das competências profissionais, habilidades pessoais importantes para a realização das atividades relativas à automação de bibliotecas. É um processo contínuo e deve ser aprimorado em grupo a cada dia. Leite (2009, p. 40) cita os bibliotecários e os analistas de sistemas como sendo uma equipe mínima para o desenvolvimento dos repositórios institucionais, mas antes disso destaca que “uma equipe capacitada e comprometida com a realização do projeto” é importante para a construção dos mesmos.

No caso apresentado a seguir, compartilhamos a experiência de trabalho conjunto de bibliotecários e profissionais de TI que fazem parte de uma equipe permanente, vinculados e sediados no Centro de Processamento de Dados (CPD) da UFRGS, com o objetivo de atender ao SBUFRGS e à comunidade acadêmica nas suas necessidades de acesso à informação.



3 Automação no Sistema de Bibliotecas da UFRGS

A estreita relação entre bibliotecários e profissionais de TI na UFRGS começou com a implantação da automação no Sistema de Bibliotecas, conforme descrito a seguir.

3.1 Breve histórico

A automação nas bibliotecas da UFRGS teve início em 1975, porém de forma extremamente restrita em termos de disponibilidade de pessoal da área de TI e de equipamento dedicado para este fim. Em decorrência destas dificuldades, foi interrompida em 1983 e reiniciada somente em 1989, quando as iniciativas foram conduzidas de forma mais abrangente e autônoma, principalmente no que se refere aos equipamentos da Universidade, pois a Direção da Biblioteca Central desenvolveu e submeteu à FINEP projeto para aquisição de equipamento próprio para a gerência da base de dados do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS).

Foi desenvolvido, então, um sistema proprietário para automação das rotinas das bibliotecas, denominado SABi, Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS, o qual foi instalado em 1989 em um servidor dedicado para este fim. Estava estruturado em módulos, no entanto, foram implementados apenas os Módulos de Registro Bibliográfico e de Recuperação da Informação.

O crescimento dos acervos, a necessidade de garantir a segurança dos dados e de informatizar as demais funções da biblioteca, visando à ampliação e modernização do SABi, foram fatores decisivos para a realização de estudo acerca da viabilidade de continuidade de desenvolvimento do SABi, enquanto sistema proprietário, bem como das alternativas de *softwares* disponíveis no mercado que atendessem às especificações técnicas e operacionais exigidas pelo SBUFRGS.

Considerando a quantidade e diversidade de tarefas a serem executadas para a escolha do *software* a ser adotado e, em etapa subsequente, para migração da base de dados, foi identificada a necessidade de uma equipe de profissionais destinada para este fim.

Em maio de 1998, por Portaria da Reitora, foi constituída uma Comissão Assessora vinculada à Pró-Reitoria de Pesquisa, com as atribuições de planejar, coordenar e executar a implantação do novo *software* de automação no SBUFRGS. (UNIVERSIDADE..., 1998). A partir desse momento os bibliotecários designados passaram a atuar um turno em suas bibliotecas de origem e outro no CPD juntamente com os profissionais de TI integrantes da referida Comissão. De pronto identificou-se a necessidade destes bibliotecários desempenharem suas atividades em turno integral no CPD, a fim de assegurar a gerência e manutenção do novo sistema de automação a ser implantado no SBUFRGS.

Desta forma foi instituída a equipe conhecida como Comissão de Automação (COMAUT), cujas atividades e forma de trabalho são apresentados a seguir.

3.2 Equipe e forma de trabalho

No período de 1998 até maio de 2000, que correspondeu ao preparo da base SAbi tendo em vista a migração para o novo sistema, o trabalho da Comissão abrangeu, em linha gerais, as seguintes atividades:

- a) consistência dos registros bibliográficos, a fim de qualificar a base e de otimizar o processo de recuperação da informação (caracterizou-se, basicamente, pela identificação de erros de digitação e de grafias distintas para uma mesma entrada, tendo sido consistidos, nesta etapa, os nomes pessoais);
- b) estudo comparativo entre os formatos USMARC e SAbi, com vistas à conversão para o novo formato;
- c) definição do novo Formato SAbi;
- d) customização do sistema, esta em parceria com os então Grupos Assessores Técnicos de Descrição Documental (GAT-DD), de Publicações Periódicas e Seriadas (GAT-PPS) e de Indexação de Documentos (GAT-ID) e outros grupos designados para tarefas específicas;
- e) elaboração e atualização de documentos, interfaces e divulgação do sistema;
- f) análise detalhada das tabelas do Aleph;
- g) parametrização da interface do sistema;
- h) estudo da estrutura lógica da base de dados (relação entre os arquivos do Oracle), dos diretórios, do sistema operacional (Unix), do esquema de segurança de dados (*backup*);
- i) desenvolvimento de aplicativos para correção e adequação dos dados ao novo sistema.

A partir de maio de 2000, quando foi realizada a conversão definitiva dos cerca de 270 mil registros disponíveis na base passou-se a realizar, dentre tantas outras atividades, estudos preliminares para catalogação retrospectiva dos documentos não incluídos no SAbi.

Em 2008 foi concluída a implantação de todos os módulos do sistema, quais sejam, Registro Bibliográfico, Registro de Autoridades, Itens & Impressão de Etiquetas, Controle de Coleções de Periódicos, Circulação de Coleções & Caixa e de Aquisição, nas 33 bibliotecas que integram o SBUFRGS. A implantação ocorreu de forma gradativa e se estendeu por oito anos, entre 2000 e 2008, com ampla divulgação de todas as atividades realizadas pela Comissão em cada uma das etapas e participação dos profissionais das bibliotecas, com a realização de treinamento das equipes e elaboração e disponibilização dos manuais de operação do sistema.

Desde 2011, a COMAUT passou a ter as atribuições de manutenção e atualização do SAbi e de sua documentação, da implementação de novas ferramentas/sistemas de informação digital e do assessoramento à direção da Biblioteca Central em questões de tecnologia da informação. (UNIVERSIDADE..., 2011).

A parceria demonstrada pelas equipes durante todo o processo foi fundamental para o êxito da migração da base SAbi e das três conversões para novas versões do sistema, ocorridas ao longo dos últimos onze anos.

O trabalho conjunto possibilitou a realização de estudos e projetos com o fim de ampliar os recursos de informação oferecidos à comunidade. O projeto do Lume, Repositório Digital da UFRGS, tem mostrado como as duas áreas trabalhando em conjunto podem apresentar propostas e soluções viáveis para facilitar o acesso e a gestão da informação na Universidade. O Lume possibilitou o acesso aos documentos digitais produzidos na Universidade, ampliando o uso e a visibilidade da produção científica, técnica e artística e garantindo a sua preservação.

Sem dúvida, nem sempre a relação entre os bibliotecários e os profissionais de TI da UFRGS foi uma tarefa fácil para ambos. Como já mencionado, as diferenças são muitas, não só com relação à formação e competências profissionais, como também na forma de trabalho, vocabulário e conceitos utilizados nas diferentes áreas. Em conjunto e com respeito mútuo, conforme afirma Mey (1988), as barreiras foram gradativamente ultrapassadas.

Para minimizar os impactos destas diferenças e promover a efetiva integração da equipe da COMAUT algumas estratégias foram fundamentais:

- 1) a permanência de todos os seus membros em um só lugar (CPD);
- 2) a seleção dos integrantes da COMAUT, levando em conta sua experiência profissional nas bibliotecas setoriais e sua maturidade pessoal;
- 3) a identificação das habilidades profissionais de cada integrante e a designação de responsabilidades com base nessas habilidades;
- 4) o desenvolvimento de uma forma colaborativa de trabalho, visando identificar os diversos ângulos de uma questão até chegar a um consenso final e
- 5) a disponibilidade para o diálogo entre bibliotecários e profissionais de TI.

A soma dessas estratégias possibilitou a criação de uma linguagem comum e um ambiente harmônico de trabalho. A fim de facilitar o estabelecimento dessa linguagem comum, destacam-se algumas medidas que foram adotadas no início dos trabalhos, relacionadas no Quadro 2:

Bibliotecários	Profissionais de TI
Atividades no CPD, junto com os profissionais de TI, para estabelecer os procedimentos do trabalho em conjunto	Visita às bibliotecas do SBUFRGS para conhecer as atividades e fluxos de trabalho
Participação em cursos (de informática e outros relacionados à automação de bibliotecas)	Participação em curso sobre regras de catalogação
Estudo detalhado do formato USMARC	
Visita a outras instituições do país para troca de experiências em automação de bibliotecas	
Participação em eventos	

Quadro 2 - Atividades promovidas para bibliotecários e profissionais de TI visando sua integração



Não é prerrogativa do bibliotecário ou do profissional de TI a necessidade de adaptação do seu perfil profissional às exigências do mercado de trabalho consonante, conforme afirmam Arruda, Marteleto e Souza (2000, p. 23), ao “novo modelo econômico, que introduz novas formas de gestão do trabalho e de socialização dos indivíduos, valorizando a atuação em equipe, a interdisciplinaridade, o aprendizado contínuo e atitudes comportamentais”.

Pode-se afirmar que a integração do trabalho de bibliotecários e profissionais de TI na UFRGS foi reconhecidamente uma iniciativa muito importante da Administração Central da Universidade que favoreceu e proporcionou melhores condições de trabalho e atendimento às demandas da comunidade universitária. É importante ressaltar que esta integração se deu não só com relação ao desempenho das atividades, como também no local onde os profissionais estão sediados, ou seja, as bibliotecárias do SBUFRGS foram transferidas das bibliotecas de suas respectivas Unidades para atuarem dentro do Centro de Processamento de Dados, junto à equipe de TI, formando um grupo coeso e com dedicação exclusiva aos sistemas de biblioteca.

Desta forma, foram criadas melhores condições para a migração de sistema de automação de bibliotecas, fortalecimento e consolidação do processo automação na UFRGS e, sobretudo, contribuiu para tornar o SABi no principal instrumento gerencial e de armazenamento e recuperação de informações bibliográficas no SBUFRGS. Seu uso vem subsidiando a Universidade na identificação de indicadores que possibilitam mensurar e avaliar resultados por meio de produtos acadêmicos postos à disposição da sociedade e nos processos de planejamento e gestão universitária.

4 Considerações Finais

A integração e parceria estabelecida entre bibliotecários e profissionais de TI é uma experiência pioneira na Universidade que vem se mostrando bastante profícua. O aprendizado adquirido e as práticas vivenciadas têm fluxo contínuo e vêm se somando ao longo do processo de automação, proporcionando a constante qualificação das equipes para o desempenho de suas atividades. Essa solução de continuidade possibilita o desenvolvimento dos sistemas de forma mais ágil e consistente.

A colaboração entre os diferentes profissionais no processo de desenvolvimento, implantação, avaliação e manutenção de sistemas de automação de bibliotecas é fundamental para o bom andamento dos trabalhos e o alcance dos objetivos. Bibliotecários, analistas de sistemas e programadores precisam trabalhar conjuntamente, num processo contínuo de comunicação e compreensão mútua, visando o desenvolvimento de sistemas que atendam às necessidades efetivas dos usuários e da própria Instituição. Habilidades de comunicação e para o trabalho em equipe definitivamente são requisitos fundamentais para os profissionais da informação na sociedade de hoje.

É evidente que sempre existirão questões emergentes, exigindo adaptação, capacitação e aquisição de novos conhecimentos. Novas demandas trazem consigo desafios e oportunidades que, com a colaboração de todos os profissionais envolvidos, cada um em sua especialidade, abertos ao diálogo, a outras visões sobre as situações geradas e procurando compreender os aspectos particulares das especialidades, contribuem para o avanço dos serviços oferecidos aos usuários.



5 Referências

- ALMADA DE ASCENCIO, Margarita. Sociedad multicultural de información y educación. Papel de los flujos electrónicos de información y su organización. **Revista Iberoamericana de Educación**, n. 24, sept.-dic. 2000. Disponível em: <<http://www.rieoei.org/rie24a05.htm>>. Acesso em 19 mar. 2012.
- ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez.2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2012.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**; portal do trabalho e emprego. Brasil: MTE, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em 23 fev.2012.
- CÔRTE, Adelaide Ramos e *et al.* Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a2.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2012.
- HOUAISS, A.; VILLAR, M. de S; FRANCO, F. M. de M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- KRAEMER, Lígia Leindorf Bartz; MARCHIORI, Patrícia Zeni. Automação documentária: contribuições para a prática. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 15-26, 1996. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=8833>>. Acesso em: 08 mar. 2012.
- LEITE, Fernando César Lima. **Como gerenciar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília, DF: IBICT, 2009. Disponível em: <http://www.ibict.br/anexos_noticias/repositorios.institucionais.F.Leite_atualizado.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2012.
- LOH, Stanley. **Uma linguagem comum entre usuários e analistas para definição de requisitos de sistemas de informação**. 180 f. 1991. Dissertação (mestrado)-Curso de Pós-Graduação em Ciência da Computação. Instituto de Informática. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1991. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/24493>>. Acesso em: 06 mar. 2012.
- MADUREIRA, Helania Oliveira; VILARINHO, Lúcia Regina Goulart. A formação do bibliotecário para atuar em bibliotecas digitais: uma questão a aprofundar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 87-106, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1077/773>>. Acesso em: 23 mar. 2012.
- MARTÍN, Sandra Gisela. Bibliotecario de sistemas: una especialización com futuro. **Información, cultura y sociedad**, Buenos Aires, Argentina, n. 21, p. 69-84, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n21/n21a05.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2012.



Gestão de pessoas

Trabalho completo

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotecários e analistas de sistemas: a convivência necessária. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 75-81, jan./jun. 1988. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=17654>>. Acesso em: 10 fev.2012.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 122-124, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a08.pdf>>. Acesso em 22 mar. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Portaria nº 1272**, de 14 de maio de 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Portaria nº 1103**, de 16 de março de 2011. Designa membros para compor a Comissão de Automação - SABI/UFRGS.



SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG: CRIAÇÃO DE UM SETOR DE APOIO ÀS BIBLIOTECAS PÓLOS DA EAD

Maria Elizabeth de Oliveira Costa¹

Roseli Alves de Oliveira², Darlene T. Schuler³, Silvana Santos⁴

¹ Mestranda em Tecnologia e Gestão da Educação à Distância, UFRPE, diretora do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

² Especialista em Arquitetura e Organização da Informação, bibliotecária da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

³ Especialista em Marketing, bibliotecária da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

⁴ Mestre em Ciência da Informação, UFMG, bibliotecária documentalista da Pró-Reitoria de Recursos Humanos da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

Resumo

A crescente demanda pela Educação a Distância (EaD) no Brasil tem feito com que as universidades revisem os seus cursos, investindo e adaptando-os à nova realidade. A mesma necessidade se faz presente nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas aos seus usuários. Este trabalho discute o papel que as bibliotecas universitárias e os bibliotecários devem desempenhar neste contexto. Diante desta nova realidade emergente, a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) sentiu a necessidade de implantar um setor denominado “*Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos*”, com o objetivo de atuar e auxiliar no papel de orientação e assessoria, criando diretrizes e normatizações a serem adotadas por todas as bibliotecas nos pólos Universidade Aberta do Brasil (UAB), onde a UFMG ofereça cursos de EaD. Além dessa assessoria, o setor pretende disponibilizar os produtos e serviços informacionais necessários aos alunos dessa modalidade. De acordo com a bibliografia pesquisada, foram definidas as atividades a serem desempenhadas pelo setor, bem como a maneira para a sua implantação e execução. Como percurso metodológico, decidiu-se pela realização de visitas técnicas nas bibliotecas pólos, nas quais serão aplicados questionários e realizadas entrevistas para se traçar um diagnóstico da realidade das diferentes bibliotecas. Inicialmente, estas visitas técnicas serão realizadas em pólos que ofereçam cursos de graduação. De posse desse diagnóstico, o setor trabalhará na execução de um planejamento que irá colocar em prática a sua política de atuação, bem como funcionará como um canal de comunicação entre o aluno da EaD e as 26 bibliotecas



dos cursos presenciais do Sistema de Bibliotecas da UFMG.

Palavras-chave: Educação à distância; Bibliotecas universitárias; Bibliotecas pólos

Abstract

The growing demand for Distance Education in Brazil has caused universities to review their courses, investing and adapting them to the new reality. The same need is present in the products and services offered by libraries to their users. This paper discusses the role that academic libraries and librarians should play in this context. Facing this new emerging reality, the University Library at Federal University of Minas Gerais felt the need to deploy a sector called "Sector Support Libraries Centers", in order to serve and help in the role of guidance and advice, creating guidelines and norms to be adopted by all libraries in the centers Open University of Brazil, where University of Minas Gerais offers some course of distance education. In addition to this advice the sector plans to offer all information products and services needed by students of this modality. According to the literature researched, have been defined the activities to be performed by the sector as well as which way to its implementation and execution. As a methodology, it was decided by the technical visits centers in libraries, in which will be used questionnaires and interviews to trace a diagnosis of the reality of the different libraries. Initially these technical visits will be made in centers that offer graduate courses. After this diagnosis, the sector will work to implement a plan that will put into practice its policy of action, as well as serve as a channel of communication between the student of distance education and the 26 physical libraries of the Libraries System at Federal University of Minas Gerais.

Keywords: Distance education; Academic libraries; Polo's libraries.

1 Introdução

No Brasil, a Educação a Distância (EaD) vem crescendo de forma significativa nos últimos anos. Estudos e estatísticas apontam um salto na procura dessa modalidade de educação e comprova a aceitação, o respeito e a credibilidade que vem tendo perante a população.

A última edição do "*Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância*" (ANUÁRIO..., 2008), aponta que 2.504.483 pessoas se matricularam em 2007 em algum curso a distância no País. Este número, comparado com os dados da primeira edição dessa mesma publicação (ANUÁRIO..., 2005), que registrou 1.137.908 pessoas matriculadas em 2004, indica um crescimento de 120% em um intervalo de três anos.



A Diretoria de Educação a Distância (DED) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (CAPES) em parceria com a Secretaria de Educação a Distância (SEED) do Ministério da Educação (MEC), diante dessa nova modalidade de ensino, vislumbrou um “instrumento para a universalização do acesso ao ensino superior e para a requalificação do professor em outras disciplinas, fortalecendo a escola no interior do Brasil, minimizando a concentração de oferta de cursos de graduação nos grandes centros urbanos e evitando o fluxo migratório para as grandes cidades. Para tanto, foi criada a Universidade Aberta do Brasil (UAB) que “é um sistema integrado por universidades públicas que oferece cursos de nível superior para camadas da população que têm dificuldade de acesso à formação universitária, por meio do uso da metodologia da educação à distância” (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR CAPES, 2012).

A UAB visa, prioritariamente, a formação e aperfeiçoamento de professores para a educação básica. Para isso são oferecidos cursos superiores na modalidade à distância em pólos de apoio, preferencialmente, em municípios do interior do País. (DOURADO, 2008).

Os pólos são unidades operacionais de apoio presencial responsáveis pelo suporte às atividades pedagógicas e administrativas (salas de aulas, auditórios, laboratórios, bibliotecas, secretarias, etc.), relativas aos cursos e programas ofertados a distância pelas instituições públicas de ensino superior no âmbito do Sistema UAB. Conforme a CAPES (2012), os recursos humanos mínimos em um polo devem contemplar: coordenador do polo, tutor presencial, técnico de laboratório pedagógico, técnico em informática, bibliotecário e auxiliar para secretaria. (COORDENAÇÃO..., 2012).

Nas universidades participantes da UAB, é comum encontrar uma estrutura, estabelecida como órgão capaz de apoiar e fazer cumprir o processo de gestão - os Centros de Educação à Distância - CEaD's. No entanto, de acordo com Ribeiro, Timm e Zaro (2009, p.4)

[...] As indefinições são muito amplas, principalmente para os CEADs que iniciam suas atividades, [...] precisam identificar suas prioridades, desde a estruturação de pólos até a identificação do melhor modelo de negócios para ofertar aos parceiros, passando pela identificação de prioridades na capacitação de todos os atores envolvidos nos processos. Essas e muitas outras questões têm sido resolvidas com base na experiência pessoal dos gestores da EaD, sem que alguma metodologia científica tenha sido empregada para auxiliar nesse sentido.

Diante desse novo cenário surge a principal questão a ser tratada nesse trabalho: como apoiar as bibliotecas nas cidades pólos, onde a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) oferece cursos na modalidade a distância e garantir um funcionamento satisfatório para as mesmas?

A Biblioteca Universitária (BU) da UFMG é responsável tecnicamente pelas 26 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas (SB) e pelo provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, bem



como pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais. Desta forma, justifica-se o envolvimento da BU/UFMG no apoio às bibliotecas pólos localizadas em diferentes municípios do Estado de Minas Gerais, onde a Universidade oferece cursos da EaD. Diante disso, foi criado, na reestruturação organizacional da BU, ocorrida em 2010, o Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos que está em fase de implantação.

Este trabalho tem como objetivo apresentar a proposta de implantação desse setor, subordinado a BU, com a finalidade de orientar, assessorar e definir diretrizes e normatizações a serem seguidas pela “rede de bibliotecas pólos” gerenciadas pela UFMG. Além de oferecer produtos e serviços informacionais necessários aos alunos da EaD.

2 Revisão de Literatura

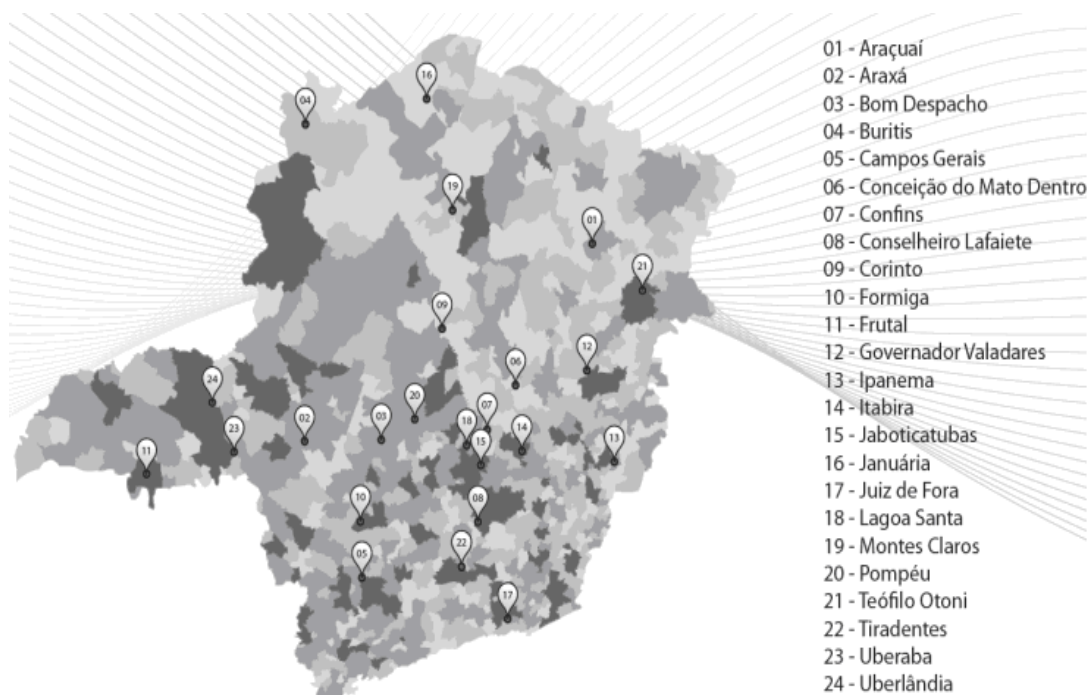
A EaD vem de encontro à grande lacuna existente durante décadas na educação, tanto pública quanto privada, no que se refere aos cursos de graduação, pós-graduação e aperfeiçoamento, especialmente no interior do País. Trata-se da democratização e interiorização do direito à educação, assegurado pela Constituição Federal, mas que, até pouco tempo atrás, era privilégio da população residente nos grandes centros urbanos.

Em documento sobre programa de expansão, excelência e internacionalização das universidades federais, a ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR (ANDIFES) destaca a importância que a EaD desempenha no atual cenário educacional promovendo a democratização do acesso à educação superior, gerando oportunidades a pessoas antes excluídas “jovens e adultos da classe trabalhadora, portadores de deficiência e milhares de professores, mesmo em salas de aula [...] possibilitando uma educação continuada de qualidade” (p.9). De acordo com esse documento, a EaD já faz parte das ações de “52 universidades federais atuando em 519 pólos implantados. Em 2010, foram 43.959 vagas ofertadas nessa modalidade em 162 cursos de graduação” (p.9).

Em 2003, foi criado na UFMG, o Centro de Apoio à Educação a Distância (CAED) que tem como objetivo administrar, coordenar e assessorar o desenvolvimento de cursos de graduação, pós-graduação e extensão na modalidade à distância, bem como desenvolver estudos e pesquisas sobre EaD e promover a articulação da UFMG com os pólos de apoio presencial.

No Estado de Minas Gerais existem atualmente 58 pólos UAB e a UFMG oferece cursos de graduação, especialização, aperfeiçoamento e atualização em 24 desses pólos, conforme ilustra a FIG.1:

Figura 1 - Mapa das cidades pólos em que a UFMG oferece cursos da EaD



Fonte: (CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012)

A crescente demanda pela EaD tem feito com que as universidades revisem os seus cursos, investindo e adaptando-os à nova realidade, onde o conhecimento e as inovações tecnológicas avançam de uma maneira cada vez mais veloz. A mesma necessidade se faz presente nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas aos seus usuários.

De acordo com a ANDIFES (2012, p.9-10) é possível vislumbrar uma

“[...] convergência da modalidade à distância para a presencial no que se refere às ferramentas e metodologias. Nesse sentido, é preciso fortalecer [...] processos e ações em desenvolvimento, planejar a ampliação e o atendimento a um número cada vez maior de pessoas, buscando alcançar os percentuais de inclusão dos jovens na educação superior, conforme estabelecido no Plano Nacional de Educação (PNE) [...] é necessário construir normas que regulem a EaD a exemplo do ensino presencial. Concomitantemente, precisamos pensar em programas e políticas para estudantes de EaD no que se refere à política de extensão, de Iniciação Científica e de permanência estudantil, e simultaneamente, investir em meios tecnológicos [...]”

Nesse contexto insere-se o aparelhamento das bibliotecas universitárias, a melhoria do acervo, de infraestrutura e a ampliação dos serviços informacionais oferecidos aos alunos da EaD.

No Brasil, o Ministério de Educação – MEC é a instituição que estabelece os critérios

para o funcionamento das bibliotecas nos pólos presenciais de ensino, através do documento “*Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*” (BRASIL, 2007). O documento aponta que os cursos à distância devem ter em sua infra-estrutura de apoio uma biblioteca contendo um “acervo mínimo para possibilitar acesso dos estudantes à bibliografia, além do material instrucional utilizado pelo curso; sistema de empréstimo de livros e periódicos ligado à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no polo” (BRASIL, 2007, p.19). Ainda de acordo com o documento em questão, é importante que:

As bibliotecas dos pólos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas ministradas nos cursos ofertados. Seguindo a concepção de amplitude de meios de comunicação e informação da educação a distância, o material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. É importante, também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas on-line, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento. Além disso, a biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em grupo. (BRASIL, 2007, p. 26).

No que diz respeito aos cursos da EaD, apesar das recomendações estabelecidas pelo MEC para o funcionamento das bibliotecas nos pólos presenciais de ensino, não são apresentadas orientações quanto ao papel a ser desempenhado pelos sistemas de bibliotecas universitárias das IES no apoio às bibliotecas desses pólos, e, portanto no apoio informacional aos alunos dos cursos a distância.

Na verdade, fazendo parte de uma equipe multidisciplinar que auxilia o aluno em suas dúvidas e necessidades, orientando-o, esclarecendo-o e capacitando-o, o bibliotecário tem um papel fundamental a desempenhar. De fato, vários autores têm abordado sobre a importância deste profissional no ambiente EaD.

Spudeit, Viapina e Vitorino (2010, p. 62), acreditam que:

[...] O bibliotecário da equipe multidisciplinar dos cursos da modalidade EaD orienta os alunos quanto ao acesso ao material informacional complementar, indica fontes de pesquisa, intermedia o acesso a fontes impressas de informação disponíveis em outras unidades de informação tradicionais ou eletrônicas, executa buscas personalizadas, seleciona *links* e disponibiliza conteúdos referentes ao programa disciplinar do curso, auxilia na busca e acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais, capacitando os alunos para uso dos recursos virtuais e facilitando através de tutoriais ou treinamentos virtuais a localização de fontes de informação, enfim, fazendo um indispensável apoio a educação que fará a diferença nas bases do conhecimento construído pelo aluno num curso virtual.

Sabe-se que o usuário está cada vez mais esclarecido, independente e exigente, esperando do bibliotecário uma atuação como “mediador do conhecimento” mantendo-se atualizado sobre a área do conhecimento do curso e fontes de informações relacionadas (os instrumentos do conhecimento) para manter os



padrões de qualidade do curso e promovendo o diferencial na equipe multidisciplinar”. (SPUDEIT; VIAPINA; VITORINO, 2010, p. 60)

A importância do bibliotecário no ensino à distância também é enfatizada por Mattos Filha e Cianconi (2010, p.129), quando afirmam que:

[...] ele é quem deve desenvolver nos indivíduos a *expertise* para localizar e usar a informação, e auxiliá-los a identificar o valor e a relevância do conteúdo dentro de um contexto [...] também precisa desenvolver competências para inovar a oferta de serviços, bem como estimular a construção do conhecimento colaborativo em ambientes virtuais de aprendizagem.

Já as bibliotecas universitárias são fator preponderante e imprescindível no ambiente de ensino à distância. Hoje ela passa por um processo de adaptação e transformação à nova realidade, onde cada vez mais o gigantesco volume de informações, aliado às mudanças e inovações tecnológicas, impactam diretamente na sua rotina.

Em 2000, Cunha já previa a importância da biblioteca universitária como um dos suportes básicos no provimento de informações e conhecimento para os cursos de ensino à distância:

O sucesso das atividades de uma universidade virtual muito dependerá de um acervo digital, porque haverá ligação mais estreita entre os programas de ensino formal e aqueles próprios do ensino à distância. Esse novo acervo permitirá que sejam eliminadas as paredes da sala de aula, e o aprendizado para os alunos virtuais pode realizar-se independentemente de sua distância ou localização. (CUNHA, 2000, p. 84)

De acordo com Henning (1994) *apud* Cunha (1994, p.187), atualmente a biblioteca universitária apresenta características que podem ser definidas como “biblioteca sem paredes”, “biblioteca eletrônica” e “biblioteca virtual”:

A biblioteca do futuro é sem paredes, por possibilitar o acesso à distância a seus catálogos, sem necessidade de se estar fisicamente nela. É eletrônica, pois seu acervo, catálogos e serviços são desenvolvidos com suporte eletrônico. E é virtual, porque é potencialmente capaz de materializar-se via ferramentas que a moderna tecnologia da informação e de redes coloca à disposição de seus organizadores e usuários.

Sabe-se que as instituições de ensino superior trabalham com recursos limitados, o que, indiscutivelmente, afeta as bibliotecas universitárias, restringindo a sua atuação. Nascimento (2008, p. 5), acredita que “uma alternativa de driblar a falta de recursos seria a cooperação entre bibliotecas, através de acordos na divisão dos custos, disponibilizando os serviços em rede, e favorecendo não só os clientes de uma instituição, mas de várias”. Parcerias com outras instituições e a cooperação bibliotecária também são defendidas por Blattmann e Rados (2000).

Mello *et al* (2000, p. 7), analisaram uma pesquisa desenvolvida entre diversas Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras que oferecem cursos da EaD. Entre os pontos abordados estavam três perguntas relacionadas com as bibliotecas da instituição pesquisada: 1. A biblioteca da instituição tem *homepage*? 2. A *homepage* da EaD possui *link* para a *homepage* da biblioteca? 3. A biblioteca oferece serviços diferenciados para a EaD? O resultado mostra que a maioria das bibliotecas destas instituições possuem *homepage* própria. Apenas uma instituição apresenta *homepage* da EaD com apontador para a *homepage* da biblioteca e nenhuma biblioteca oferece serviços diferenciados para a EaD. Esta pesquisa apenas confirma que ainda há muito a ser trabalhado quanto aos serviços oferecidos pelas bibliotecas que atendem cursos na modalidade EaD.

3 Materiais e métodos utilizados na implantação do Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos

As etapas de implantação do Setor foram assim estruturadas: apresentação da proposta de criação do Setor ao Conselho Diretor da Biblioteca Universitária; definição da estrutura de administração do Setor (pessoal e gestão); definição da infraestrutura física e logística; definição das atividades e das formas de realização e implementação das propostas de atuação (o que, como e quem); construção de plano de ação para as bibliotecas pólos da EaD, a partir de visita *in locum* e elaboração de diagnóstico; estabelecimento de propostas de regimento, regulamentos e normas de organização, gestão e funcionamento; apresentação da proposta acompanhada das normatizações e regulamentos ao CAED/UFMG e Pró-Reitoria de Graduação e demais órgãos competentes para institucionalização das ações; firmar, institucionalizar parceria Biblioteca Universitária-SB/UFMG e CAED/UFMG para operacionalização da proposta.

Inicialmente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica dos principais trabalhos publicados sobre a atuação das bibliotecas no universo da EaD, para subsidiar a criação do Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos na BU/UFMG.

Posteriormente, à luz da bibliografia pesquisada, definiram-se as atividades a serem desempenhadas pelo Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos e de que maneira seriam implantadas e executadas.

Como parte do percurso metodológico, num primeiro momento, será feito um diagnóstico da realidade das bibliotecas pólos situadas nos diferentes municípios do Estado de Minas Gerais. Para tanto, serão realizadas visitas técnicas nas quais serão aplicados questionários e realizadas entrevistas com os responsáveis pelos pólos e pelas bibliotecas com o intuito de obter informações a respeito do acervo, recursos humanos, espaço físico, mobiliário e equipamentos. Também será desenvolvido um plano de ação para preparação do material bibliográfico das bibliotecas pólos.



De posse das informações obtidas a partir das visitas técnicas, o Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos pretende estabelecer diretrizes, metas e normatizações (regulamento, normas de organização, gestão e funcionamento) que irão dar suporte, orientar e assessorar as 24 bibliotecas pólos onde a UFMG oferece cursos de EaD. O Setor também funcionará como um canal de comunicação entre os alunos da EaD e as 26 bibliotecas do SB/UFMG.

4 Resultados parciais esperados

Após o diagnóstico, almeja-se a elaboração de um conjunto de diretrizes para a “rede de bibliotecas pólos” dos cursos a distância da UFMG.

Outro resultado almejado pelo Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos é garantir ao aluno da EaD o mesmo direito que o aluno da modalidade presencial tem aos serviços oferecidos pelo SB/UFMG, como, por exemplo, disponibilizar o acervo e os serviços prestados pelas 26 bibliotecas dos cursos presenciais da Universidade, o que possibilitará aos alunos da EaD ampliar o acesso a diferentes fontes de informação, além das já existentes nas bibliotecas pólos.

Pretende-se também, como resultados, oferecer e criar condições de acesso para a utilização dos diferentes tipos de documentos (formatos tradicional, digital e eletrônico); proporcionar, à equipe das bibliotecas pólos, orientação e treinamento no uso das ferramentas de informação disponibilizadas pelo SB/UFMG para que tenha domínio das mesmas e saiba orientar os alunos da EaD; assim como criar tutoriais de alguns sistemas informacionais oferecidos pelo SB/UFMG, como o catálogo on-line do *software* utilizado pelas bibliotecas do sistema - Pergamum, Portal de Periódicos da Capes, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, dentre outros.

5 Considerações Parciais/Finais

Como ponto de partida para o diagnóstico proposto para conhecer e apresentar e propor melhores condições para os serviços informacionais oferecidos aos alunos da EaD/UFMG decidiu-se visitar as bibliotecas de dois pólos que possuem características distintas. O primeiro polo visitado (cidade de Governador Valadares) possui uma biblioteca com um nível de organização considerado bom. Já o segundo (cidade de Conceição de Mato Dentro), foi selecionado pelo fato da biblioteca estar em fase de implantação.

Na primeira visita realizada, pôde-se constatar como pontos positivos que a biblioteca possui uma estrutura, organização e funcionamento satisfatórios, o acervo e a circulação dos materiais informatizados. Como pontos negativos, ressaltam-se a carência de um profissional bibliotecário, a não disponibilização de todos os itens contemplados pela bibliografia básica e complementar de um determinado curso e a



dificuldade dos alunos matriculados nos cursos da EaD de acesso aos serviços das bibliotecas do SB/UFMG.

Recomenda-se que o diagnóstico proposto seja realizado em toda a “rede de bibliotecas pólos”, sob a gestão da UFMG, em curto prazo o que permitirá o levantamento e conhecimento das iniciativas e dos serviços oferecidos em cada biblioteca. Ou seja, apontar os serviços que estão funcionando de forma satisfatória e os que não estão de acordo com as necessidades dos alunos, sendo necessário indicar os aspectos deficientes deste contexto.

Por fim, cabe ao Setor de Apoio às Bibliotecas Pólos criar uma política de acesso informacional às atividades da EaD no mesmo nível e qualidade oferecidos hoje aos alunos dos cursos presenciais da UFMG.

O Setor de Apoio as Bibliotecas Pólos da EaD conta, atualmente, com uma equipe composta por dois bibliotecários e um estagiário. Na estrutura organizacional da BU/UFMG, o Setor está vinculado à Divisão de Gestão e Inovações Tecnológicas (DiGIT). O Setor está em fase de implantação e conta com uma boa infraestrutura: espaço físico adequado e confortável, mobiliário e equipamentos.

Destaca-se que, paralelamente as visitas relatadas, estão sendo preparadas visitas as demais bibliotecas polo sob a atuação da UFMG, assim como a elaboração de um “*Plano de Ação para preparação do material bibliográfico das Bibliotecas Pólos da Educação a Distância*”, em fase de avaliação da primeira versão.

Pretende-se, com a proposta de criação desse Setor e de suas atribuições, o fortalecimento e a consolidação de ações para que as bibliotecas dos Pólos dos cursos da EaD na UFMG tenham o mesmo padrão e qualidade das Bibliotecas dos cursos presenciais cumprindo com o seu papel de socialização do conhecimento; possibilitando a dinamização do acesso à informação e, contribuindo com o exercício da inclusão social e cultural da sociedade em geral.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR (ANDIFES). Programa de expansão, excelência e internacionalização das universidade federais. s.l., 2012.

ANUÁRIO Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância: ABRAED, 2005. São Paulo: Instituto Monitor, 2005. Disponível em: <<http://www.abraEaD.com.br/anuario/anuario2005.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

ANUÁRIO Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância: ABRAED, 2008. São Paulo: Instituto Monitor, 2008. Disponível em: <http://http://www.abraEaD.com.br/anuario/anuario_2008.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2012.



BLATTMANN, Úrsula; RADOS, Gregório J. Varvakis. Bibliotecas acadêmicas na educação a distância. Florianópolis, abr. 2000. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília, 2007. Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refEaD1.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2012.

CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CAED). 2012. Disponível em: < <https://www2.ufmg.br/EaD/>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **Universidade Aberta do Brasil**. 2012. Disponível em: < http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1>. Acesso em: 07 abr. 2012.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

_____. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 182-189, maio/ago. 1994.

DOURADO, Luiz Fernandes. Políticas e gestão da educação superior a distância: novos marcos regulatórios? **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 29, n. 104 - Especial, p. 891-917, out. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v29n104/a1229104.pdf>>. Acesso em: 07 abr. 2012.

MATTOS FILHA, Mara Helena Forny, CIANCONI, Regina de Barros. Bibliotecas na educação a distância: caso do consórcio CEDERJ. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 129-138, jan./abr. 2010.

MELLO, Rachel Fullin de *et al.* **O papel e os novos desafios da biblioteca universitária no ensino à distância - EaD**. Florianópolis, abr. 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster011.doc>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

NASCIMENTO, A. V. Desafios da biblioteca universitária diante do avanço do ensino superior à distância no Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2008.

RIBEIRO, Luis Otoni Meireles; TIMM, Maria Isabel; ZARO, Milton Antonio – *Gestão de EaD: a importância da visão sistêmica e da estruturação dos CEaDs para a escolha de modelos adequados*. Disponível em: <http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/12e> Luiz Otoni.pdf. Acesso em maio de 2012.



Gestão de recursos materiais e financeiros

Trabalho completo

SPUDEIT, Daniela F. A. Oliveira; VIAPIANA, Noeli; VITORINO, Elizete Vieira. Bibliotecário e educação a distância (EaD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 15, n. 1, p. 54-70, jan./jun., 2010.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DEMOCRATIZAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE EMPRÉSTIMO DE COMPUTADORES PORTÁTEIS, NETBOOK, NA BIBLIOTECA DA UFLA

***Vânia Natal de Oliveira¹, Nivaldo Oliveira², Eliana José Bernardes³,
Rosiane Maria Oliveira⁴, Daniele Ribeiro de Faria⁵, Cláudio Fabiano Kloss⁶***

¹ Especialista em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas pela Universidade Federal de Lavras, Especialista em Paradigmas Emergentes nos Serviços Informacionais: gestão, indexação e disseminação, Bacharel em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR/MG e Bibliotecária da Universidade Federal de Lavras. *E-mail:* vania@biblioteca.ufla.br

² Mestrando em Administração pela Universidade Federal de Lavras, Especialista em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação e Bacharel em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR/MG e Bibliotecário da Universidade Federal de Lavras, MG. *E-mail:* nivaldo@biblioteca.ufla.br

³ Especialista em Tecnologias de Informação e Comunicação no Ensino Fundamental pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Bacharel em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga - UNIFOR/MG e Bibliotecária da Universidade Federal de Lavras - UNIFOR/MG. *E-mail:* eliana@biblioteca.ufla.br

⁴ Especialista em Tecnologias de Informação e Comunicação no Ensino Fundamental pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Bacharel em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga - UNIFOR/MG e Bibliotecária da Universidade Federal de Lavras. *E-mail:* rosianemaria@biblioteca.ufla.br

⁵ Licenciada em Língua Portuguesa e suas Literaturas pela Universidade Federal de São João del Rei - UFSJ e Assistente em Administração na Biblioteca da UFLA. *E-mail:* danielefaria@biblioteca.ufla.br

⁶ Graduando em Sistema de Informação pela Universidade Federal de Lavras. Técnico em Tecnologia da Informação da Biblioteca da UFLA. *E-mail:* ckloss@biblioteca.ufla.br

Resumo

Este relato de experiência trata do projeto de empréstimo, pela Biblioteca da UFLA, de computadores portáteis (netbooks) para que a comunidade acadêmica possa consultar recursos eletrônicos e pesquisar na WEB. Esse projeto faz parte da política de inclusão digital defendida pela Direção Executiva da UFLA. Foram disponibilizadas, inicialmente, 80 unidades para empréstimo domiciliar. A aceitação e a alta demanda pelos empréstimos dos computadores portáteis confirmaram uma tendência voltada para o uso de aparatos tecnológicos na Educação e nos estudos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Palavras-Chave:

Computadores portáteis; Netbooks; Inclusão digital; Sociedade da Informação; Biblioteca universitária.

Abstract

This experience report deals with the project loan made by the Library of UFLA, laptops (netbooks) for the academic community can consult electronic resources and search the web. This project is part of the digital inclusion policy advocated by the Executive Director of UFLA. First 80 units were available for home loan. The acceptance and high demand for loans of laptops confirmed a trend toward the use of technological devices in education and studies of Library and Information Science.

Keywords:

Laptops; Netbooks; Digital inclusion; Information Society; University library.

1 Introdução

A queima dos rolos de papiros na famosa Biblioteca de Alexandria levou aos céus a fumaça da intolerância religiosa, negando à humanidade o direito à informação. Da Antiguidade para os tempos modernos, muito se avançou na forma de disponibilizar a informação e a mais conhecida é a imprensa, que gerou o livro. Gerações anteriores acessaram a informação por meio de livros e hoje manuseiam, com pouca agilidade, as novas ferramentas tecnológicas. Diferente deste cenário, as crianças “nativas digitais”, ainda pequeninas, manuseiam com facilidade os equipamentos modernos (celulares, câmaras digitais, netbooks e outros), além de colorirem e se divertirem com os aplicativos em computadores. A chamada “geração digital” vivencia o oposto das gerações das décadas anteriores ao ano 2000: o contato se dá, primeiramente, com as novas tecnologias e, depois, com os livros.

A sociedade atual pode ser considerada privilegiada porque presencia as aceleradas transformação e evolução da informação. A inclusão dos novos suportes de informação surpreende e encanta as crianças e os jovens. Contudo, os livros não podem ser descartados. Acompanhar esse processo evolutivo é responsabilidade dos gestores de unidades de educação e de informação.

As tecnologias devem ser apresentadas pelos gestores de informação com responsabilidade e deve-se enfatizar a sua aplicação para a formação do leitor e do pesquisador. Para que haja uma educação cidadã e o real aproveitamento da informação capaz de gerar conhecimento, não se deve ser intolerante com a informação impressa, que estará presente no cotidiano social, acadêmico e profissional por muito tempo.

Os profissionais da informação, os docentes e os técnicos em tecnologia da informação terão acesso a bibliotecas híbridas - a impressa e a digital - e isso refletirá diretamente na forma de ensinar e aprender. Cada vez mais estaremos conectados e, para isso, as ferramentas deverão ser disponibilizadas, para que os usuários possam acompanhar a evolução do acesso à informação.

Acompanhando as inovações tecnológicas e os avanços na forma de ensinar e educar, e buscando cumprir o seu papel de difusora da informação, a Biblioteca da

Universidade Federal de Lavras (UFLA) implantou um projeto piloto de empréstimo de computadores portáteis, netbooks, cuja experiência é apresentada neste relato.

O Projeto de Empréstimo de Netbooks executado pela Biblioteca Universitária da UFLA faz parte de uma política de inclusão digital defendida pela Direção Executiva da UFLA, com apoio da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação, DGTI, para atender a uma parcela de estudantes e servidores que ainda não possuem equipamentos portáteis para acesso à informação na web, para os estudos, as pesquisas e para a participação em congressos e seminários.

2 Tecnologia da informação como instrumento de democratização e acesso à informação

Nos últimos anos, a sociedade vem passando por transformações significativas, no que tange à produção de informações e à geração de conhecimentos. Tudo isso graças aos avanços tecnológicos na microeletrônica e nas telecomunicações. Para alguns estudiosos, estamos vivenciando a “Sociedade da Informação”, sobretudo nas nações mais industrializadas. Já os países em desenvolvimento ainda estão em fase de transição, mas já se tornam visíveis as mudanças propiciadas pelas tecnologias da informação, o que faz com que esses países caminhem em direção a esse novo conceito de sociedade.

Na Sociedade da Informação, Castells (2000) afirma que a informação torna-se matéria-prima e as tecnologias permitem que o homem tenha acesso a ela. As tecnologias da informação e comunicação (TICs) também são capazes de promover mudanças paradigmáticas de ordem social e econômica, devido à sua alta penetrabilidade, uma vez que “a informação é parte integrante de toda atividade humana, individual ou coletiva e, portanto, todas essas atividades tendem a ser afetadas diretamente pela nova tecnologia” (WERTHEI, 2000, p.72).

No “Livro Verde”, fruto de uma iniciativa do Governo Federal brasileiro e produzido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, no ano de 2000, encontra-se a seguinte afirmação:

[...] a Sociedade da Informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico. É um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas. Tem ainda marcante dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação. (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

Diante desse novo paradigma, torna-se fundamental pensar na universalização dos serviços de informação, propiciando a inserção dos indivíduos na nova sociedade. E foi nesse intuito que foi criado o “Livro Verde”, ao estabelecer planos e metas para promover o acesso de todos os cidadãos a esses serviços, construindo, assim, uma sociedade de informação para todos. De acordo com esse documento, seu principal objetivo é “integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade” (TAKAHASHI, 2000). Além disso, o projeto busca viabilizar uma maior competitividade do país no

mercado global, fator também fundamental para o desenvolvimento do Brasil.

Um dos fatores que dificultam a inclusão social dos indivíduos é o analfabetismo informacional. Segundo Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), aqueles que desconhecem a utilização dos equipamentos de TICs estarão impossibilitados de ter acesso à informação. Portanto, para adotar medidas de inclusão, não basta apenas disponibilizar computadores para todos. É preciso também capacitá-los para o uso correto dos mesmos.

Buscando conhecer a situação em que o país se encontrava, o governo brasileiro mapeou a situação do uso das tecnologias e o acesso a elas, constatando o preocupante quadro de atraso digital. No “Livro Verde”, é possível visualizar um panorama geral das dificuldades, dos atrasos, dos avanços e as necessidades mais urgentes para atenuar a exclusão digital e as desigualdades sociais, como bem mostra o trecho seguinte:

[...] ao Brasil urge acelerar o processo de articulação efetiva de um programa nacional para a sociedade da informação. Algumas aplicações de governo têm tido enorme impacto, tanto na melhoria da eficiência interna de funcionamento como na prestação de serviços ao cidadão. O país dispõe, pois, dos elementos essenciais para a condução de uma iniciativa nacional rumo à Sociedade da Informação. E a emergência do novo paradigma constitui, para o Brasil, oportunidade sem precedentes de prestar significativa contribuição para resgatar a sua dívida social, alavancar o desenvolvimento e manter uma posição de competitividade econômica no cenário internacional. (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

Pode-se afirmar que esse livro foi pioneiro em realizar esse estudo e um dos mapeamentos mais consistentes do uso das TICs no país. Por meio dele, é possível que o Brasil se oriente na hora da tomada de decisões, buscando promover a inclusão digital de toda a população, sobretudo das mais carentes. No entanto, ao falar em Sociedade da Informação como sendo o caminho para solucionar problemas sociais e econômicos, promovendo uma sociedade mais justa e democrática por meio da apropriação das TICs, não se pode deixar de mencionar um outro quadro da nova realidade: o dos “digitalmente excluídos”, o que faz com que a sociedade seja dividida entre aqueles que detêm o acesso às tecnologias dominantes e aqueles que sequer têm recursos mínimos para ter acesso à informação (MATTOS; SANTOS, 2009).

Neste contexto, existem várias promessas e desafios propostos pela Sociedade da Informação. Como parte do presente texto, analisa-se a questão da inclusão digital, a qual surge como uma resposta indireta à exclusão social. Indivíduos que não têm garantidos seus direitos básicos, como saneamento, saúde, moradia, educação e alimentação, tendem a ter o acesso ao mundo digital desfavorecido, o que implica em um desnivelamento cultural.

A desigualdade sócio-econômica é uma barreira que impede os indivíduos pobres a terem acesso às redes informacionais. Essa negação de acesso é o cerne da exclusão digital, uma vez que impossibilita que o cidadão utilize um computador conectado à internet, por sua própria vontade.

As novas tecnologias da informação podem não apenas consolidar, mas agravar as diferenças sociais e promover um abismo cognitivo entre aqueles que utilizam aparatos eletrônicos e aqueles que são privados dessa tecnologia em seu

ofício (OLIVEIRA; CANDIDO, 2005).

Conforme Mattos e Santos (2009), é importante buscar definições mais adequadas do que seja 'inclusão digital', pois os indicadores mais encontrados [...] não são suficientes para mensurá-la e descrever a complexidade do fenômeno. O termo "inclusão digital" ainda carece de uma definição justa, uma vez que há muitas variáveis relacionadas a ele, como o local de acesso ao computador/internet em casa e no trabalho, a qualidade de conexão, etc. Conforme Sorj e Guedes (2005),

A inclusão digital é geralmente definida num país pela relação entre a porcentagem de pessoas com acesso a computador e/ou Internet no domicílio e o total da população. Para identificar as pessoas incluídas, o critério geralmente utilizado é o número de computadores por domicílio e/ou de computadores por domicílio com acesso à Internet. Essa metodologia já foi alvo de críticas, pois em países com um número significativo de pontos de acesso coletivo (comumente denominados telecentros ou cibercafés) o número de pessoas que acessam a Internet por computador é muito maior que a média de acesso por domicílio.

De acordo com Silva Filho (2003), três pilares compõem um tripé fundamental para que aconteça a inclusão digital: as próprias tecnologias da informação e comunicação (TICs), a renda e a educação.

Em análise do processo relacional da inclusão digital, conclui-se que esta envolve muito mais a questão ética, em que a percepção do indivíduo a receber tende refletir a extensão deste serviço/direto aos outros indivíduos, considerando-o um fator de cidadania. Dessa forma, caracteriza-se um processo de aprendizagem em rede, do uso das tecnologias da informação.

Incluir não significa apenas inserir os indivíduos em determinados padrões. Significa, ao mesmo tempo, respeitá-los, levá-los a participar ativamente da democracia, conscientizando-os da realidade que persiste no meio em que sobrevivem, oferecendo-lhes credibilidade e oportunidades de concretizar suas expectativas, de forma igualitária.

Para promover a "inclusão digital", com suporte das TICs, não basta apenas ofertar máquinas. São necessárias políticas direcionadas a proporcionar uma familiarização maior com as tecnologias. Espera-se que os resultados de ações inclusivas proporcionem maior qualificação profissional, bem como o interesse das pessoas em disseminar o conhecimento, principalmente no meio acadêmico. Os utilizadores das tecnologias se tornarão mais capacitados para elaborar e distribuir conteúdos significativos para a comunidade em que está inserido, participando, inclusive, de políticas públicas de inclusão digital.

Para a provisão democrática do acesso à informação é necessário oportunizar e assegurar ao usuário a possibilidade de lidar com equipamentos que assegurem o acesso aos suportes de informação para diversas atividades acadêmicas, conectando-o à rede para fomentar o conhecimento.

No trabalho de Mendonça (2007), a autora cita Schauer (2003) que, ao tratar da tecnologia da informação, apresenta elementos que devem ser considerados na construção e na implementação de programas voltados para a inclusão "infossocial", tais como:

- a) as tecnologias da informação e comunicação estão fora do alcance de muita gente;
- b) os projetos, muitas vezes, estão longe da vida real e dos interesses de acesso;
- c) a concepção de tecnologia ignora as necessidades dos países pobres.

A mesma exclusão digital que envolve o Brasil e outros países, para Sorg (2003), também citado por Mendonça (2007), depende de cinco fatores que determinam a maior ou a menor universalização das TICs. São eles:

- a) existência de infraestruturas físicas de transmissão;
- b) disponibilidade de equipamentos/conexão de acesso;
- c) treinamento para uso dos instrumentos do computador e internet;
- d) capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela internet;
- e) produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

2 Métodos e procedimentos de implantação

No que se refere à sistematização do Projeto de Empréstimo de Computadores Portáteis, Netbooks, objeto deste estudo, utilizou-se como técnica de pesquisa uma abordagem qualitativa, utilizando-se de revisão bibliográfica e pesquisa exploratória. O método de coleta de dados adotado foi a partir de informações fornecidas pela biblioteca e universidade sendo estabelecidas as seguintes etapas:

- a) planejamento da implantação;
- b) elaboração das normas de empréstimo e de segurança da informação;
- c) configuração e estabelecimento dos privilégios dos usuários nos sistemas operacionais dos netbooks;
- d) processamento técnico;
- e) preparo das rotinas de circulação e manutenção.

2.1 O planejamento

A elaboração de um projeto como forma de promoção inclusiva e progressiva dos usuários da biblioteca e às TICs, proporcionando o acesso a computadores portáteis, netbooks, incitou a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA), a disponibilizar o empréstimo desses equipamentos para a consulta aos recursos eletrônicos e para a pesquisa na Web. Os netbooks são destinados à comunidade acadêmica com habilitação aos serviços da Biblioteca da UFLA e, para completar a mobilidade virtual, a Universidade dispõe de acesso à internet sem fio e gratuita em todo o campus.

Para a implantação do projeto, foi nomeada uma comissão composta de bibliotecários, técnicos em tecnologia da informação, alunos bolsistas e técnicos em administração, que estabeleceram a execução e a política de empréstimo.

2.2 As normas de empréstimo

Com a implantação do Projeto de Empréstimo dos Computadores Portáteis, netbooks, a comissão verificou o Regulamento Geral da Biblioteca, em seus incisos, para se certificar de que já estaria contemplado o atendimento a esse novo serviço.

O Regulamento Geral da Biblioteca¹, atualizado em 2011, encontrava-se adequado aos diversos serviços recentemente implantados. As especificidades não incluídas no regulamento foram tratadas em normas distintas, como foi a questão do empréstimo dos netbooks. As características peculiares que diferem esse empréstimo dos demais itens disponíveis para os usuários estão previstas em normas de empréstimo dos netbooks² que orientam a forma de comunicação e ação entre servidores e usuários.

2.3 Especificações dos computadores portáteis

Netbook Asus Eee PC 1001PXD

- a) Sistema Operacional Windows XP Professional;
- b) processador Intel® Atom™ N455 @ 1.66GHz;
- c) memória de 1GB (DDR3);
- d) tela LED de 10.1" WSVGA (1024x600) fosca;
- e) disco rígido 2.5" SATA2 250GB 5400rpm;
- f) conexão wireless 802.11 b/g/n@2.4GHz;
- g) conexão bluetooth V2.1+EDR;
- h) WEBCam de 0,3 megapixels;
- i) processador de áudio de alta definição;
- j) alto-falantes estéreo;
- k) microfone embutido;
- l) bateria de íon de lítio de 6 células, 48Whr;
- m) peso: 1,27 kg;
- n) Conexões:
 - 1 x VGA
 - 2 x USB 2.0
 - 1 x LAN RJ-45
 - 1 x áudio (fone de ouvido/microfone)
 - 1 x leitor de cartão: SD/ SDHC/ MMC

2.4 Preparo do conteúdo do kit de empréstimo do computador portátil

¹ Regulamento disponível em: <<http://url20.ca/4Tf>>. Acesso em: 18 abr. 2012.

² Normas de empréstimo disponível em: <url20.ca/1hB>. Acesso em: 18 abr. 2012.

(Netbook)

Netbook é um termo usado para descrever uma classe de computadores portáteis tipo subnotebook, com características típicas: peso reduzido, dimensão pequena ou média e de baixo custo. São utilizados, geralmente, em serviços baseados na internet, tais como navegação e e-mails.

Para facilitar a condução desses equipamentos pelos usuários, a comissão responsável decidiu montar um kit com os seguintes itens:

- a) computador portátil, com bateria incluída;
- b) fonte de alimentação;
- c) pasta em tecido;
- d) cabo de força;
- e) cabo de rede;
- f) alça regulável.

Um folder, com as normas de empréstimo, foi anexado ao kit, para demonstrar ao usuário sua responsabilidade pela guarda e conservação do computador portátil e dos periféricos, emprestados em seu nome.

2.4.1 Configuração e estabelecimento dos privilégios dos usuários nos sistemas operacionais do netbook

Os equipamentos foram adquiridos pela Reitoria da Universidade Federal de Lavras e encaminhados para a DGTI. Em seguida, a Biblioteca Universitária, através de sua Coordenadoria de Recursos Tecnológicos, ao receber os netbooks, conferiu a quantidade, as especificidades e os números de patrimônio. Durante a verificação dos softwares instalados e das configurações, constataram-se algumas falhas, como:

- a) conta de usuário com privilégios de administrador;
- b) não utilização de software antivírus;
- c) ausência dos softwares importantes para os usuários, como o SisVar³ e outros;
- d) utilização do Returni⁴ que restaura o estado da máquina automaticamente após cada boot. Os usuários são orientados a não deixar informações armazenadas.

Após as análises dos técnicos da Biblioteca Universitária e da DGTI, envolvidos na implantação do Projeto, optou-se pela reformatação dos netbooks e a adoção das seguintes medidas:

- a) utilizar o Comodore Time Machine⁵, em vez do Returnil;

³ Programa de análises estatísticas e planejamento de experimentos. Disponível em: <<http://www.dex.ufla.br/~danielff/softwares.htm>>. Acesso em: 18 abr. 2012.

⁴ Software que permite restaurar a configuração original do computador. Disponível em: <<http://www.returnilvirtuallsystem.com>>. Acesso em: 18 abr. 2011.

⁵ Software que permite restaurar a configuração original do computador. Disponível em:

- b) retirar privilégios de administrador da senha de usuário;
- c) instalar o antivírus McAfee;
- d) determinar a restauração apenas na devolução do equipamento.

Com essas medidas estabelecidas, acreditou-se que os equipamentos estariam mais seguros e poderiam circular por mais tempo e em melhores condições, sem a necessidade de reposição de peças e sem que houvesse alguma avaria no sistema operacional.

2.4.2 Preparação da imagem (configuração matriz)

A etapa seguinte foi preparar a imagem e a matriz das configurações que seriam replicadas aos outros 79 netbooks destinados ao empréstimo. Foram instalados os seguintes softwares e aplicativos:

- a) BROffice versão 3.3;
- b) Adobe Reader versão X;
- c) SisVAR versão 5.3;
- d) Navegador Google Chrome;
- e) Navegador Mozilla Firefox versão 6.0;
- f) 7Zip versão 9.2;
- g) PDFCreator versão 1.2.0;
- h) Pacote de codecs CCCP.

2.5 Processamento técnico

A Coordenadoria de Processamento Técnico foi a responsável pela descrição física dos computadores portáteis no sistema de gestão de informação da biblioteca e pelo preparo do equipamento para circulação e empréstimo.

Com o objetivo de ajustar as especificações desse tipo de material e de agilizar o seu processamento técnico, algumas das normas estabelecidas nos instrumentos de catalogação foram adaptadas e/ou alteradas.

Após a descrição técnica do equipamento no sistema de Gestão de Informação da Biblioteca, o Pergamum, foram afixadas as etiquetas de código de barras para o empréstimo, do número de patrimônio, do número de série do equipamento e da licença do Windows XP, todas na parte inferior do computador, conforme Figura 1.

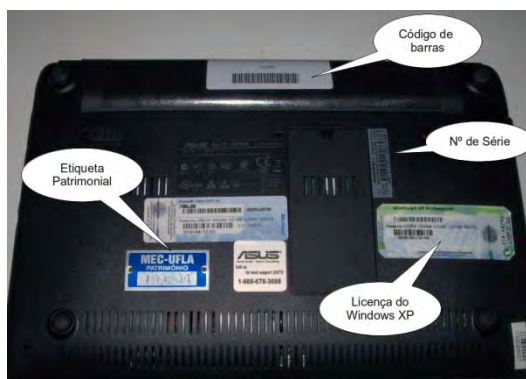


Figura 1 Etiquetas de identificação dos netbooks

Na finalização do processamento técnico, os equipamentos foram encaminhados para a Coordenadoria de Recursos Tecnológicos da Biblioteca, para vincular os números de patrimônio e de registro do sistema da Biblioteca aos seus endereços MAC⁶. O objetivo desse procedimento é a localização dos computadores portáteis em caso de extravio, pois o MAC é salvo na memória do roteador e, sempre que uma rede for acessada pelo aparelho, um endereço de IP será definido para ele, o que facilitará a sua localização.

2.6 Rotinas de circulação

Ao efetuar o empréstimo, o usuário tomará conhecimento do regulamento da Biblioteca e das normas específicas para os netbooks, certificando-se dos procedimentos desse serviço. Esses documentos estão disponíveis em diversos formatos, como folders, mezaninos, cartazes ou recomendações em banners. Também estão disponíveis no site⁷ da Biblioteca.

O empréstimo desse equipamento difere dos materiais bibliográficos que são emprestados no Setor de Circulação ou através dos terminais de autoempréstimo. Já os computadores portáteis, por questão de segurança, são emprestados somente no Setor de Referência, que funciona em uma sala arejada, com balcão apropriado para atendimento aos usuários, com estantes adequadas para o acondicionamento desses equipamentos e com funcionários no atendimento em tempo integral do expediente da Biblioteca. Para efetuar o empréstimo, o usuário apresenta o seu cartão único de identificação da universidade.

No ato da entrega e no ato da devolução, é primordial a conferência do conteúdo do kit do computador portátil. São ações importantes que garantem a verificação do aspecto físico do equipamento. Essa ação é praticada concomitantemente por um funcionário e pelo usuário, conforme rotinas pré-estabelecidas.

No ato da devolução, o usuário deverá estar presente, enquanto se realiza a vistoria. Conforme as normas de empréstimo, o usuário que não permanecer na conferência será responsabilizado pelos danos identificados. O computador portátil

⁶ MAC é a sigla de Media Access Control, ou seja, é o endereço individualizado, com 12 dígitos hexadecimais, de controle de acesso da placa de rede nos netbooks.

⁷ Biblioteca da UFLA. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufla.br/>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

não será emprestado e nem consertado até o comparecimento do usuário.

2.7 Manutenção dos equipamentos

No ato do empréstimo do equipamento, se for detectada, na conferência, alguma avaria, o empréstimo daquele computador é suspenso e, se for na devolução, o problema será relatado, utilizando um laudo de vistoria (Anexo A), que será encaminhado junto, com o equipamento para a Coordenadoria de Recursos Tecnológicos da Biblioteca e, se necessário, à DGTI, com o diagnóstico para conserto. São procedimentos da notificação de avaliação:

- a) o funcionário confere o equipamento na presença do usuário;
- b) ao detectar alguma avaria, o funcionário preencherá o formulário na presença do usuário;
- c) após o preenchimento, o funcionário solicitará a assinatura do usuário;
- d) o funcionário fará o documento em três vias, sendo uma para o usuário, uma para a Coordenadoria de Recursos Tecnológicos (CRT) e uma para o Setor de Referência;
- e) o equipamento será encaminhado, com a via do laudo de vistoria, para CRT;
- f) o funcionário registrará, no Sistema Pergamum, no módulo de cadastro de usuários, a mensagem “Netbook em avaliação”. Até o fim da verificação, esse registro não impede o usuário de efetuar outro empréstimo;
- g) o funcionário responsável pela identificação da avaria no equipamento, ao receber a notificação da CRT e/ou da DGTI, comunicará a situação do netbook ao usuário, por e-mail.

Os custos de reparo no computador portátil, caso a CRT e/ou DGTI conclua que houve uso inadequado do equipamento, será de responsabilidade do usuário. Desde o início do projeto, em outubro de 2011, foram encaminhadas apenas quatro unidades para manutenção.

3 Resultados e divulgação do projeto

O projeto de empréstimo domiciliar de computadores portáteis, netbooks, foi lançado durante a VI Semana do Livro e da Biblioteca da UFLA, a VI SLBU em outubro de 2011. Essa atividade é considerada pioneira nas instituições públicas de ensino superior no Estado de Minas Gerais.

Ao ser implantado o projeto, a procura por empréstimo de netbooks foi intensa; no dia do seu lançamento, mais de 50% dos exemplares dos equipamentos portáteis foram emprestados. Consulta feita com os primeiros 40 alunos que utilizaram o serviço, revelou que eles estão se beneficiando dessa atividade, uma vez que o projeto possibilita formas de utilizar as tecnologias da informação, complementando seus estudos e pesquisas e melhorando a sua formação acadêmica.

No planejamento e na implantação e na execução do projeto de empréstimo

de computadores portáteis, netbooks, foram envolvidos mais de 40 profissionais, entre pró-reitores, administradores, técnicos em tecnologia da informação, servidores técnico-administrativos, auxiliares de biblioteca, bibliotecários e outros profissionais ligados à prestação de serviços de informação

Após sete meses de implantação, foram contabilizados 884 empréstimos e 538 reservas dos computadores portáteis. Comparado com os livros com o maior índice de circulação na Biblioteca da UFLA, Las Casas (2006)⁸, com 663 empréstimos e Tipler (2004)⁹, com maior índice de reserva, 121, pode-se considerar significativa a demanda por este material. Esses resultados levaram a direção da UFLA a investir na aquisição de mais 50 netbooks, totalizando 130 equipamentos para o projeto, dos quais 20 são de uso exclusivo no recinto da Biblioteca.

4 Conclusão

Os profissionais da informação convivem com mudanças o tempo todo, sobretudo na disponibilização da informação por meios eletrônicos, cujas tecnologias vêm sofrendo avanços cada vez mais rápidos e significativos. É urgente que esses profissionais incorporem o conhecimento dessas novas tecnologias e ferramentas da web, discutindo as políticas internas ou coletivas que inovam e disponibilizam as informações aos seus utilizadores.

A realidade atual é que a biblioteca não é o primeiro espaço onde as pessoas buscam informações aos seus questionamentos. Cada vez mais, a biblioteca deve posicionar-se na ação de ir ao encontro dos seus usuários, sem receios, buscando atender às suas necessidades e apresentando os novos recursos de busca para o encontro das respostas. A biblioteca deve ir onde o usuário está.

O profissional que está preparado e aberto às mudanças será sempre útil e proporcionará a quebra dos paradigmas que mantêm alguns profissionais estáticos. Esse profissional moderno enxergará novas oportunidades, agregando valor às suas potencialidades e inovando sempre. Os serviços oferecidos terão conteúdos relevantes, direção certa e ferramentas adequadas para incorporar novas tecnologias que facilitam ou proporcionam o acesso à informação.

O profissional da informação que estabelece linhas diversas de comunicação *online* com seu público constrói a confiança necessária para o compartilhamento de informações e experiências que visam à utilização dos serviços, facilitando a disseminação da informação, construindo o conhecimento daqueles que utilizam os sistemas.

Tornar acessível as novas ferramentas inovadoras de busca e acesso à informação permite que a biblioteca faça uma nova leitura do seu papel junto aos usuários. Disponibilizar ferramentas, como um computador portátil, é uma inovação inclusiva que equilibra diferenças sociais, oportunizando condições igualitárias aos usuários de biblioteca.

A maioria dos novos usuários de biblioteca nasceu com a web e com os dispositivos móveis. Os profissionais da informação deverão combinar os recursos

⁸ LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006. 528 p.

⁹ TIPLER, Paul Allen. **Física para cientistas e engenheiros**. 4. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2000. v. 1.

disponíveis para oferecer os melhores serviços. E, para que a biblioteca seja vista como um meio de transpor barreiras da desigualdade, para ser mais inclusiva, esses novos desafios que se apresentam são inovações e ações que deverão ser utilizadas como complemento às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Atitudes pioneiras sempre oferecem espaço para novas oportunidades e o modo como os profissionais da informação estão incorporando as novas tecnologias nos seus sistemas e serviços proporciona um aproveitamento maior na utilização dos recursos.

É também essencial analisar o comportamento dos usuários para entender quais são as suas demandas informacionais, como conseguem acessá-las e como vão produzir conhecimento.

O empréstimo de computadores portáteis foi um passo importante de contato com o usuário, tratando-se de um recurso até então pouco explorado pelas instituições no Brasil. Esse projeto mostra que é fundamental assegurar o acesso à informação para um número maior de usuários, em especial os de menor poder aquisitivo.

O impacto na produtividade acadêmica, com a utilização de novas ferramentas e outros recursos da biblioteca deve ser outro ponto de um plano para subsidiar mais investimentos em tecnologia e recursos humanos. Estudos multidisciplinares, com outros profissionais, devem orientar novas ações que permitam oferecer novos recursos de comunicação e investimentos tecnológicos, baseados na avaliação dos projetos já existentes que instiguem e estimulem a aprendizagem e a formação profissional.

5 Referências

CASTELLS, M.; GERHARDT, K. B. **A sociedade em rede**. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

MATTOS, F. A. M. de; SANTOS, B. D. D. R. Sociedade da informação e inclusão digital: uma análise crítica. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 117-132, mar. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/247>>. Acesso em: 01 abr. 2012.

MENDONÇA, A. V. M. **A integração de redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para inclusão digital**. 2007. 349 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MIRANDA, P. R. de M. **Elementos habilitadores e inibidores da implementação de espaços virtuais de participação pelos governos**. 2010. 94 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

OLIVEIRA, N.; CANDIDO, F. da C. Inclusão digital: uma questão de socialização. In: CONGRESSO INTERNACIONAL EM BIBLIOTECONOMIA, 3., 2005, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Nicola & Moskovics, 2005. 1 CD-ROM.



SILVA, G. da P. F. et al. Inclusão digital no contexto da extensão em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: Febab, 2011. 1 CD-ROM.

SORJ, B.; GUEDES, L. E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos Cebrap**, São Paulo, n.72, p. 101-117, 2005.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil: o livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação.

DataGramZero, Brasília, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em:

<http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm>. Acesso em: 21 jun. 2012.

WERTHEI, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>. Acesso em: 2 abr. 2012.



Anexo A

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS REITORIA – ASSESSORIA ACADÊMICA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Avaliação de Netbook

Matrícula:Usuário :.....
Reg. Pergamum.....Nº de patrimônio.....Servidor da BU:.....
Data de devolução efetiva pelo usuário: __ / __ / ____

Identificados os seguintes problemas no computador portátil:

- falta peça do kit. Qual(is)?.....;
- arranhões;
- trincados;
- quebrado na parte externa;
- trincado na parte interna (tela e teclado);
- fonte de alimentação não funciona;
- conectores nas laterais do equipamento quebrados ou obstruídos;
- teclas soltas, travadas ou arrancadas;
- derramamento de líquidos;
- cabo de força na fonte de alimentação não funciona;
- cabo de força na tomada não funciona;
- cabo de rede danificado;
- computador não liga;
- Restore System do Comodo Time Machine não executa;
- Comodo Time Machine não restaurou o sistema;
- imagem na tela apresenta problemas;
- encarte com as normas de empréstimo danificado;
- pasta danificada;
- alça da pasta danificada;
- Outros. Especifique:.....

O computador portátil será encaminhado para vistoria técnica na Coordenadoria de Recursos Tecnológicos da Biblioteca da UFLA e/ou na Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação, DGTI. Será de responsabilidade do usuário os custos de reparo no computador portátil.

Assinatura do Usuário:.....
Rua:n: Bairro:



Cidade:.....CEP:.....Tel:.....

Coordenadoria de Recursos Tecnológicos da Biblioteca da UFLA

Parecer:.....
.....

Recomendações:

- () Substituição de item;
- () Reparos em assistência técnica indicada.

Técnico Responsável:.....

Lavras, de de



PADRÕES DE ACESSIBILIDADE PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO EM UMA BIBLIOTECA DA REDE PRIVADA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA

Johny Franklins Pereira Coutinho¹, Alba Ligia de Almeida Silva²

¹Graduado em Biblioteconomia. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. Paraíba

²Professora Mestra do Departamento de Ciência da Informação. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. Paraíba

1 Introdução

As Bibliotecas Universitárias vêm passando por consideráveis transformações há algumas décadas, sejam de caráter organizacional, estrutural ou tecnológico. Essas transformações também se caracterizam pela inserção das tecnologias da informação e pela disponibilidade de inúmeros produtos e serviços nesses espaços o que tem proporcionado maior acesso à informação. Este trabalho aborda os padrões de qualidade exigidos para bibliotecas universitárias, no que tange a acessibilidade que pode ser compreendida como uma forma segura de diminuir as barreiras arquitetônicas e facilitar o acesso de indivíduos a um determinado ambiente.

O acesso à informação e a acessibilidade emergem como pretexto para a discussão da deficiência física por ser um tema de grande relevância não apenas no meio acadêmico, mas em diversos segmentos institucionais e em inúmeros países do mundo. Para Silva e Barbosa (2011, p.4) “O termo acessibilidade tem origem no final da década de 40 do século passado, por meio dos serviços de reabilitação física e profissional das pessoas com necessidades especiais nos Estados Unidos e na Europa”. No Brasil, entretanto, a acessibilidade começou a ser discutida na década de 80 nos movimentos organizados por pessoas com algum tipo de deficiência física.

As políticas de igualdade para deficientes e idosos, no Brasil, são garantidas pela Lei nº 10.098 de 19/12/2000, que destaca a “acessibilidade como sendo um fator de direito do cidadão bem como a de assegurar que todas as pessoas tenham condições para o exercício da cidadania e autonomia” (BRASIL, 2000). Visando minimizar estes obstáculos, as bibliotecas devem seguir os padrões de qualidade estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 9050)¹ essencial à acessibilidade, a edificação, mobiliário, espaço e equipamentos urbanos, para garantir aos seus usuários uma infraestrutura adequada e com isso a oferta de bons serviços e produtos.

Diante do exposto, o objeto de estudo desse trabalho foi uma Biblioteca

¹ NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos – Acessibilidade**, 2004. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR9050-31052004.pdf>. Acesso em 10 de junho de 2011.



Universitária Privada em de João Pessoa, Paraíba. A pesquisa delineou-se a partir do objetivo geral que buscou identificar o nível de acessibilidade para deficientes físicos e cadeirantes nessa Biblioteca. Quanto aos objetivos específicos buscou-se analisar os padrões de acessibilidade para bibliotecas universitárias estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas técnicas (ABNT /NBR 9050); analisar o layout da Biblioteca pesquisada; verificar se a Biblioteca pesquisada atende aos padrões de acessibilidade pautados na NBR 9050.

2 Materiais e Métodos

Para maior embasamento teórico buscou-se resgatar estudos sobre os padrões de acessibilidade para bibliotecas universitárias, e, mesmo deparando-se com uma discreta literatura sobre o tema, esse fator não impossibilitou o desenvolvimento da pesquisa. O objeto de estudo foi uma Biblioteca Universitária da rede privada de ensino superior em João Pessoa, Paraíba. A pesquisa foi desenvolvida durante os meses de maio a junho de 2011 e a escolha por esta Biblioteca ocorreu pelo fato do pesquisador realizar estágio nesse ambiente, facilitando o desenvolvimento da pesquisa.

Realizou-se pesquisa exploratória documental por abordar e utilizar os padrões de acessibilidade estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) por ser o órgão responsável no Brasil, também aplicados a bibliotecas. Na revisão de literatura acerca do tema buscou-se verificar a aplicabilidade desses padrões na biblioteca pesquisada. A escolha por esse tipo de pesquisa proporcionou uma visão ampla dos pontos investigados.

3 Resultados Parciais/Finais

Constatou-se, nesse estudo, que a biblioteca pesquisada necessita reestruturar seu espaço físico, a fim de proporcionar a acessibilidade de usuários que fazem uso de cadeiras de rodas (cadeirantes), visto que a biblioteca não atende as especificações dos padrões de qualidade estabelecidos pela NBR 9050/2004. Observou-se que a distância entre as mesas na sala de estudos coletivos, não possibilita a circulação dos cadeirantes entre elas, visto que as estantes do acervo estão distribuídas inadequadamente impossibilitando a circulação de pessoas nesse ambiente, conforme apresentado abaixo, na Figura 1:

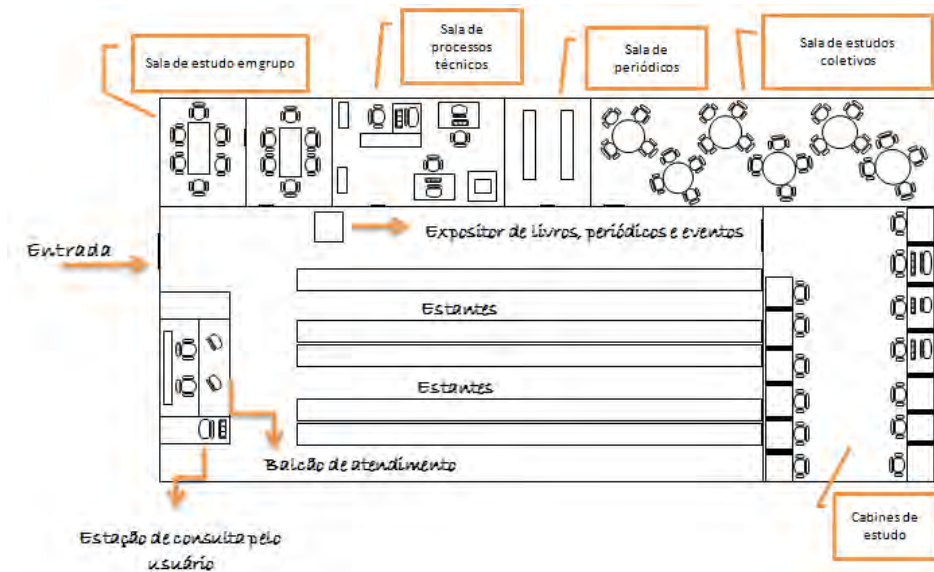


Figura 1 - Layout atual da Biblioteca Universitária pesquisada

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

De acordo com a figura acima e após avaliação das condições de acessibilidade dessa biblioteca, apresentamos na **Figura 2**, algumas sugestões para uma utilização adequada para a mesma: Ampliação do espaço físico para garantir a circulação dos cadeirantes e outros tipos de usuários com deficiência física; Adequação da porta instalada na entrada da biblioteca por uma com medidas específicas para a passagem de cadeirantes; Adequação da altura do balcão de atendimento; Adequação e medidas específicas entre as estantes do Salão de Leitura e Estudo em Grupo; Mudança do *layout* nas salas de estudo para melhor circulação dos cadeirantes.

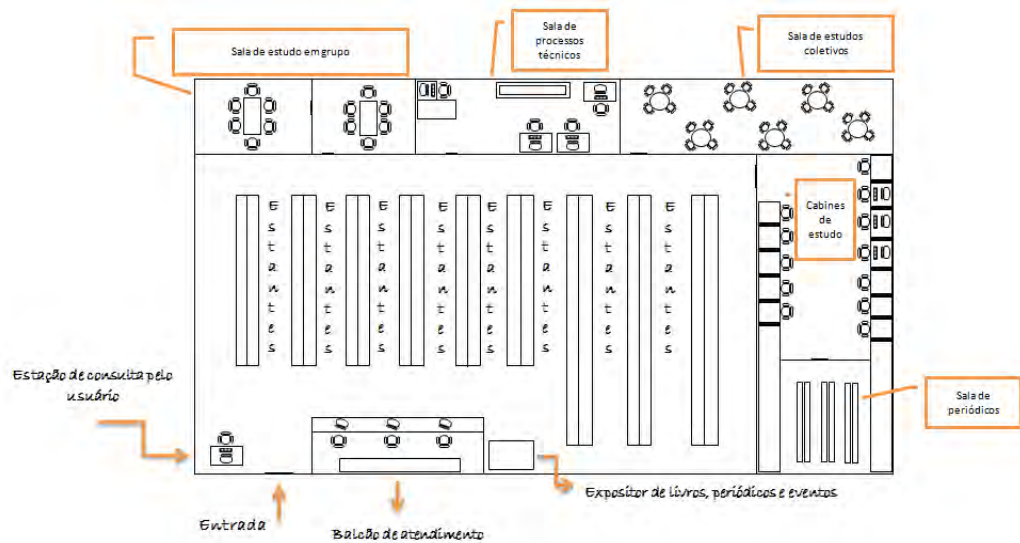




Figura 2 – Proposta de Novo Layout para a Biblioteca

Fonte: Dados da Pesquisa, 2011.

4 Considerações Parciais/Finais

As bibliotecas estão se modernizando cada vez mais para melhor atender a demanda e o perfil de seus usuários, proporcionando ambientes diferenciados além de disponibilizar espaços físicos acessíveis e adequados conforme os padrões de qualidade estabelecidos e regulamentados por órgãos validados como é o caso da ABNT.

Diante de reflexões sobre acessibilidade sugerimos um novo *layout* objetivando corroborar com a eliminação de barreiras arquitetônicas e de comunicação na biblioteca pesquisada, visto que estes fatores contribuem para o não acesso à informação.

5 Referências

BRASIL. Lei 10.098/2000 (LEI ORDINÁRIA) de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2010.098-2000?OpenDocument>. Acesso em 02 de junho de 2011.

NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos – Acessibilidade**, 2004. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR9050-31052004.pdf>. Acesso em 10 de junho de 2011.

SILVA, H. O. P.; BARBOSA, J. S. A relação deficiente visual e biblioteca universitária: a experiência do Centro de Atendimento ao Deficiente Visual – CADV da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, mar.2011. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/.../1222/826>. Acesso em: 17 de junho de 2012.



Adequação do espaço físico da Biblioteca Florestan Fernandes, FFLCH, USP para a acessibilidade do deficiente físico .

Brianda Sígolo¹, Marta Glória dos Santos², Zelinda Martins³, Carlos Alberto Carvalho⁴, Ana Lúcia Santana⁵, Alexandre Moreira⁶, Edson Santana⁷, Antônio Carlos Batista⁸, Luiz Carlos dos Santos⁹

¹Bibliotecária, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ²Técnica em documentação, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ³Auxiliar em documentação, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ⁴Auxiliar em documentação, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ⁵Técnica em documentação, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ⁶Técnico em documentação, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ⁷Técnico em documentação, FFLCH-USP, São Paulo-SP, ⁸Técnico em documentação, FFLCH-USP, ⁹Zelador, FFLCH-USP, São Paulo-SP

1 Introdução

O presente trabalho apresenta o processo de adequação do espaço físico realizado na Biblioteca Florestan Fernandes, da Faculdade de Filosofia e Letras e Ciências Humanas (FFCLH), Universidade de São Paulo (USP) para torná-lo acessível aos deficientes físicos.

Apesar do direito de ir e vir, garantida pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e que assegura a todo cidadão a educação, saúde, trabalho, locomoção, transporte, esporte, cultura e lazer; e que prevê a garantia ao acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, os deficientes físicos encontram diversas barreiras, no entanto, para garantir seus direitos e entre estas barreiras estão as arquitetônicas. Nesse contexto, atendendo as exigências do Ministério Público, no final 2011 e início de 2012, a Biblioteca Florestan Fernandes adequou seu espaço físico interno de acordo com a norma de Acessibilidade e edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT NBR 9050/2004), para tentar eliminar as barreiras arquitetônicas que impediam pessoas com deficiências físicas, particularmente, os cadeirantes, de ter livre locomoção ao seu espaço físico.

Com o maior acervo de materiais entre as bibliotecas da USP, a Biblioteca da FFLCH, segundo dados do Relatório Individual por Bibliotecas (RIBi) de 2011, possui cerca de 881.812 itens (entre estes, 387.212 são livros impressos e 169.372 periódicos impressos), inseridos em uma área física de 6.200m², disposto em três pisos. Desse modo, como espaço público e de conhecimento, esta Biblioteca possui a missão de promover o acesso e incentivar o uso e a geração da informação, além disso entende-se que “a função da biblioteca pública extrapola os limites conhecidos pela grande maioria dos cidadãos comuns. Um de seus deveres é contribuir para a garantia dos direitos à cultura e à socialização das pessoas portadora de deficiência física” (JACINTO, 2008, p.89).

A justificativa deste trabalho deve-se ao fato de a Biblioteca Florestan Fernandes, como um espaço público, ter a obrigação de oferecer ao portador de deficiência física acesso com autonomia e segurança ao seu espaço físico. Desse modo, o objetivo desse trabalho é apresentar o processo de adequação à



acessibilidade do cadeirante realizado na biblioteca. Como problema estava adequar a área física para o cadeirante, tendo como desafio trabalhar com a norma ABNT NBR 9050/2004 e um acervo de 881.812 itens.

2 Materiais e Métodos

A Biblioteca Florestan Fernandes conta com cinco usuários reais cadeirantes. Para realizar a adequação do acervo, utilizou-se como base plantas baixas desenvolvidas pela arquiteta da Coordenadoria do Campus da Capital (COCESP), USP, a Norma ABNT NBR 9050/2004 e um mapeamento detalhado da quantidade de prateleiras ocupadas pelo acervo de livros e teses. Sete funcionários da biblioteca se reuniram durante dois meses para adequar as plantas originais, criadas pela arquiteta, a fim de permitir o crescimento do acervo, melhor distribuição dos espaços de estudos, criação de corredores para as portas de emergência, posicionamento de estantes com diferentes medidas e também para planejar todo o processo de transferências dos materiais. Para realizar o projeto de adequação, conseguiu-se verbas através da parceria com Fundação de Amparo à Pesquisa do estado de São Paulo (FAPESP) e da própria Faculdade.

3 Resultados Finais

Antes da adequação do espaço físico, a biblioteca contava apenas com banheiros adaptados e com elevadores para o transporte do deficiente aos outros pisos, porém devido a falta de planejamento do posicionalmente do acervo, não havia espaço suficiente para que um cadeirante se locomovesse livremente entre os corredores de estantes, que possuíam distâncias entre 80 cm a 84 cm, abaixo do recomendado. Desse modo, através da adaptação da planta baixa desenvolvida pelo COCESP, baseando-se na ABNT NBR 9050/2004 e o mapeamento do acervo, chegou-se aos seguintes resultados: espaçamento entre os corredores de estantes variando de 90 cm a 94 cm, além de 1,50 cm entre o final e início dos corredores e a parede, para permitir o giro da cadeira de rodas; corredores para as portas de emergências, planejamento e organização do espaço que permitiu utilizar duas medidas diferentes de estantes; planejamento estratégico para o crescimento do acervo, chegando-se a um total de 120 estantes para crescimento; realocação dos periódicos no piso térreo para estantes deslizantes; melhor planejamento e adequação dos espaços de estudos. A transferência do material foi realizada por duas empresas particulares sob a supervisão constante dos funcionários da biblioteca e a coordenação dos sete funcionários responsáveis pela mudança.

4 Considerações Finais

A importância da adequação do espaço físico acessível, na Biblioteca Florestan Fernandes, que permitiu aos deficientes físicos se locomover em segurança e com autonomia, possibilitou também uma melhor organização e planejamento de seu acervo, que antes sofria, não apenas com a falta de acessibilidade, mas também com a falta de espaço e planejamento para o



crescimento de seu acervo.

5 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade e edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004a. 97 p.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1998.

JACINTO, S. O. A biblioteca pública e os deficientes físicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.4, n.2, p. 89-104, jul/dez. 2008.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Relatório individual por bibliotecas (RIBi)**. São Paulo: SIBi/USP, 2011.



A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFMA: acessibilidade e usuário

Joseana Costa Lemos¹, Regina França Cutrim²

¹ Bibliotecária. Especialista em Metodologia do Ensino Superior, UFMA, São Luís, Maranhão

² Bibliotecária. Especialista em Direito da Tecnologia da Informação, UFMA, São Luís, Maranhão

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação é uma garantia constitucional a todo indivíduo, assim pessoas com deficiência devem estar inclusas no processo de disseminação e também de produção do conhecimento, fazendo parte da sociedade de informação. As Bibliotecas Universitárias (BU's) como centros de disseminação e suporte da informação que são, devem estar aptas ao atendimento da pessoa com deficiência.

A biblioteca constitui um espaço de grande relevância no processo de desenvolvimento de integração social e de veículo de transmissão e geração de informação. É considerada uma instituição básica para o processo da educação, cultura e informação, e surge nesta ambiência como espaço difusor do saber, capaz de mediar o acesso à informação e ao conhecimento, principalmente no ambiente acadêmico, é o que fala Pupo (2008, p. 45) “A informação no âmbito das universidades é insumo básico, pois a partir da informação obtida são gerados novos conhecimentos ou produtos”.

O acesso de pessoas com deficiência a uma biblioteca, ainda é uma barreira presente no cotidiano desses usuários. Deve ser um lugar de acesso a todos. Uma Biblioteca acessível permite a presença e proveito de todos, está preparada para acolher a maior variedade de público, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população (FERRÉS, 2008)

A BU deve estar sempre em consonância com a missão da instituição à qual pertence e não fazer diferença entre as classes sociais e as condições sócio-econômicas, de modo a oportunizar a cidadania.

O termo “acessibilidade” teve origem no início dos anos 60, quando surge na área da arquitetura, tanto nos EUA como na Europa, o conceito de *projetos livres de barreiras*, focado na deficiência física de pessoas usuárias de cadeiras de rodas.

No Brasil, as questões de acessibilidade tornaram-se mais visíveis a partir da década de 80, quando se iniciou o movimento organizado das pessoas com deficiência.

Com o desenvolvimento das tecnologias da informação o conceito de acessibilidade evoluiu. Atualmente, o termo utilizado é desenho para todos ou desenho universal.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) (2004, p. 03) define desenho universal como sendo “[...] aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população”. Então, “[...] a proposta não é criar espaços ambientais separados para uso exclusivo das pessoas portadoras de deficiências, o que seria outra forma de discriminação, e sim, desde o projeto, pensar em sistemas e ambientes que possam ser utilizados por todos” (MAZZONI, 2001, p.30).



A ABNT, através da Norma Brasileira Registrada (NBR) 9050, trata da “Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiências e Edificações, Espaço, Mobiliário e Equipamentos Urbanos”, outras indicações são feitas para um correto atendimento às pessoas em situações de deficiência física, deficiência visual e deficiência auditiva.

Dentro da estrutura de uma BU, acessibilidade envolve tantos aspectos urbanísticos, arquitetônicos e aspectos de informação e comunicação.

A acessibilidade pode ser definida como possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia de acesso às edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos (ABNT, 2004).

Este trabalho visa fazer um relato situacional da acessibilidade de modo a nortear a adaptação de bibliotecas para o atendimento das pessoas com deficiência, tendo como base a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), haja vista a necessidade de sua adequação as diversas demandas encontradas em unidades de informação e inseri-la no contexto da acessibilidade.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de caso, realizado nas dependências da BC da UFMA-Campus São Luis, através de observações e mensurações registradas na forma escrita; e visitas ao setor de acessibilidade, às Pró-Reitorias de Ensino (PROEN) e de Recursos Humanos (PRH), para identificar os dados quantitativos pertinentes à pesquisa.

3 RESULTADOS PARCIAIS

A acessibilidade inaugurou-se na instituição UFMA no ano 2007 como parte do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), que visou adaptar a estrutura predial da universidade, envolvendo também as instalações da biblioteca.

A BC da UFMA está vinculada a Reitoria enquanto que a acessibilidade à PROEN.

O “setor” de acessibilidade localizado na biblioteca restringe-se a uma mesa com terminal de computador e uma mesa com quatro lugares reservados para a prática da leitura; ficando nas proximidades do setor de materiais especiais e mesmo confundindo-se com ele. Também foi disponibilizada uma sala onde são guardados os equipamentos específicos da acessibilidade como a lupa eletrônica. Entretanto, os profissionais do setor, não foram devidamente capacitados para o atendimento de usuários com deficiência, em geral um bolsista do setor faz o atendimento das demandas.

O quantitativo de alunos matriculados apresenta um crescimento significativo de 6 em 2007 para 40 alunos em 2011. Já os servidores da instituição somam-se em 17 pessoas com deficiência.

O setor de acessibilidade vinculado a PROEN não dispõe de programa de treinamento e capacitação de seus servidores e mesmo a inclusão dos que são deficientes, como cursos da linguagem universal libras, braile e outros.



4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Com o crescimento no número de alunos com deficiência matriculados no ano de 2007 a 2011, e o de servidores, percebe-se que tornar a biblioteca acessível condiz com a sua missão intrínseca. Assim, ações de planejamento devem estar presentes, e envolver aspectos estruturais e funcionais da BC, incluindo o treinamento de servidores para o atendimento de pessoas com deficiência, bem como a aquisição de equipamentos e estruturas que, conforme os preceitos do desenho universal, atendam a todo membro da sociedade que tem fome e necessidade de informação.

5 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamento urbano. Rio de Janeiro, 2004

FERRÉS, S. (Coord.) et al. Acessibilidade física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Coord.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Coord.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008.

MAZZONI, A. A. et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ci. Inf.** Brasília, v.30, n.2, p. 29-34, maio/ago. 2001

ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PROPOSTA PARA ADEQUAÇÃO DE ESPAÇO

***Nádia Bernuci dos Santos¹, Camila da Silva Antunes², Adriana
Ornellas³, Carina Volotão⁴***

¹ Bibliotecária, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

² Bibliotecária, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

³ Bibliotecária, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

⁴ Bibliotecária, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

1 Introdução

As mudanças ocorridas no acesso à educação brasileira dizem respeito principalmente ao crescimento de matrículas no ensino superior. Entre as medidas para lidar com as novas demandas surgidas está o desenvolvimento de soluções para incluir pessoas portadoras de deficiências (PPD), a fim de respeitar a diversidade e oferecer oportunidades iguais a todos, independente de suas características. De acordo com Relatório Mundial sobre a Deficiência produzido pela Organização Mundial da Saúde (OMS), estima-se que 15% da população mundial vivem com alguma forma de deficiência.

O Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência da UNESCO (1992) define igualdade de oportunidade como sendo “o processo mediante o qual o sistema geral da sociedade - (...)as oportunidades de educação e de trabalho, a vida cultural e social, inclusive as instalações esportivas e de lazer - torna-se acessível a todos”. O acesso aos produtos e serviços da biblioteca universitária deve seguir este preceito fundamental de cidadania.

Com base nesse princípio, a Biblioteca José de Alencar (BJA) da Faculdade de Letras da UFRJ deve se adaptar para receber alunos, professores e funcionários que possuem algum tipo de deficiência e assim, cumprir seu papel de dar suporte às faculdades e universidades públicas ou privadas.

Este trabalho pretende mapear o ambiente físico e mobiliário da BJA a fim de analisar as suas condições de acessibilidade e desta forma, propor soluções para sua adaptação.

2 Materiais e Métodos

Esta proposta é direcionada às pessoas portadoras de deficiência física, auditiva e visual para que utilize os produtos e serviços oferecidos pela BFL de forma independente. Foi feita uma análise do ambiente e mobiliário em seu

estado atual para a identificação das necessidades de reajuste. Consideramos na análise os seguintes aspectos sugeridos por Mazzoni Et Al. (2001): urbanístico (estacionamento, caminhos de acesso, etc.) (..) arquitetônicos (iluminação, ventilação, rampas etc.) e de informação e comunicação (sinalização, sistema de consulta e empréstimos etc.)

Na identificação das necessidades foi utilizada a norma específica que orienta para a adaptação física que é a NBR 9050. Além disso, será feita uma revisão na literatura e em especial aos relatos de experiência para que seja analisado os processos de transformação de bibliotecas neste sentido assim como os princípios vigentes no que diz respeito à preparação de bibliotecários e demais funcionários da biblioteca para receber pessoas com características diversas da melhor forma.

3 Resultados Parciais/Finais

No diagnóstico inicial procurou-se identificar as falhas e acertos em relação à estrutura física da biblioteca. Isso dará suporte para levantar todos os equipamentos e serviços necessários para readequação do espaço.

Com a análise das condições de acessibilidade oferecidas pela BJA foram identificados alguns pontos que não atendem os princípios descritos anteriormente. São eles:

- a) Balcão de circulação – Não atende os requisitos de altura e profundidade da norma NBR 9050.
- b) Terminal de consulta ao catálogo - Só é acessível a uma pessoa em pé e não há programas específicos para deficientes visuais
- c) Não possui obras em braille e há poucos materiais audiovisuais.
- d) Estacionamento da Faculdade de Letras – Apesar de existir uma rampa de acesso à faculdade, ela não passa pelo estacionamento.
- e) Sinalização e informação – A sinalização e informações com os produtos/serviços da BFL não atendem aos requisitos para pessoas portadoras de deficiência visual.
- f) Iluminação insuficiente
- g) Estrutura física: Barreiras que dificultam a circulação, falta de corrimão,

Já em outros pontos, a biblioteca possui os requisitos necessários para receber pessoas com necessidades específicas e em alguns aspectos não deverá ser alterada:

- a) Distância entre as estantes de no mínimo 0,90m;
- b) Corredores entre estantes que permitam giro de 180°;
- c) Mesas de leitura atende aos requisitos de altura, profundidade e quantidade;
- d) Rampa de acesso à biblioteca, telefone público para surdos, adaptação de portas dos banheiros para cadeiras de rodas.

4 Considerações Parciais



Foi possível verificar que há muitos itens a serem adaptados para que sejam atendidas as normas e recomendações de acessibilidade. Além da acessibilidade física é preciso ser considerada a inclusão relativa à questão humana.

Um projeto dessa dimensão pode ser aplicado à outras bibliotecas universitárias, inclusive proporcionar reflexão para alcançar excelência do atendimento nos aspectos correlacionados.

Uma biblioteca inclusiva totalmente deve não só aplicar as normas de acessibilidade quanto preparar seus funcionários para um atendimento cidadão e que respeite a diversidade.

5 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 9050. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2004. 97p.

ANDRADE, M.V. Mendonça; SANTOS, Ana Rosa. Acesso a usuários portadores de necessidades especiais (...). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, XII, Natal. **Anais...Natal: UFRN**, 2004.

MAZZONI, A.A. et.al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ci. Inf**, Brasília, v.30,n.2,p-29-34, maio/ago.2001

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório Mundial sobre a Deficiência**. São Paulo, 2011.

PROGRAMA de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência. In: CENTRO de Documentação e Informação do Portador de Deficiência. Organização das Nações Unidas. **Documentos internacionais**. URL: Consultado em 22 de março de 2010

PUPO, D. T.; MELO, A.M.; FERRÉS, S.P.(orgs). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas-sp: Unicamp, 2008

RIBEIRO, Alice; LEITE, João. Contributos para o conceito de “biblioteca inclusiva”. **Integrar**, Portugal, n.19, set/dez.2002



AValiação Pós-OCUPação EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O CASO DA BIBLIOTECA DA UNESP/CAMPUS BAURU

Gabriela Monteiro do Nascimento e Silva¹, Juliana Yendo², Luciana Suemi Siguemoto³, Samir Hernandes Tenório Gomes⁴

¹ Aluna do Curso de Arquitetura e Urbanismo da FAAC - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – UNESP, Bauru, São Paulo

² Aluna do Curso de Arquitetura e Urbanismo da FAAC - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – UNESP, Bauru, São Paulo

³ Aluna do Curso de Arquitetura e Urbanismo da FAAC - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – UNESP, Bauru, São Paulo

⁴ Professor Assistente Doutor, FAAC - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – UNESP, Bauru, São Paulo

Resumo

Este trabalho teve como objetivo principal realizar análises de desempenho físico (medições e vistorias técnicas) e aferição de satisfação dos usuários da Biblioteca da UNESP/Campus Bauru. A pesquisa visou analisar de que forma a Avaliação Pós-Ocupação (APO) pode contribuir na compreensão das bibliotecas universitárias, sob o ponto de vista técnico-funcional, oferecendo subsídios de avaliação destes espaços. A aplicação desse conjunto de métodos e técnicas, especificamente relacionado às questões do ambiente construído e do comportamento humano, sugere a implementação de melhorias em bibliotecas universitárias, vislumbrando a melhoria dos espaços e dos serviços desses edifícios. Além disso, o estudo visou obter resultados mais precisos e abrangentes no que se refere ao desempenho físico do edifício eleito e a elaboração de um anteprojeto arquitetônico para a nova Biblioteca do Campus da UNESP de Bauru.

Palavras-Chave: Avaliação Pós - Ocupação; Arquitetura de Bibliotecas Universitárias; Avaliação do Ambiente Construído.

Abstract

This study aimed to carry out research analyzes physical performance (measurements, technical surveys) and measurement of user satisfaction with the Library UNESP /Bauru. Moreover, it aimed to examine how the Post-Occupancy Evaluation(POE) can contribute to the understanding of libraries university, from the point of view of technical and functional, offering subsidies for evaluating these spaces. The application of this set of methods and techniques specifically related to the issues of the built environment and human behavior, suggests the implementation of improvements in Libraries University, the envisioning spaces and improvement of traditional services such buildings. The study also aimed to enable the achievement of results more accurate



and comprehensive as regards the physical performance of the building chosen and the preparation of an architectural blueprint for the new campus library.

Keywords: Post-Occupancy Evaluation; Architecture Libraries University; Evaluation Built Environment.

1 Introdução

Apesar dos esforços contínuos no entendimento das operações e dos serviços de bibliotecas universitárias no Brasil, poucos exemplos têm se produzido na área da arquitetura que, efetivamente, do ponto de vista metodológico, contribuam em recomendações sobre problemas técnico-construtivos, funcionais e comportamentais para a biblioteca universitária. Esse fato pode ser explicado, como afirma Ornstein & Roméro (1992), em razão da dificuldade da aplicação de avaliações nas atividades cotidianas, como também na recusa ou não aceitação por parte dos agentes envolvidos no uso, manutenção e administração dos espaços estudados. De forma análoga, o caso das bibliotecas universitárias tem refletido essa situação, valorizando principalmente as etapas de planejamento/programação, projeto e construção, esquecendo-se ou anulando-se importantes esforços de avaliação sistêmica pós-ocupação do ambiente construído.

É relevante entender que, as avaliações e recomendações sobre os edifícios de bibliotecas universitárias têm como propósito situar-se no contexto do progressivo interesse dos serviços bibliotecários na sociedade, oferecendo também para a universidade, uma ferramenta de melhoria nas atividades desenvolvidas, na correção de falhas e na anulação das carências dos serviços. Há, entretanto, de se avaliar a situação desses ambientes na realidade atual, seus principais impactos em termos de usos, a satisfação de seus usuários e eventuais demandas existentes. Como em qualquer programa arquitetônico, a biblioteca universitária deve propiciar condições ambientais favoráveis de qualidade, com as quais ela possa desempenhar suas atividades no oferecimento de informação e conhecimento à sociedade.

Entretanto, apesar dos esforços contínuos no entendimento das operações e dos serviços de bibliotecas universitárias no Brasil, poucos exemplos têm se produzido na área da arquitetura que, efetivamente, do ponto de vista metodológico, contribuam com recomendações sobre seus problemas técnico-construtivos, funcionais e comportamentais. É justamente nesse ponto que se encaixa o problema desta pesquisa: os estudos sistemáticos voltados ao acompanhamento de projetos e modelos direcionados à construção de bibliotecas universitárias no Brasil, não tem sido instrumentos de interesse nos possíveis caminhos e respostas desses espaços edificados (GOMES, 2007).

O trabalho proposto tem como objetivo principal apresentar as análises de desempenho físico (medições, vistorias técnicas) e aferição de satisfação dos usuários da Biblioteca da UNESP/Campus Bauru. O estudo visou também possibilitar a obtenção de resultados mais precisos e abrangentes no que se refere ao desempenho físico do edifício eleito e a elaboração de um anteprojeto arquitetônico para a nova biblioteca do campus. A pesquisa se insere nos procedimentos e métodos da Avaliação Pós-Ocupação (APO) objetivando contribuir para a compreensão das bibliotecas universitárias, sob o ponto de vista funcional,

oferecendo subsídios de avaliação desses espaços.

2 Revisão de Literatura

A Avaliação Pós-Ocupação (APO) é um conjunto de métodos e técnicas que busca avaliar o desempenho de ambientes construídos¹ e, a partir da verificação de erros e acertos do ambiente em uso, permite conhecer, diagnosticar e formular diretrizes para produção (projeto e construção) e consumo (uso, operação e manutenção), considerando essencial o ponto de vista dos usuários. Sua aplicação e importância encontram-se essencialmente baseados nos relatos daqueles que usam os espaços edificados (ZIMRING, 1987,; PREISER *et al.*, 1988; BECKER, 1989; ORNSTEIN & ROMÉRO, 1992; REIS & LAY, 1994). É importante destacar que, o que diferencia a APO de outros métodos e técnicas² aplicados às questões relativas ao projeto, à construção e seu uso é que além de analisar a memória da produção da construção, submete a avaliação os elementos comportamentais dos usuários e, suas possíveis alterações e necessidades ao longo do tempo.

A adoção constante das técnicas metodológicas relacionadas à APO, por meio da aplicação comparativa em diversas pesquisas e estudos de casos semelhantes ou em um dado estudo de caso, de forma seqüencial e constante no tempo, parece ser o procedimento mais eficiente na busca para o melhor desenvolvimento de projetos futuros. Nesse sentido, a tomada de decisões quanto as alternativas de projeto, bem como a aplicação de procedimentos metodológicos rigorosos, aferindo ambientes construídos, trabalhando não só com teorias projetuais, mas efetivamente atuando junto às populações usuárias, integram pesquisas cujos resultados se voltam na melhoria do ambiente construído (SANOFF, 1991; PREISER, 2001).

Mesmo considerando a urgente necessidade no Brasil de pesquisas no campo de APO voltadas ao acompanhamento de projetos e modelos direcionados à construção de bibliotecas universitárias, está longe de ser realmente implementado e utilizado como instrumento de interesse na avaliação desses espaços edificados. No contexto brasileiro, verificam-se poucos estudos no gênero, particularmente aqueles que contam com procedimentos metodológicos claros e consistentes, voltados para o estabelecimento de indicadores de desempenho e diretrizes mínimas em intervenções projetuais de bibliotecas universitárias.

Na esfera internacional, vários exemplos têm sido constatados na avaliação sistemática de ambientes construídos de bibliotecas universitárias, principalmente, buscando a fundamentação científica para a tomada de decisões quanto as alternativas de projetos nesses espaços, sempre seguindo abordagens e fases

¹ O ambiente construído aqui considerado é definido no sentido mais amplo, podendo se remeter a micro e macroambientes, tais como o edifício, a cidade, o espaço público ou ainda a região. Portanto, qualquer ambiente construído ou conjunto de ambientes construídos pode passar por um processo de avaliação (ORNSTEIN, 1992).

² Wener apud Lay & Reis (1994) ressalta a principal diferença entre as avaliações pós-construção e pós-ocupação. Nestes casos, as avaliações que objetivam garantir a satisfação dos usuários são consideradas avaliações pós-construção, tais como as avaliações com enfoque técnico nos edifícios. Por outro lado, as avaliações pós-ocupação utilizam o grau de satisfação dos usuários como critério de desempenho do ambiente construído.

metodológicas semelhantes em pesquisas aplicadas em APO.

Um dos principais exemplos dessa área é o NCEF - National Clearinghouse for Educational Facilities (2011), localizado na cidade de Washington, EUA e criado em 1997, o centro tem como função básica fornecer informações e subsídios no planejamento, na construção e na melhoria dos espaços e equipamentos destinados às atividades escolares. Um dos setores atendidos pelo NCEF é o que se refere aos projetos de bibliotecas universitárias, disponibilizando um acervo completo de relatórios, pesquisas, livros, artigos de jornais e abordagens que exploram o planejamento, o projeto, a construção e a operação de bibliotecas universitárias.

A ALA – American Library Association (2006) é outro órgão que vem cooperando nas atividades de avaliações e análises de bibliotecas universitárias no EUA, disponibilizando importantes padrões voltados ao planejamento e operação física desses edifícios. O relatório *Standards for Libraries in Higher Education* referenda a importância da aplicação da avaliação no âmbito da biblioteca universitária, a fim de promover ajustes aos objetivos propostos e potencializar a interação entre todos os atores envolvidos nas atividades cotidianas do ambiente construído. Além disso, a pesquisa enfatiza e recomenda a participação direta dos usuários nas decisões relativas aos projetos de remodelação de espaços e alterações de layouts em ambientes de bibliotecas universitárias.

Dois autores, Lackneyl, J.A. & Zajfen, P. (2004), trabalham o tema da Avaliação Pós-Ocupação na Biblioteca da Universidade de Palm Desert, Califórnia, EUA. As análises envolveram os aspectos relativos à funcionalidade espacial, conforto ambiental, disposição do acervo bibliográfico e, principalmente, entrevistas e questionários aplicados aos usuários, investigando o nível de satisfação e as expectativas concernentes ao ambiente construído da biblioteca em questão. O estudo estabelece elementos importantes finais de análises e recomendações, formatando um importante documento de planejamento para a direção da universidade.

O estudo de Silver, S. & Nilckel, L.T. (2002) descreve uma pesquisa realizada na Biblioteca da Universidade do Sul Flórida (USF), EUA, com a finalidade de avaliar o ambiente construído desse edifício em função das atividades e necessidades desenvolvidas pelos usuários. Foram aplicados questionários e entrevistas para coleta de dados no sentido de aferir o nível de satisfação dos usuários (funcionários, estudantes e visitantes). Logo a seguir, executou-se a tabulação dos dados com o objetivo de determinar quais os pontos positivos e negativos estavam relacionados com os elementos do desempenho do ambiente construído. Ao final, o trabalho revela uma descrição sucinta de procedimentos e técnicas adotados, com o intuito de promover recomendações e diretrizes técnicas aos ambientes avaliados.

Sannwald (2001) enumera em sua pesquisa, uma completa lista de elementos de verificação projetual, através da avaliação e da análise do ambiente construído de projetos de bibliotecas universitárias, por intermédio da participação dos usuários. O autor denomina esta metodologia como “lista de verificação”, englobando inclusive, a possibilidade de avaliação das novas formas do desenho espacial, decorrentes das redes de computadores, como por exemplo, internet, bancos de dados e intranet.

Na Inglaterra, outro importante país no contexto da APO, surge no ano de 1995 o PROBE – Post-Occupancy Review of Buildings and Their Engineering (2005) – uma organização independente que tem a função de fornecer informações e



subsídios no planejamento, na construção e na melhoria de ambientes construídos de edifícios públicos. O órgão ainda conta com um corpo de profissionais e de técnicos envolvidos em programas de capacitação ligados à área da Avaliação Pós-Ocupação, além de disseminar normas, padrões e resultados através do jornal *Building Services Journal* e pela internet. Com a introdução dos métodos e procedimentos da APO nos edifícios de bibliotecas universitária na Inglaterra, foi possível conscientizar os principais agentes envolvidos no uso, operação e manutenção destes edifícios, além de criar uma cultura associada ao *feedback* das operações do bem-estar e à produtividade dos usuários. Outro ponto relevante foi o desenvolvimento, por parte do PROBE, de manuais, diretrizes, padrões e normas para projetos futuros de ambientes construídos das bibliotecas acadêmicas.

3 Materiais e Métodos

Este trabalho inseriu-se na Disciplina TPI 4 – Trabalho Projetual Integrado 4 – oferecida no quarto ano do Curso de Arquitetura e Urbanismo da UNESP/Campus Bauru e teve como objetivo a utilização de estudo de caso como estratégia de pesquisa, de forma que se pudesse responder por meio de caso prático e real, analisar o edifício existente da biblioteca do campus e traçar diretrizes para a elaboração de um novo projeto. Com base nas respostas obtidas foi possível investigar a validade das proposições teóricas, cuja duas questões básicas foram: (1) Após a realização de análise de desempenho físico dos ambientes da biblioteca universitária, como seria possível determinar melhorias nos objetos analisados e um novo projeto? (2) Quais os fatores ambientais e qual a possibilidade de relacioná-los na determinação da satisfação dos usuários no ambiente da biblioteca universitária?

A pesquisa teve como proposta, a utilização de técnicas e procedimentos quantitativos e qualitativos no sentido de envolver dados representativos. De um lado, pretendeu-se estruturar as informações quantitativas relacionadas aos índices, perfil dos objetos escolhidos e dados que pudessem estabelecer comparações entre os resultados obtidos, quando possíveis. E por outro lado, a avaliação qualitativa que visou trabalhar com os valores, hábitos, crenças, representações, atitudes e opiniões, podendo assim, executar uma abordagem interpretativa no sentido de compor o contexto sob o qual se inseriu o fenômeno estudado (ORNSTEIN & ROMÉRO, 1992; MINAYO & SANCHES, 1993).

Na primeira etapa, **Atualização e cadastro do objeto de estudo** tiveram como objetivo principal, executar o levantamento da ‘memória’ projetual do ambiente construído da biblioteca universitária escolhida, por meio do resgate do projeto original (plantas, cortes, fachadas, implantação, etc), bem como levantar dados e informações visuais (fotos da época da construção e dados cadastrais). Esses procedimentos intentaram construir um panorama geral da edificação, de forma a compreender o contexto atual e histórico de objeto analisado. Esta coleta de dados relacionada ao objeto em questão foi de suma importância nas fases posteriores ao processo avaliativo-qualitativo proposto.

O **Levantamento da População** pode dimensionar quais as amostras representativas dos diversos extratos que compuseram este edifício. Neste caso foram definidos 17 funcionários de um total de 24, nos quais havia bibliotecários, assistentes, a supervisora e a diretora. Um total de 111 alunos participou da avaliação entre alunos de graduação e pós-graduação. Adotaram-se medidas

capazes de controlar as propriedades da amostra, isto é, instrumentos capazes de aumentar a probabilidade de que os resultados esperados da amostra não ficassem muito distantes de como a população de usuários se apresentava.

Com relação aos **Questionários** aplicados, o objetivo foi viabilizar e obter resultados confiáveis e fidedignos relacionados à avaliação do ambiente construído da pesquisa, ou seja, da biblioteca universitária escolhida. Para isso, havia dois tipos de questionários, um para os funcionários e outro para alunos. Em cada um havia perguntas específicas sobre ambiente de trabalho, no caso de funcionários, ou sobre o curso e frequência de uso, no caso de alunos. As perguntas que abordaram as questões de conforto, como temperatura, ventilação iluminação e ruído eram as mesmas para ambos, além de conter um item para sugestões no final do questionário.

Cumpridas as etapas descritas anteriormente, o próximo passo foi a **Tabulação dos dados** da pesquisa, feitas a partir das frequências absolutas. É necessário salientar que, a tabulação dos dados teve como base, os levantamentos realizados em campo, através das quais usuários e técnicos atribuíram valor a distintas variáveis e, partir daí, foi executado os **Diagnósticos** dos principais pontos positivos e negativos do ambiente construído.

4 Resultados Finais

Nesta etapa da pesquisa, os resultados foram consolidados através da análise e da avaliação de todo o conjunto de dados e informações coletados fruto do levantamento dos elementos técnico-construtivo-funcional e pelos usuários. A fase do diagnóstico do trabalho procedeu no cruzamento, para cada item, dos resultados das informações técnicas do estudo de caso (descritos anteriormente) e da opinião dos usuários. Na análise, considerou também todo e qualquer dado coletado desde o início da pesquisa, como as entrevistas efetuadas com pessoas-chave do edifício escolhido.

Quanto à questão da **distância entre as áreas de atividade com os quais o usuário se relaciona** - os respondentes definiram como **Boa** e estão satisfeitos com a localização de suas estações de trabalho e sua relação com as outras áreas. Entretanto, cabe aqui ressaltar que, no estudo de caso, a relação que se estabelece entre as áreas do acervo bibliográfico (coleção de livros, periódicos, mapas, fitas, etc.) e as áreas ocupadas pelos usuários e destinadas à leitura e à pesquisa, mostra-se negativa. O que se percebe no planejamento das circulações da *Biblioteca da Unesp/Bauru* foi a desarticulação dos diversos elementos internos como local do acervo, posicionamento das divisórias, componentes do layout e localização das estações de trabalho, ocasionando perdas e desajustes nas percentagens de ocupação das circulações.

Com relação à opinião dos usuários, no que se refere às **condições de conforto ambiental** do edifício, as condições foram avaliadas insatisfatórias e, sempre em quase todos os extratos, o padrão de satisfação foi considerado **Ruim e Péssimo**, indicando que os usuários não estão adequados às condições de conforto térmico do ambiente. A pergunta formulada solicitava o nível de satisfação quanto à temperatura no ambiente de forma distinta para as condições de inverno e verão, embora o pavimento do edifício selecionado seja climatizado artificialmente e programado para funcionar a uma temperatura de 22 ° C, independente das

condições climáticas externas. Os resultados no estudo de caso da pesquisa mostraram uma parcela razoável de usuários descontente, demonstrando, portanto, condições de desconforto, pelo frio ou pelo calor.

Quanto ao nível de **iluminamento** nas mesas de leitura e de pesquisa da *Biblioteca da Unesp/Bauru*, tanto alunos como professores não estão totalmente satisfeitos com a iluminação natural em seus planos de trabalho. Esses dados foram constatados pelos resultados dos questionários aplicados e também com o contato direto com usuários no ambiente. Provavelmente, esse problema acontece porque, como o partido arquitetônico da biblioteca fixa o *layout* das mesas de leitura e pesquisa bem ao centro do salão, a quantidade de iluminação natural não é suficientemente capaz de chegar às áreas de trabalho e, conseqüentemente, os índices de satisfação são baixos entre os usuários. Independente desta pesquisa não ter utilizado equipamentos precisos direcionados às medições técnicas de iluminação artificial, percebeu-se durante as visitas exploratórias na *Biblioteca da Unesp/Bauru*, que os locais mais centrais dos ambientes, ou seja, as áreas um pouco mais distantes das janelas apresentaram condição desfavorável em relação ao conforto visual, mesmo em situação de iluminação total (artificial e natural), sendo incompatíveis com as tarefas desenvolvidas de pesquisa e leitura da biblioteca. Por outro lado, as faixas intermediárias entre a periferia e o centro dos ambientes apresentaram níveis de iluminância satisfatório, não sofrendo variações significativas devidas às mudanças nas condições de uso.

5 Elaboração do Futuro Projeto da Biblioteca da UNESP/Bauru

Após a análise da Avaliação Pós-Ocupação e entrevista com funcionários e alunos, foi possível compreender a dinâmica do funcionamento da biblioteca, suas necessidades e suas deficiências. Após essa análise foi possível elaborar o programa arquitetônico da nova *Biblioteca da Unesp/Bauru*. O programa foi dividido em duas partes, sendo: a primeira parte destinada aos alunos e a segunda parte direcionada aos funcionários. Neste sentido, os principais ambientes estão assim divididos: *Acervo* (com capacidade para 79555 livros, 1259 periódicos, 2262 teses, 58 vídeos), *Espaços culturais e de convivência*, *Auditório* (capacidade para 398 pessoas), *Salas multimídia* (2 salas multimídias), *Salas de estudo* (5 salas de estudo), *Áreas de estudo* (capacidade para 337 alunos), *Balcão de atendimento*, *Guarda-volumes* (100 armários), *Devolução e empréstimo eletrônico*, *Computadores de consulta*, *Banheiros e bebedouros* e *Áreas administrativas (Figura 1)*.

Os eixos principais do novo projeto são: (a) destaque especial para o STATI, ficando próximo ao acervo; (b) redução dos níveis de ruídos dos ambientes em um novo layout da biblioteca; (c) criação de diferentes espaços de estudo para os usuários; (d) inserção das áreas administrativas voltados para o atendimento do público (sala da supervisora da STRAUD, sala Posto da FAPESP e atendimento a dúvidas de ABNT, sala COMUT e EEB, sala computação); (e) criação de espaços interativos, culturais e de convivência; (f) criação de espaços de contato com o ambiente externo, como varandas e pátios; (g) proposta de um auditório com capacidade de 398 pessoas para palestras e eventos, a fim de reforçar a centralidade que a biblioteca possui dentro da universidade.



Figura 1 – Planta da nova Biblioteca da UNESP/Bauru

Fonte: Autoras Gabriela Monteiro do Nascimento e Silva, Juliana Yendo, Luciana Suemi Siguemoto, 2012

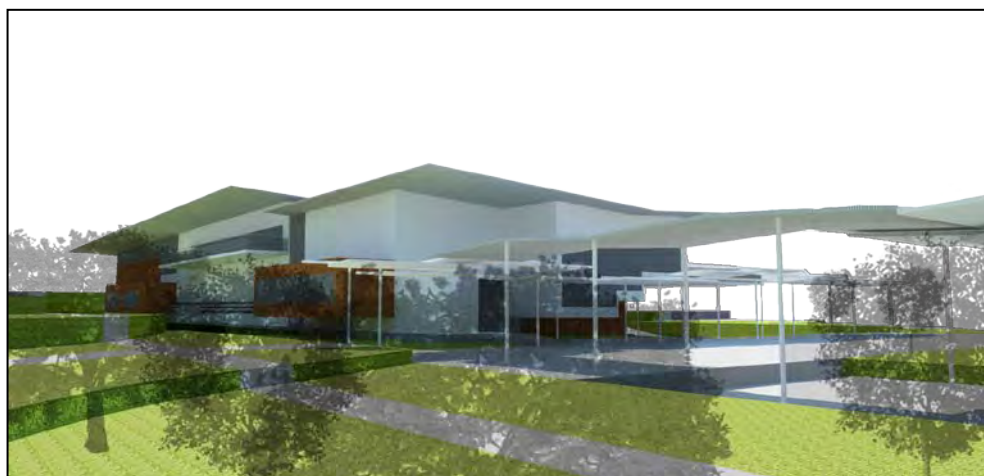


Figura 2 – Perspectiva da nova Biblioteca da UNESP/Bauru

Fonte: Autoras Gabriela Monteiro do Nascimento e Silva, Juliana Yendo, Luciana Suemi Siguemoto, 2012



Figuras 3 e 4 – Vistas internas da nova Biblioteca da UNESP/Bauru

Fonte: Autoras Gabriela Monteiro do Nascimento e Silva, Juliana Yendo, Luciana Suemi Siguemoto, 2012

6 Considerações Parciais/Finais

Os procedimentos metodológicos utilizados durante a Avaliação Pós-Ocupação no estudo de caso, de um modo geral, mostraram-se adequados aos objetivos do trabalho. Contudo, como uma das intenções foi fornecer uma visão estruturada de conhecimentos e estudos referentes ao aprimoramento dos métodos e das ferramentas aplicadas às bibliotecas universitárias, a seguir são relacionadas observações referentes a cada etapa da pesquisa no estudo de caso:

- (1) – Do ponto de vista do usuário, o mobiliário atende às suas necessidades. Alguns comentários negativos e baixos índices de satisfação estão associados não à falta de ajustes ou tipologias de mesas e cadeiras, mas sim, ao tamanho da estação de trabalho e à sensação de se estar exposto em um espaço de passagem ou em corredores devassados. A questão do mobiliário das estantes da *Biblioteca da Unesp/Bauru* merece ser melhor estudada, visando a minimizar três problemas básicos: a capacidade limite da área destinada ao acervo bibliográfico, o estado precário de conservação do mobiliário e a altura das bancadas do mobiliário na consulta *on-line* que está fora da norma vigente. Conclui-se que é urgente a averiguação da frequência, da utilização e da manipulação do acervo, com o objetivo de planejar um possível aumento ou a proposta da construção de um novo prédio. A troca do mobiliário também é necessária, com o intuito de fixar um programa de padronização. E, finalmente, a altura do mobiliário que atende os serviços de consulta “on-line” deve ser adequada à norma estabelecida.
- (2) – Dos elementos de conforto ambiental, a iluminação deve ser utilizada com critérios bem ajustados à norma vigente, possibilitando maior aproveitamento da luz natural e equilíbrio de incidência de iluminação nas coleções do acervo, evitando deterioração do material bibliográfico. Há necessidade de um melhor acompanhamento do projeto de luminotécnica, visando controlar não só a correta intensidade, mas a qualidade de iluminação nos ambientes, principalmente nos casos apontados de reflexos ocasionados pela iluminação artificial, tanto nas áreas de

pesquisa e leitura como nos setores do acervo bibliográfico. Ainda com relação à melhoria da qualidade de temperatura nos ambientes, deve ser considerada a possibilidade de se utilizarem sistemas naturais de circulação de ar, instalados entre a laje e a telha, sem prejudicar o desempenho do ar-condicionado.

- (3) – Mesmo verificando inúmeras inadequações relacionadas aos fatores funcionais analisados na pesquisa, uma parcela significativa de usuários da *Biblioteca da Unesp/Bauru* demonstraram uma vinculação afetiva e de identidade com o edifício, apesar de não terem, necessariamente, uma visão clara sobre os problemas funcionais enfrentados pela construção. Além disso, mesmo tendo consciência dos problemas existentes, acreditam em uma solução de médio ou longo prazo e estariam dispostos a participar efetivamente no planejamento arquitetônico de uma ampliação ou na construção de uma nova biblioteca. Essa percepção revela a imagem positiva que o edifício desempenha no seio da comunidade local universitária, entendendo a biblioteca como a própria extensão do usuário, parte de sua individualidade, de suas escolhas e de seus valores. Ou seja, o que fica implícito neste processo é que, na maioria das vezes, para o usuário, a biblioteca tem respondido satisfatoriamente às expectativas no fornecimento de informação e conteúdos confiáveis, em detrimento de uma arquitetura que nem sempre está adequada às questões funcionais/técnicas, bem como, desprovida de soluções sofisticadas de volumes ou apurado tratamento estético de suas fachadas.

Como foi apresentada anteriormente, a APO no Brasil, direcionada ao estudo sistemático do ambiente construído de bibliotecas universitárias, encontra-se em estágio inicial de desenvolvimento, contabilizando pouquíssimos estudos de caso e definição de critérios para gerir o controle de qualidade desses ambientes. Isto significa dizer que uma revisão dos conceitos, métodos e procedimentos da APO encaminhados à área do ambiente construído das bibliotecas universitárias parece urgente. Ou seja, os resultados da APO, aplicados especificamente a esses edifícios, devem ser formulados baseados em estudos, sistemáticos e interdisciplinares não só no nível dos usuários finais, mas também os juízos de valor de outros agentes envolvidos no processo, tais como a instituição, fatores físicos, arquitetos, responsáveis pela manutenção e os próprios avaliadores.

A aplicação dos métodos de APO, ou seja, as avaliações de desempenho nos edifícios estudados e as análises comparativas efetuadas serviram para aferir os procedimentos metodológicos aplicados, bem como trouxeram relevantes discussões no âmbito do processo projetual, estrutura organizacional e modelos de ambientes construídos.

E finalmente, é preciso salientar que, em função de cada análise e diagnóstico executado foi possível pensar formas de reavaliação do ambiente construído das bibliotecas universitárias, tanto em termos da elaboração de projetos arquitetônicos quanto no que se refere à fiscalização de empreendimentos existentes.



7 Referências

ALA – American Library Association. **Standards for Library**. Chicago, 2011. Disponível em:<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>>. Acesso em: 4 jun. de 2011.

BECKER, F. Post-occupancy evaluation: research paradigm or diagnostic tool.In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p. 127-134.

GOMES, S. H. T. **Edifícios para Bibliotecas Universitárias: perspectivas e diretrizes a partir da Avaliação Pós-Ocupação**. São Paulo, 2007. Tese (Doutorado) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo.

LACKNEYL, J.A. & ZAJFEN, P. **Library Administration and Management**. Los Angeles, 2004. Disponível em:<<http://www.findarticles.com/p/articles> >. Acesso em: 1 de maio de 2011.

MINAYO, M.C.S.; SANCHES, O. **Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?** Caderno Saúde Pública, n.9, julho/setembro, 1993, p. 239-262.

NCEF – National Clearinghouse for Educational Facilities. **Building Type Basics for College and University Facilities**. Washington, 2005 Disponível em:<<http://www.edfacilities.org>>. Acesso em: 4 jun.2011.

ORNSTEIN, S.W.; ROMÉRO, M. – **Avaliação pós-ocupação do ambiente construído**. São Paulo, Studio Nobel, Edusp, 1992.

PREISER, W.F.E.; RABINOWITZ, H. Z. **Post-occupancy evaluation**, New York, Van Nostrand Reinhold, 1988.

PREISER, W.F.E. Towards a performance-based conceptual framework for systematic POES. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 2001, p. 1-8.

PROBE – Post-Occupancy Review of Buildings and Their Engineering. York, Disponível em:< <http://www.usablebuildings.co.uk/> >. Acesso em: 4 jun.2005.

REIS, A. T.; LAY, M.C.D. Métodos e técnicas para levantamento de campo e análise de dados: questões gerais. In: WORKSHOP AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO - ANTAC/NUTAU, 1994, São Paulo, **Anais...**São Paulo: USP, 1994, p. 201-213.

SANOFF, H. **Integrating Programming, Evaluation and Participation in Design – A Theory Z. Approach**. Raleigh: Henry Sanoff, 1991.

SANNWALD, W.W. **Checklist of Library Building Design Considerations**. Fourth Edition. Chicago, Disponível em: < <http://www.alastore.ala.org/>>. 2001. Acesso em: 4 jun.2004.



Arquitetura e segurança de bibliotecas

Trabalho completo

SILVER, S. & NICKEL, L.T.. **Surveying User Activity as a Tool for Space Planning in an Academic Library.** University of South Florida, Disponível em <http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/>>. 2002. Acesso em: 4 jun.2004.

ZIMRING, C. M. – Post-occupancy evaluation and implicit theory: an overview. In : **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1987, p. 113-126



EXPERIÊNCIA NA IMPLANTAÇÃO DO AUTOATENDIMENTO COM TECNOLOGIA RFID NA BIBLIOTECA DA UNESP - CÂMPUS DE RIO CLARO

Adriana Aparecida Puerta¹, Ana Paula Santulo C. Medeiros², Cristina Marchetti Maia¹, Diosnelice Pereira Camargo da Silva¹, Josimeire Moura da Silva³, Márcia Correa Bueno Degasperi¹, Regina Maria Seneda⁴, Renan Carvalho Ramos², Vivian Rosa Storti¹

¹Bibliotecária, Instituto de Biociências - UNESP, Rio Claro, SP

²Supervisor Técnico de Seção, Instituto de Biociências - UNESP, Rio Claro, SP

³Assistente de Serviços de Documentação, Informação e Pesquisa - ASDIP, Instituto de Biociências - UNESP, Rio Claro, SP

⁴Diretor Técnico - Biblioteca, Instituto de Biociências - UNESP, Rio Claro, SP

Resumo

A Biblioteca do Câmpus de Rio Claro, por seu quantitativo de acervo, empréstimos e consultas online entre outros dados, foi escolhida como a segunda biblioteca da Rede Unesp a receber a tecnologia RFID para segurança do acervo e modernização das rotinas de empréstimo e devolução das obras. A Radio Frequency Identification (RFID) é uma tecnologia que possibilita reconhecer itens a partir da identificação de ondas de rádio frequência, empregada no setor comercial há décadas e recentemente no setor de bibliotecas, permitindo a realização do autoatendimento por parte do usuário. O autoempréstimo é um grande facilitador, pois oferece autonomia aos usuários para a retirada de material bibliográfico, ficando os funcionários do atendimento mais disponíveis para auxiliar em dúvidas. Com relação ao serviço de autodevolução, há possibilidade de ampliar o horário por 24 horas. A implantação do sistema RFID contemplou etapas de infraestrutura física do prédio, infraestrutura da rede lógica, processo de inclusão das etiquetas em cada item do acervo, capacitação dos funcionários e educação dos usuários. Cada uma dessas etapas é descrita neste trabalho visando compartilhar a experiência da biblioteca, analisando as vantagens e desvantagens desse sistema, e ainda descrevendo sua importância para a segurança de uma estrutura de grande porte como as bibliotecas universitárias. Apesar do uso da tecnologia ser recente, a Biblioteca do Câmpus de Rio Claro já observa resultados positivos.

Palavras-Chave:

Sistema RFID; Autoempréstimo; Autodevolução; Sistema de segurança por rádio frequência; Biblioteca universitária.



Abstract

The Library of Campus of Rio Claro, on the quantitative collection, loans and online consultations among other data, was chosen as the second library Unesp Network to receive RFID technology for security of the acquis and modernization of the routine lending and return of works. Radio Frequency Identification (RFID) is a technology that enables to recognize items from the identification of radio wave frequency, used in the commercial sector for decades and recently in the sector of libraries, allowing the realization of self-service by the user. The auto loan is a great facilitator, it offers autonomy to users for the withdrawal of bibliographic material, leaving the officials care more available to assist with questions. With respect to service auto return, it is possible to extend the time for 24 hours. The deployment of RFID steps included the building of physical infrastructure, network infrastructure logic, the process of inclusion of the labels on each item of the collection, employee training and education of users. Each of these steps is described in this paper in order to share the experience of the library, analyzing the advantages and disadvantages of this system, and also describing its importance to the safety of a structure as large university libraries. Despite the use of technology is new, the Library of Campus of Rio Claro already seen positive results.

Keywords:

RFID System; Auto loan; Auto return; Security system by radio frequency; University library.

1 Introdução

A Biblioteca da Unesp, Câmpus de Rio Claro foi criada juntamente com a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Rio Claro (FAFI) em 1957 através da publicação da Lei nº 3895, passando a funcionar efetivamente a partir de 1958. Inicialmente o acervo era formado por 1.966 obras, que atendiam aos cursos de Licenciatura em Geografia, História Natural, Pedagogia e Matemática. Em 1976 a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Rio Claro transformou-se em Universidade Estadual Paulista – Unesp, e com isso a biblioteca passou a fazer parte dessa instituição (SILVA; RIBEIRO; GERARDI, 2002).

Atualmente a biblioteca ocupa uma área de 1.800 m², contém 21 salas de estudo com capacidade de até 4 pessoas em cada sala; mesas para leitura e estudo distribuídas por todo acervo; anfiteatro com 49 lugares equipado com multimídia, TV, DVD e microcomputador; acesso à rede sem fio - *wireless* e; 15 netbooks que podem ser emprestados pelos usuários cadastrados para uso no interior da biblioteca. Conta com duas salas para pesquisa em bases dados, com 14 microcomputadores, permanecendo um bibliotecário para orientações e esclarecimento de dúvidas.

Para docentes, pós-graduandos e graduandos há o serviço de VPN (Virtual Private Network), que assegura o acesso ao conteúdo restrito das bases de dados e Portal de Periódicos CAPES para computadores que estão fora da Unesp.

O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h e aos sábados das 9h às 13h.



O acervo é composto por 86.937 itens de materiais bibliográficos (livros, teses, dissertações, TCCs, cds, mapas) e 182.703 fascículos de periódicos. No Câmpus, o Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação (STBD) atendente a 10 cursos de graduação: Ciência da Computação, Ciências Biológicas, Ecologia, Educação Física, Engenharia Ambiental, Física, Geografia, Geologia, Matemática e Pedagogia e a 15 programas de pós-graduação: Biologia Celular e Molecular, Biologia Vegetal, Ciências da Computação (multicâmpus), Ciências da Motricidade, Desenvolvimento Humano e Tecnologias, Educação, Educação Matemática, Física, Geociências e Meio Ambiente, Geografia, Geologia Regional, Gerenciamento Ambiental: Sustentabilidades, Matemática em Rede Nacional, Matemática Universitária e Microbiologia Aplicada.

As bibliotecas da Rede Unesp, estão subordinadas administrativamente à Diretoria da Unidade onde estão inseridas e, tecnicamente, à Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB), com sede na Reitoria em São Paulo e com um escritório na cidade de Marília. Em se tratando de gestão da biblioteca, utilizam o software ALEPH versão 20, formando a base bibliográfica Athena, que permite integração entre todas as unidades.

Em 2009 foi implantado o empréstimo unificado e o sistema biométrico, possibilitando a criação da categoria do usuário rede flex, permitindo que a retirada de material da biblioteca seja feita pelo reconhecimento da digital do usuário, sendo que este pode emprestar livros em qualquer biblioteca da rede Unesp, pessoalmente, e devolver em qualquer biblioteca da rede.

O STBD possui em seu quadro uma diretoria e duas seções técnicas: Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI) e Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD). Conta com 26 servidores, sendo: 8 bibliotecários, 15 assistentes de serviços de documentação, informação e pesquisa, 1 assistente de informática, além do apoio de 2 assistentes administrativos. No período letivo há circulação de 1.000 a 1.200 usuários por dia, sendo que em 2011, foram registrados 113.137 empréstimos. Os serviços de consulta ao acervo, renovação e reservas, podem ser feitos online pela interface com o Aleph, empréstimo entre bibliotecas (EEB), comutação bibliográfica (Comut), ficha catalográfica, pedidos de compra de livros, inscrição em treinamentos e oficinas também estão informatizados e podem ser acessados através do site: <http://www.rc.unesp.br/biblioteca>. Esses, dentre outros fatores, incluíram a Biblioteca do Câmpus de Rio Claro no Programa de Infraestrutura Tecnológica para as Bibliotecas (Sistema RFID: autoempréstimo e autodevolução) sendo a segunda biblioteca da rede contemplada, dentro do Programa de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Unesp.

Nesse sentido, o foco do artigo é apresentar a experiência da Biblioteca da Unesp, Câmpus de Rio Claro, na implantação do Sistema RFID, analisando toda a parte de infraestrutura, fluxo de processos, equipe de trabalho e educação de usuários.

2 Revisão de Literatura

2.1 Radio-Frequency Identification (RFID)

A Radio Frequency Identification (RFID) é uma tecnologia antiga que

possibilita reconhecer itens a partir da identificação de ondas de rádio, empregada no setor comercial há décadas e recentemente no setor de bibliotecas, permitindo a realização do autoatendimento por parte do usuário. Em uma pesquisa nas bases de dados científicas Library and Information Science Abstracts (LISA) da Proquest e Library e Information Science & Technology Abstracts da EBSCO foi constatado que os estudos sobre o sistema RFID em bibliotecas tiveram início no começo da última década. Segundo informações da empresa 3M, “2% das bibliotecas dos Estados Unidos utilizam a tecnologia RFID e 8% em todo o mundo” (MEHRJERDI, 2011, p. 37). No Brasil, algumas das bibliotecas que fazem uso do autoatendimento e que utilizam esta tecnologia são: Biblioteca de São Paulo, localizada na antiga Estação Carandiru; Biblioteca da PUC-Rio Grande do Sul; Biblioteca da Unesp, Câmpus Bauru e Câmpus Rio Claro.

2.2 Características da tecnologia RFID

O sistema RFID utiliza etiquetas que contem um microchip que guarda os dados do item a ser identificado, e uma antena que emite ondas eletromagnéticas transmitindo as informações do item, identificando-o. Uma das definições do sistema RFID é que:

RFID é um termo genérico utilizado para um conjunto de tecnologias que usa radiofrequência e micro-chip na comunicação de dados, permitindo identificar alguma coisa. É, portanto, uma tecnologia que pode substituir a tecnologia de identificação por código de barras (VIERA, VIERA, VIERA, 2007, p. 183).

De acordo com Shahid (2005), o sistema RFID possui quatro componentes: etiquetas; antena; leitores ou sensores e um servidor.

Existem dois tipos de etiquetas RFID (Figura 1): as “somente leitura” e as regraváveis. Aquelas denominadas como “somente leitura”, não possuem a capacidade de reescrever os dados posteriormente. No outro tipo, que são as escolhidas pela maioria das bibliotecas, podem ter informações alteradas ou acrescentadas após a primeira gravação da etiqueta. Essa função é possível pois as etiquetas regraváveis, diferentes das etiquetas normais, possuem algumas combinações, uma para leitura e outras para memória, sendo então possível que os dados sejam regraváveis.

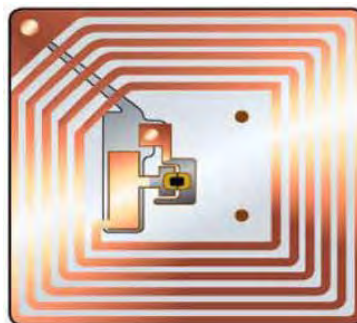


Figura 1 - Etiqueta RFID padrão

Fonte: Viera, Viera, Viera (2007, p. 184)

As antenas (Figura 2) funcionam como comunicadores entre a etiqueta e o leitor, uma vez que emitem ondas eletromagnéticas que ativam o microchip e consequentemente as informações contidas nas etiquetas. Geralmente instaladas na entrada/saída das bibliotecas que, além de possuir a função de contagem de usuários, funciona como um alarme, reconhecendo a tecnologia RFID e também as etiquetas eletromagnéticas, emitindo ruído sonoro ao passar pela antena quando um item da biblioteca não foi emprestado.



Figura 2 – Modelo de antena RFID

Fonte: Viera, Viera, Viera (2007, p. 188)

Os leitores RFID (Figura 3) codificam e decodificam os dados existentes no circuito integrado das etiquetas RFID e gerenciam o fluxo de comunicação entre as etiquetas RFID e o computador principal ou servidor.



Figura 3 – Leitor RFID

Fonte: Multisystems (2012)

2.3 Aplicação RFID em bibliotecas

Algumas bibliotecas no mundo têm implementado o sistema RFID para agilizar suas atividades e fornecer novos serviços, dentre eles: o autoempréstimo e a autodevolução de materiais; inventário mais ágil e segurança contra furtos. Para isso, cada item do acervo deve receber uma etiqueta RFID.

O principal objetivo das bibliotecas com a adoção do RFID é a necessidade de aumentar a eficiência dos seus serviços e reduzir custos. Além disso, o autoempréstimo e autodevolução possibilitam que algumas rotinas de trabalho sejam revistas e funcionários da biblioteca possam ser readequados para outras tarefas.

Dentre as outras vantagens na utilização desta tecnologia estão: autonomia do usuário; redução das filas no atendimento, tanto para empréstimo quanto para devolução; ampliação do horário de atendimento – devolução 24 horas; diminuição das tarefas repetitivas; ampliação da segurança interna; aumento da eficiência do inventário e gerenciamento de coleções. A eficiência da tecnologia está na capacidade do leitor, pois a etiqueta pode ser lida em qualquer posição e, tal precisão auxilia em processos como controle de obras e agiliza o serviço de atendimento.

Dentre as desvantagens estão o custo e algumas características das etiquetas. Com relação ao custo, ele envolve desde compra de hardware, software e materiais, como consultoria e treinamento de funcionários bem como a instalação dos equipamentos. No que diz respeito às etiquetas, algumas vezes é possível comprometer um sistema RFID, pois colocando dois ou mais itens de uma vez, as etiquetas são sobrepostas, anulando alguns sinais e assim dificultando a leitura. Além disso, as etiquetas contêm informação estática e

[...] a falta de padrões de ampla aceitação para a tecnologia RFID é outra dificuldade que pode ocasionar que etiquetas produzidas por um determinado fabricante somente possam ser lidas por certo tipo de equipamento do mesmo fabricante e não por outros (tecnologia proprietária), dificultando a interoperabilidade dos sistemas RFID. (VIERA, VIERA, VIERA, 2007, p.190).

2.4 Sistema RFID na Biblioteca da Unesp – Câmpus de Rio Claro

A implantação do sistema RFID na biblioteca do Câmpus de Rio Claro foi um projeto elaborado pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) da Unesp.

A equipe de bibliotecários de Rio Claro fez uma visita orientada à biblioteca de Bauru, para conhecer o sistema implantado e, também recebeu uma documentação da primeira experiência de implantação do sistema na Rede UNESP.

Em um primeiro momento, o acervo de livros da biblioteca foi contemplado com as etiquetas. O processo de colocação das etiquetas durou cerca de 3 meses, contudo como o projeto está em andamento, parte do acervo ainda precisa ser trabalhado (obras de referência, teses, dissertações e trabalhos de conclusão de cursos).

A tecnologia RFID proporcionará aos usuários das bibliotecas da Rede UNESP maior autonomia e agilidade na realização empréstimos/devoluções, utilizando os equipamentos de autoempréstimo e autodevolução. Além da ampliação do horário de devolução, pois o usuário será capaz de fazer a devolução mesmo se a biblioteca estiver fechada, diminuirá o fluxo no balcão de atendimento permitindo aos funcionários dedicarem-se a outras tarefas, e possibilitará graças a um leitor portátil, a localização de obras guardadas fora de ordem e a realização, em poucas horas, do inventário que antigamente era feito manualmente e levava vários dias. (BASTOS, 2011).

Todo o processo de implantação do sistema RFID na Biblioteca da Unesp Câmpus de Rio Claro será detalhado a seguir.

3 Materiais e Métodos

O Projeto RFID para Autoempréstimo e Autodevolução envolveu várias etapas que serão detalhadas a seguir:

a) etapa 1- Infraestrutura

O projeto contemplou a instalação da estação de autoempréstimo híbrido (Figura 4); estação de autodevolução – parte externa (Figura 5) e sistema embutido e classificador de dois dispensadores – parte interna (Figura 6); etiqueta RFID (Figura 7); etiqueta adesiva de identificação e proteção (Figura 8); antena antifurto híbrida (Figura 9); 5 câmeras de segurança e instalação do servidor; ampliação de pontos de rede e troca dos switches; 3 estações de trabalho para cadastramento das etiquetas.



Figura 4 – Autoempréstimo híbrido

Fonte: Elaborado pelos autores

Para a instalação da estação de autodevolução foi necessária a escolha de um local estratégico para facilitar o acesso externo ao serviço. Para a sala escolhida foi realizada uma reforma para adaptação, onde os espaços das janelas foram diminuídos, deixando apenas o tamanho da entrada da autodevolução e todo o restante da parede foi fechado. Também foi instalado um sistema de proteção que trava a entrada para o sistema embutido da autodevolução onde somente com cartão de acesso é possível liberação.

O terminal de autoempréstimo foi instalado próximo ao balcão de atendimento, para possibilitar que os funcionários da biblioteca dessem auxílio aos usuários.

As câmeras de segurança foram instaladas no autoempréstimo, na entrada da biblioteca e balcão, no acesso à sala de autodevolução e, na parte externa na autodevolução.



Figura 5 - Autodevolução (parte externa)
Fonte: Elaborado pelos autores



Figura 6 - Autodevolução (parte interna)
Fonte: Elaborado pelos autores



Figura 7- Etiqueta RFID
Fonte: Elaborado pelos autores



Figura 8 - Etiqueta adesiva
Fonte: Elaborado pelos autores



Figura 9 - Antena antifurto híbrida
Fonte: Elaborado pelos autores

b) etapa 2 – Definição do fluxo de processos

O Projeto RFID envolveu todos os funcionários da biblioteca, suas seções STATI e STRAUD e a diretoria. Inicialmente foram trabalhados apenas livros, eventos e folhetos, sendo que teses, dissertações e trabalhos de conclusão de curso ficaram para a segunda fase, que deverá ocorrer em julho de 2012. Os periódicos e mapas não estão no planejamento e os recursos eletrônicos (CDs, DVDs) não serão colocados no projeto, pois há etiquetas RFID especiais para esses materiais que não foram adquiridas. O preparo do material inclui a inserção de etiqueta na obra bem como seu cadastro no sistema RFID e foi realizado nos meses de dezembro de 2011 à fevereiro de 2012, período de implantação da primeira fase do projeto.

Foi desenvolvida uma metodologia de trabalho como forma de organização desse processo, constituída de 6 passos conforme fluxograma (Figura 10). Cada etapa foi discutida com a equipe exaustivamente antes do início do processo:

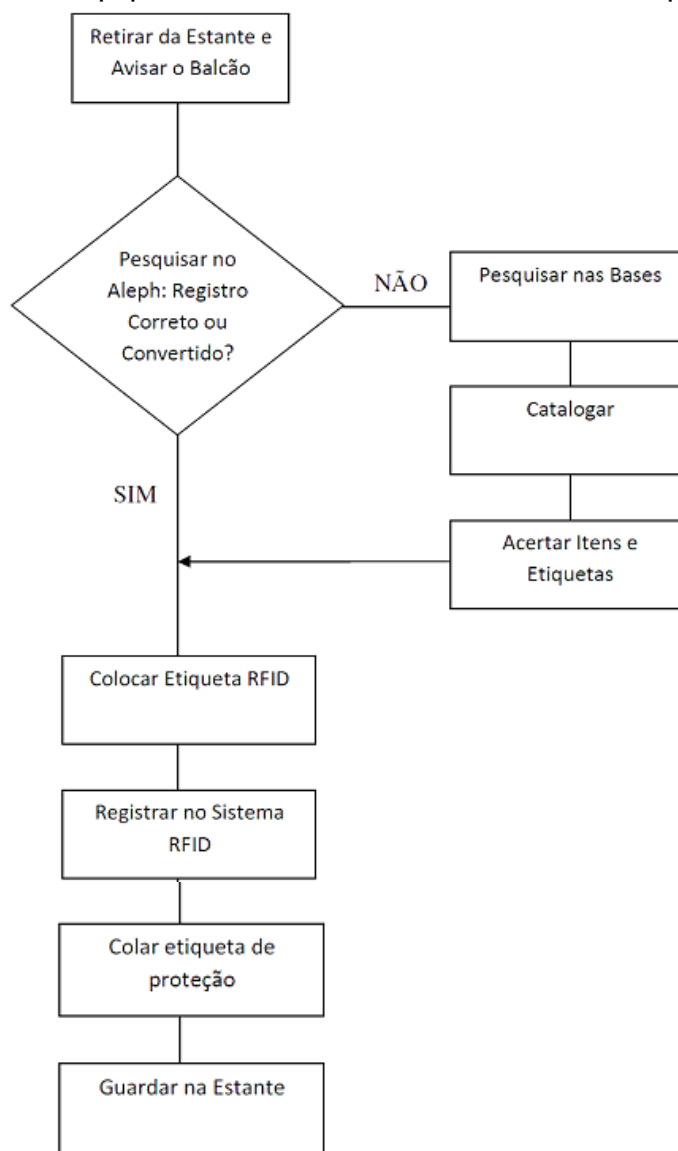


Figura 10 - Fluxograma da implantação RFID

Fonte: Elaborado pelos autores

- a) **passo 1** - Retirar os livros das estantes seguindo a ordem de classificação, utilizando carrinhos de livros, nos quais foram enumerados com etiquetas (ordem de 1 a n) e colocada a mesma numeração na bandeja onde estavam as obras, para agilizar a devolução na bandeja de origem; Informar o balcão sobre a classificação retirada para a verificação da classificação de cada obra devolvida e já trabalhadas para que não ficasse nenhuma obra sem o processo RFID;
- b) **passo 2** - Verificar o registro da obra no Aleph para a confirmação do seu registro no sistema e verificação da catalogação. Se a obra não tivesse catalogada era encaminhada para as bibliotecárias da STATI e retornava ao fluxo RFID posteriormente;
- c) **passo 3** - Colar a etiqueta RFID seguindo as orientações da empresa fornecedora, tais como: colar a etiqueta na parte interna da contracapa da obra, sempre do lado direito próximo a lombada, assim caso a capa seja retirada ou danificada, terá maior visibilidade pelos funcionários. Não sendo possível, colar na página imediatamente anterior no mesmo padrão.

Foi utilizado um marcador (Figura 11) com o formato de dedo indicador visando facilitar a colagem da etiqueta na obra, tendo em vista que há alguns detalhes a serem considerados como, por exemplo, uma distância da lombada e parte inferior da obra, para uma melhor leitura da etiqueta pelo sistema RFID. Esta idéia foi desenvolvida pela equipe de Bauru, primeira unidade da rede UNESP a ser implantado o autoatendimento.

Para obras que possuem anexo, como tabelas e mapas, o cadastramento das etiquetas foi feito por uma equipe específica para um controle rigoroso, pois cada anexo tem que receber uma etiqueta RFID e possuir um item de registro no sistema Aleph. Alguns anexos como transparências, slides e microfimes, não foram contemplados devido à impossibilidade da colagem de etiqueta nesse tipo de material;



Figura 11 – Marcador com formato de dedo indicador

Fonte: Elaborado pela equipe da Biblioteca do Câmpus de Bauru

- d) **passo 4** - Registrar o código de barras no sistema RFID e confirmar o registro. É necessário cadastrar um livro por vez, e não deve haver

aproximação de outras etiquetas RFID no ato do registro, pois o software pode registrar o mesmo código de barras em várias etiquetas. Nesse projeto foram adquiridas etiquetas regraváveis, porém como forma de segurança dos dados, optou-se pela sistemática de uma única gravação;

- e) **passo 5** - Colar a etiqueta de identificação e proteção somente após o cadastro da etiqueta RFID como forma de controle de todo o processo;
- f) **passo 6** - Arrumar as obras no carrinho em ordem de classificação e guardar na estante.

Para agilizar o processo de trabalho, foram feitos marcadores (Figura 12) contendo as etapas descritas acima, que foram colocados nos carrinhos. Isso facilitou o processo, pois identificava-se facilmente em qual etapa estava cada carrinho das obras.

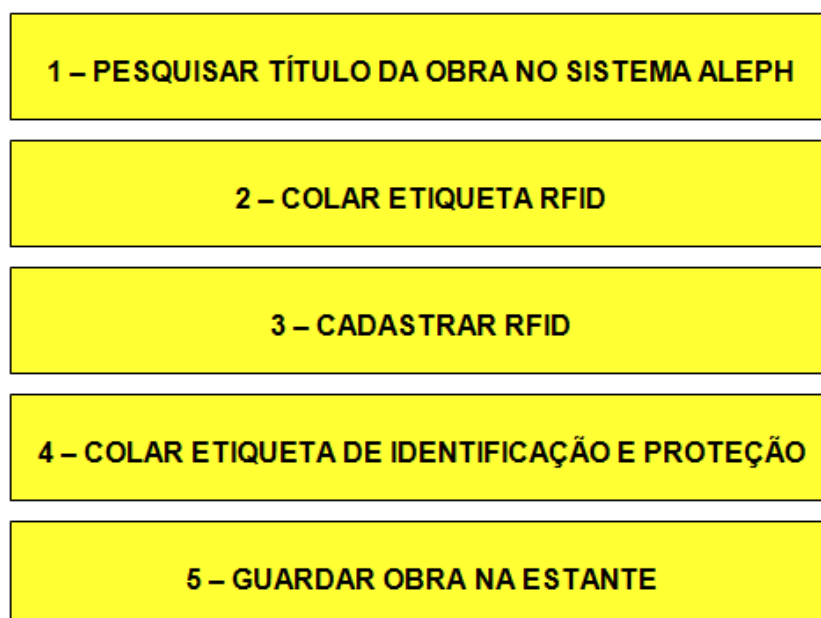


Figura 12 - Marcadores de identificação do processo

Fonte: Elaborado pelos autores

Como forma de divulgar o novo serviço, assim como capacitar os usuários na utilização do autoatendimento, foram elaborados pela Assistente de Informática da biblioteca, vídeos explicativos com o passo a passo de cada etapa para realização do empréstimo e da devolução. Estes vídeos estão disponíveis no canal da biblioteca no YouTube (<http://www.youtube.com/watch?v=S9sLbhiqNhA>) e são transmitidos diariamente em um display localizado na entrada da biblioteca. Outra forma de divulgação foi durante a Semana de Recepção aos Ingressantes, quando foram feitas demonstrações de como fazer o autoatendimento e também foram esclarecidas as dúvidas apresentadas. Além disso, um email informativo foi enviado para toda comunidade do Câmpus e as informações sobre o serviço foram disponibilizadas no site da biblioteca.

4 Resultados Parciais

Uma vez realizado todo o trabalho de infraestrutura, conferência de registros, colagem de etiquetas, capacitação e divulgação, o autoatendimento começou a ser utilizado no início de março deste ano.

A utilização do sistema é apresentada em uma tela de monitor com instruções pormenorizadas, passo a passo. Inicialmente o usuário deverá escolher, na tela de um computador sensível ao toque, em qual idioma deseja que estejam as instruções (disponíveis em inglês, português ou espanhol), em seguida deverá identificar-se digitando seu CPF. Feito isto será solicitada a verificação do leitor biométrico e os dados deste usuário aparecerão na tela. Após o usuário ser identificado e autorizado, o item objeto de empréstimo deverá ser posicionado no local designado, um item por vez, e será feita a leitura da etiqueta RFID. Uma vez identificado e autorizado para empréstimo, o item terá sua proteção desativada e o empréstimo será efetuado, podendo o usuário optar pela forma que deseja receber seu comprovante, sendo apenas por email, apenas impresso ou ambos.

O acesso do usuário à autodevolução fica localizado na parte externa da biblioteca e se assemelha a uma caixa de correio. Para realizar a devolução o aluno deve primeiramente, confirmar se a luz indicativa do sistema está verde, o que indica que o serviço está disponível. Caso assim seja, o usuário poderá dar continuidade ao procedimento, optando entre receber ou não o comprovante de devolução. Caso decida por receber o comprovante, o primeiro passo para realizar a devolução é apertar o botão preto que está localizado acima da impressora, inserir todos os livros na caixa (um livro por vez), voltar a apertar o botão preto e aguardar a impressão do recibo. Caso a opção seja sem recibo, basta apenas que o livro seja inserido na caixa de devolução.

Após feita a autodevolução pelo usuário, é necessário que cada obra seja magnetizada, uma vez que as obras continuam recebendo a etiqueta eletromagnética. No caso das obras com reservas ou alguma pendência, o próprio sistema de autodevolução separa em um dispensador próprio para estes casos.

Uma medida preventiva adotada é que para cada obra devolvida no balcão de empréstimo é verificado se a mesma já possui etiqueta RFID, garantindo que nenhuma obra volte para o acervo sem ter passado por todo o processo do sistema RFID.

Após está primeira fase de preparação e implantação do projeto, pode-se notar grande curiosidade e aceitação por parte da comunidade acadêmica do Câmpus de Rio Claro a respeito da tecnologia utilizada e o modo como foi feita a implantação do serviço.

Por tratar-se de um serviço recente, ainda não é possível a tabulação e apresentação de dados quantitativos a respeito do serviços com tecnologia RFID, contudo, ocasionalmente, os funcionários da biblioteca são abordados pelos usuários, que elogiam a opção de autoatendimento e ressaltam a agilidade que ela promove e aguardam que logo seja implantada em todo o acervo.

5 Considerações Parciais

A tecnologia RFID permite que as bibliotecas implementem serviços de autoatendimento de materiais sem a necessidade de intervenção dos funcionários, e



com isso, permite aumentar a eficiência, reduz perdas, diminui a rotina de trabalho e redireciona alguns funcionários para outras tarefas da biblioteca.

A tecnologia implantada possibilita o oferecimento de serviços diferenciados, como o horário de atendimento estendido para devolução de obras 24h e autonomia no empréstimo de obras. Futuramente, ao ser adquirido o leitor portátil de inventário será possível fazer a leitura da etiqueta RFID na própria estante, gerando um inventário de todas as obras do acervo, bem como possibilitando localizar materiais perdidos nas estantes.

Apesar de todas as dificuldades para a implantação do sistema (desocupação de sala, retirada de janela e recorte na parede) além de toda infraestrutura lógica necessária para trazer até o local, pontos de rede e tomadas elétricas, considera-se muito produtivo o resultado que obtido até o momento.

Com relação às instalações, notou-se que o contato da empresa com o pessoal da informática deveria ser feito antes do início do projeto, para evitar atrasos nas etapas e problemas de padronização de material utilizado. Após o início verificou-se que seria necessário substituir o switch existente para um de maior capacidade e isto atrasou o projeto em 3 dias. Outro fator importante a ser considerado é que a implantação de um projeto desse porte deve ser feita em período de férias dos alunos, evitando assim problemas com ruído, liberando espaço para a realização do trabalho e contando com a quase totalidade do acervo, pois foi suspensa a retirada de livros para as férias (maior prazo) com a conscientização dos usuários.

Mesmo recente, percebe-se que há boa receptividade e facilidade quanto ao uso do serviço com a tecnologia RFID. Constantemente, os funcionários oferecem orientações na realização do autoatendimento, quando necessário, e nota-se que aos poucos, os usuários tornam-se mais autônomos e satisfeitos.

Com isso, conclui-se que a tecnologia RFID nas bibliotecas deve ser considerada uma excelente opção na hora da atualização da infraestrutura tecnológica de gestão eletrônica do acervo em bibliotecas, principalmente nas bibliotecas que possuem um grande volume de obras e usuários, pois é fundamental que os serviços acompanhem a evolução tecnológica e modernizem as rotinas de trabalho, visando oferecer qualidade nos produtos e serviços.

Como essa experiência demonstra, é essencial que seja elaborado um planejamento cuidadoso para que a execução do projeto bem como seus resultados sejam satisfatórios, incluindo além do preparo físico adequado do material, instalação de equipamentos, capacitação da equipe e posteriormente do usuário na utilização do autoatendimento.

6 Referências

BASTOS, F. M. **Depoimento do cliente**. In: MULTISYSTEMS. Nossos clientes. 2011. Disponível em: <<http://www.multisystems.com.br/novo/clientes/depoimentos/unesp-universidade-estadual-paulista/#boxDepoimento>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

MEHRJERDI, Y. Z. RFID: the big player in the libraries of the future. **The Electronic Library, United Kingdom**, v. 29, iss. 1 p. 36 – 51, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/02640471111111424>>. Acesso em: 15 abr. 2012.



MULTISYSTEMS. **Produtos**. 2012. Disponível em:
<<http://www.multisystems.com.br/novo/produtos/detalhes/estacao-de-trabalho-flexcheck/>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

SHAHID, S. M. Use of RFID technology in libraries: a new approach to circulation, tracking, inventorying, and security of library materials. **Library Philosophy and Practice, United States**, v. 8, iss. 1, p. 1-9. Fall 2005. Disponível em:
<<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/shahid.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

SILVA, O. A. da; RIBEIRO, M. A. H. W.; GERARDI, L. H. O. **Mosaico iconográfico do Instituto de Biociências da UNESP Câmpus de Rio Claro**. Rio Claro: Unesp, 2002.

VIERA, A. F. G.; VIERA, S. D. G.; VIERA, L. E. G. Tecnologia de identificação por radiofreqüência: fundamentos e aplicações em automação de bibliotecas. Encontros Bibli: **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 12, n. 24, p. 182-202, 2007. Disponível em:
<<http://www.webartigos.com/artigos/estudo-da-aplicacao-da-tecnologia-rfid-em-bibliotecas/51702/>>. Acesso em: 15 abr. 2012.



BIBLIOTECA DE OBRAS RARAS E COLEÇÕES ESPECIAIS DA UNICAMP: requisitos arquitetônicos e infraestruturais

T. C. O. N. de Carvalho¹; R. A. Eliel²; N. do R. Martins³; L. A. Vicentini⁴

¹Diretora de Coleções Especiais e Obras Raras da Biblioteca Central Cesar Lattes, Unicamp, Campinas/ SP

²Diretora da Biblioteca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Unicamp, Campinas/ SP

³Coordenadora do Sistema de Arquivos, Unicamp, Campinas/ SP

⁴Coordenador do Sistema de Bibliotecas, Unicamp, Campinas/ SP

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo compartilhar a experiência de elaboração do projeto de implantação da Biblioteca de Obras Raras e Coleções Especiais da Universidade Estadual de Campinas, principalmente quanto aos requisitos infraestruturais e arquitetônicos do prédio. O projeto, iniciado em 2009, conta com o patrocínio da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e prevê a construção de um prédio planejado de acordo com os mais altos padrões e exigências técnicas de preservação de acervos. São apresentados os elementos de preservação e segurança incorporados ao projeto, bem como uma síntese da metodologia adotada pelo Grupo de Trabalho para dar subsídio ao trabalho dos arquitetos e engenheiros.

Palavras-Chave:

Arquitetura de biblioteca; Preservação e conservação; Obras raras e coleções especiais.

Abstract

This article aims to share the experience regards the development of the implementation project of the Library of Rare Books and Special Collections at State University of Campinas, mainly regard the architectonic and infrastructural requirements of the building. The project was started in 2009 and it is supported by FINEP (Financer of Studies and Projects). The building was designed according to the highest standards and technical requirements for collection preservation. It is also presented all preservation elements incorporated to the project, as well as the synthesis of the methodology used by the working group to support the work of the architects and engineers.

Keywords:

Library architecture; Preservation and conservation, Rare books and special collections



1 Introdução

A UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas - preocupada em fomentar o desenvolvimento de pesquisas de excelência, tem se destacado entre as universidades brasileiras pela aquisição de significativas bibliotecas particulares. Desde a década de 70, diversas bibliotecas particulares pertencentes a personalidades brasileiras foram adquiridas pela UNICAMP.

A partir de 1984 foram reunidos na Biblioteca Central os acervos raros das coleções Paulo Duarte, Eugenio Toledo Artigas, Henrique Maurer, Theodor Peckolt, Oswald Peckolt, além das coleções de Sergio Buarque de Holanda, Alexandre Eulálio, Peter Eisenberg, Aristides Cândido de Mello e Souza, José Albertino Rodrigues, Cesar Lattes, Mauricio Knobel, Cicognara (acervo raro microfilmado), Coleção Oficina do Livro "Rubens Borba de Moraes", entre outras.

Essas coleções em geral são mantidas em sua integridade, com os nomes dos seus antigos proprietários, preservando a unicidade dos seus itens e as características de cada conjunto. O acervo é utilizado para pesquisa e ensino de graduação, pós-graduação e público em geral.

O acervo raro e especial da Universidade soma cerca de 80 mil volumes, entre livros, separatas, teses, periódicos, microfichas, divididas em quatorze coleções, sendo 4.000 obras raras dos séculos XV ao XX, cuja temática mais importante, são as obras que tratam sobre as narrativas dos primeiros viajantes europeus no Brasil.

A UNICAMP, comprometida com a preservação e divulgação desses acervos e de outros que, cada vez mais consegue atrair, graças ao renome de suas pesquisas, iniciou, em 2009, um projeto para implantação de uma biblioteca de obras raras e coleções especiais. O projeto conta com o patrocínio da FINEP - Financiadora de Estudos e Projetos - e tem como objetivo a construção de um prédio apropriado para o trato com obras raras e conteúdos de alto valor histórico, documental e cultural.

Com a construção desse novo espaço, pretende-se instituir um centro de referência em preservação, armazenamento e de produção de conhecimento sobre acervos raros e especiais, bem como fomentar o desenvolvimento de pesquisas de excelência.

O novo prédio foi projetado pelo arquiteto Claudio Mafra - que na década de 80 foi responsável pela elaboração e execução do projeto de construção da Biblioteca Central da Unicamp - e terá capacidade para abrigar até 300 mil itens, em uma área de 3.500m², distribuídos em quatro pavimentos.

O prédio terá áreas especiais para o acondicionamento de acervos e, conforme indica a literatura, somadas essas áreas perfazem 60% da área construída.

Além disso, haverá espaços específicos para exposições, salas de estudo, atendimento a pesquisadores, processamento técnico, recepção de documentos, laboratórios de conservação e restauro, laboratório de digitalização, áreas administrativas e ambientes gerais. Está previsto um



auditório para realização de eventos e, próximo ao auditório, um café e uma loja para comercialização de objetos culturais.

Com esse trabalho pretende-se compartilhar a experiência do grupo de trabalho, que foi responsável pelo levantamento de todos os requisitos técnicos, relacionados à preservação dos acervos, bem como pelo desenvolvimento do programa de necessidades, que forneceu todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos projetos arquitetônicos e de engenharia.

2 Biblioteca de obras raras: concepção a partir de requisitos de conservação e preservação

O projeto de implantação da Biblioteca de Obras Raras e Coleções Especiais da Unicamp tem como objetivo dispor de recursos avançados para o trato com obras raras, visando a preservação e divulgação de conteúdos de alto valor histórico, cultural e intelectual.

De acordo com as premissas estabelecidas pelo Grupo de Trabalho (GT), o prédio destinado ao acervo raro e especial da Universidade deveria ser projetado de acordo com os mais altos padrões e exigências técnicas de preservação de acervo, o que exigiu a realização de estudo para definição dos requisitos de conservação e preservação. Tais requisitos foram definidos a partir dos parâmetros descritos na literatura, tendo como base principal os textos do Projeto de Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos, coordenado pelo Arquivo Nacional e pela Fundação Getúlio Vargas, e textos do Conselho Nacional de Arquivos.

A definição dos requisitos foi realizada a partir da elaboração das diretrizes do projeto. Tais diretrizes tinham como objetivo transmitir à equipe de engenheiros e arquitetos as características essenciais do prédio, os espaços primordiais, os setores a serem implantados, os fluxos de trabalhos e suas características, bem como a necessidade de privilegiar amplamente a preservação e segurança do acervo.

Os esforços do GT, em consonância e parceria com o trabalho dos arquitetos e engenheiros, possibilitou a elaboração de um projeto que contempla e privilegia amplamente os elementos relacionados à preservação e conservação. Tais elementos são, via de regra, aplicáveis a qualquer prédio que se destina ao abrigo de acervos. Dessa forma, consideramos que o compartilhamento dos itens contemplados no projeto são importantes para dimensionar o quanto os padrões construtivos exercem influências decisivas nos aspectos de preservação e segurança de acervos. Assim, os elementos incorporados ao projeto da Biblioteca de Obras Raras da Unicamp, visando o tratamento adequado das coleções, são:

- a) As áreas de acervo foram definidas de acordo com os diferentes tipos de suporte para que seja possível proporcionar tratamento térmico e controle de umidade adequados;
- b) O prédio foi projetado de forma a evitar a incidência direta de raios



solares nas áreas destinadas às coleções;

- c) A instalação das máquinas de refrigeração foi projetada a cerca de 15m de distância da edificação, a fim de evitar ruídos;
- d) O sistema de refrigeração possuirá máquinas exclusivas para cada tipo de acervo, com controle de temperatura e umidade específicas, com funcionamento ininterrupto;
- e) As máquinas de refrigeração terão equipamentos de controle de umidade, bem como sistema de tratamento de água gelada para reuso;
- f) O prédio será dotado de brises em perfis metálicos tubulares, instalados na horizontal, espaçados em 5 cm para evitar a permanência de pássaros;
- g) Os brises terão duplo papel: proteção térmica e redução de chuva direta na alvenaria.
- h) Os brises potencializarão a redução de energia do ar condicionado, já que sombrearão as aberturas e também as paredes;
- i) Os brises terão afastamento 01 metro das fachadas para dissipar o calor e para possibilitar a manutenção de paredes e esquadrias;
- j) Os materiais especificados no projeto (piso, parede e teto) são, em geral, incombustíveis ou ininflamáveis;
- k) O sistema de proteção e combate a incêndio contará com a instalação de detectores de fumaça e de temperatura, assim como imediata localização do foco de incêndio, seguida de alarme local e remoto, a ser instalado junto à brigada local de incêndio;
- l) As luminárias adotadas possuirão baixo índice de emissão de raios UV;
- m) As áreas de acervo serão de acesso restrito, com fechaduras de segurança especiais;
- n) Os agentes internos utilizados foram detalhadamente selecionados para não prejudicar as coleções;
- o) Os elementos incorporados ao projeto foram pensados para evitar a entradas de insetos pelo ar ou pelo solo;
- p) As divisórias utilizadas são resistentes ao fogo;
- q) O prédio contará com projeto de proteção e combate a incêndio aprovado pelo Corpo de Bombeiros;
- r) A cobertura será solucionada com telhas metálicas termo acústicas;
- s) As paredes externas terão 25 cm de espessura para garantir maior inércia térmica ao prédio;
- t) As esquadrias adotadas garantirão alta performance quanto ao isolamento de radiação solar;
- u) A coleta de água pluvial será realizada de forma adequada, com a disposição de amplas canaletas ao longo do perímetro do pavimento



- térreo e direcionamento adequado da água;
- v) As tubulações serão evitadas nas áreas de acervo;
 - w) Nas áreas de acervo serão adotadas lajes de 15 cm para sobrecarga de até 1000 kg por metro quadrado;
 - x) O prédio será completamente acessível, atendendo integralmente a norma de acessibilidade vigente - NBR 9050/2004.

3 Materiais e Métodos

Para o desenvolvimento do projeto de implantação da Biblioteca de Obras Raras e Coleções Especiais da Unicamp - que contempla não apenas a construção do prédio, mas todo planejamento administrativo, técnico, financeiro e humano para implantação e funcionamento da Biblioteca - a Reitoria nomeou um Grupo de Trabalho, composto por quatro bibliotecários, dois docentes, um assistente administrativo e um engenheiro. O Grupo de Trabalho é coordenado por um docente e responde à Coordenadoria Geral da Universidade.

As atividades do GT foram iniciadas com a elaboração das diretrizes do projeto. Esse documento, como já mencionado, ofereceu a base inicial para a concepção do prédio. Após a elaboração desse documento, foi realizado um extenso trabalho com o programa de identificação de necessidades. Posteriormente, o programa de necessidades foi desmembrado em planilhas destinadas ao detalhamento das características das áreas, espaços e setores projetados. As planilhas possuíam campos destinados ao detalhamento dos objetivos das áreas/ espaços ou setores, à discriminação das instalações e das condições ambientais e construtivas necessárias para cada área, à quantidade de usuários ou pessoas, permanentes ou transitórias, que utilizariam a área em questão, além disso foram descritas as relações entre as áreas projetadas, objetivando a criação de um fluxo racional entre elas.

A fim de dar dimensão do trabalho realizado, apresentamos uma planilha sintetizada, que contém alguns dos elementos contemplados no programa de necessidades.



Memorial Descritivo das Necessidades das Áreas da Biblioteca					
EDIFÍCIO: BIBLIOTECA de Obras Raras e Especiais da Unicamp					
IT	CONJUNTO FUNCIONAL	UNIDADE FUNCIONAL	ÁREAS	ÁREA (M²)	DESCRIÇÃO NECESSIDADES DAS ÁREAS
0	Área reservada para circulação, elevadores, escadas e outras áreas de uso comum			817	
1	Serviços ao Público			295	
1.1		Recepção	Hall entrada, recepção, hall de convívio	100	Instalações elétricas, lógica, telefonia, computadores. Sistema de vídeo (segurança). Iluminação natural e artificial; Sistema de climatização; Porta de entrada protegida com cobertura contra chuva. O mobiliário para guarda-volumes deve ser escolhido com cuidado para não "poluir" visualmente o ambiente. Para dimensionar corretamente o guarda-volumes deve ser estimado o número de usuários. Ex: 60 unidades (área requerida: cerca de 15m ² considerando no máximo 9 unidades de escaninho "empilhadas" gerando altura de aprox. 1,10m.
1.2			Café - lanchonete	30	
1.3			Auditório	150	
1.4			Loja cultural	15	
2	Referência e Pesquisa			200	
2.1		Atendimento a pesquisadores	Recepção	20	Microcomputadores; impressora; telefone. Instalações elétricas, lógica e telefonia. Iluminação natural e artificial; Sistema de vídeo (segurança) Sistema de climatização. Mesas para profissionais de referência separadas por divisórias de vidro com cadeiras para atendimento e sofás. Considerar um balcão baixo com altura de mesa (h=72cm) subdividido em postos de atendimento, cada um com cerca de 1,40m e separados por divisória baixa(h=1,40m) com tratamento acústico para não perturbar as atividades do módulo vizinho
2.2			Sala Técnica - Profissionais de atendimento/referência	20	
2.3			Pesquisa em documentos textuais	50	
2.4			Pesquisa em documentação iconográfica e cartográfica	30	
2.5			Pesquisa em microformas e outras mídias	20	
2.6			Pesquisa em documentos audiovisuais	20	
2.7			Estudo em grupo, seminários, representação institucional	40	



3	Exposições			260	
3.1		Exposições	Escritórios/memorabilia	160	Instalações elétricas. Evitar tubulações; Proteção contra sinistros, roubos e vandalismos; Sistema de vídeo (segurança); ambiente separado por portas corta fogo; ambiente deve ser amplo. Neste espaço poderão ser expostos livros, objetos junto com o mobiliário. Iluminação favorável a visualização das exposições. Controle de umidade e temperatura; Controle de incidência de luz solar; Sistema de climatização 24 horas.
3.2			Documentos raros e especiais	100	
4	Processamento Técnico			103	
4.1		Tratamento documentos	Organização documentos	25	Microcomputadores, impressora, telefonia, Instalações elétricas, lógica; sistema de climatização; sistema de vídeo (segurança); ambiente com mesas grandes para manipulação de documentos. Os ambientes dos setores: tratamento de documentos e tratamento bibliográfico não deverão constituir salas distintas, trata-se, portanto, de um ambiente maior que acomoda ambientes/mesas de trabalho específicas, ou seja, é uma única sala.
4.2			Descrição, catalogação	20	
4.3		Tratamento bibliográfico	Registro/Patrimônio	18	
4.4			Catalogação	40	



5	Recepção de documentos			60	
5.1		Triagem e pré-processamento	Box carga e descarga de materiais	30	Telefonia, Rede lógica; porta com sistema eletrônico de abertura/fechamento. Sistema de vídeo (segurança).
5.2			Sala de Triagem e Seleção	30	
6	Preservação			100	
6.1		Conservação Preventiva Conservação Reparadora	Sala fumigação/expurgo	15	Sistema central de exaustão de ar; sistema de filtragem de ar garantindo ar puro na área de trabalho. Câmara hermética + mesa grande + estantes. Iluminação natural e artificial. A sala deve ser anexa a Sala de Triagem e seleção, porém isolada desta. Sistema de vídeo (segurança)
6.2			Sala higienização	15	
6.3			Encadernação	40	
6.4			Laboratório de Restauração, Treinamentos/oficinas	30	
7	Reprodução			90	
7.1		Laboratório de Pesquisa Digital	Digitalização de Obras Raras	20	Microcomputadores, impressoras de alta resolução, telefonia, Instalações elétricas, lógica e telefonia; Sistema de climatização; sistema de vídeo (segurança); Digitalizadora de Obras raras (livros). Digitalizadora de documentos especiais (folhas soltas) - equipamento tipo planetário. Digitalizadoras de microfichas/ microfilmes. Equipamento multifuncional (fotocopiadora, scanner e impressora).
7.2			Digitalização documentos especiais	20	
7.3			Digitalização de microfilmes/microfichas, equipamento multifuncional	20	
7.4			Sala para grupo de pesquisadores	30	



8	Acondicionamento Armazenamento Acervos			1285	
8.1		Guarda de acervo raro e documentos	Área de Livros e Periódicos (jornais)	26	Estantes deslizantes. Instalações elétricas, lógica, telefonia, hidráulica, porta com sistema eletrônico de abertura/fechamento, tubulações de água devem ser evitadas nesse ambiente, aspersores para extinção de fogo (sprinklers), instalações elétricas para uso de aspiradores, umidificadores, desumidificadores, etc. Sistema de climatização com controle de temperatura e umidade (funcionamento 24 horas, detectores de alarmes para sinistro e fogo). A área de obras raras deve ser separada por portas corta fogo, paredes e pisos especiais (acesso restrito), ambiente com menos índice de insolação. Possibilitar visibilidade do acervo na parte externa da sala. O sistema de climatização deve ser independente para as áreas. O acesso também deverá ser independente, utilizando-se corredores. Deve-se permitir a visualização do acervo na parte externa da sala. Sistema de vídeo (segurança)
8.2			Área de Documentos iconográficos e cartográficos	50	
8.3		Área de documentos Audiovisuais (filmes, vídeos, microfilmes, fotografias)	40		
8.4		Área de Manuscritos/Textuais	30		
8.5		Guarda de coleções especiais	Área de Livros e Periódicos Área de Acréscimo	794 345	
9	Administração			120	
9.1		Execução Acadêmica/Administrativa	Sala Direção	20	Computadores, impressora, telefonia, Instalações elétricas, hidráulicas, lógica, Iluminação natural e artificial, sistema de climatização, Sistema de vídeo (segurança). Ambiente com mesa de trabalho e mesa de reuniões
9.2			Secretaria	20	
9.3		Sala Conselho	20		
9.4		Apoio Técnico	Área Publicação, Aquisição, Apoio Administrativo	30	
9.5			Informática	30	



Arquitetura e segurança de bibliotecas

Trabalho completo

10	Ambientes Gerais			170	
10.1			Zeladoria	25	Instalações elétricas, hidráulica e telefonia. Iluminação natural e artificial; Sistema de climatização. Espaço para guarda de equipamentos e ferramentas, equipe empresa limpeza.
10.2			Copa	15	
10.3			Almoxarifado Geral	30	
10.4			Sanitários Públicos	60	
10.5			Sanitários Funcionários	40	
			TOTAL	3.500	



Após a conclusão do levantamento e detalhamento das necessidades, o GT dedicou-se ao estudo dos projetos de arquitetura, visando o aperfeiçoamento e adequação dos mesmos às necessidades previamente identificadas. Após a aprovação do projeto, trabalhamos na captação de recursos financeiros e seguimos com o desenvolvimento dos demais elementos necessários à implantação do projeto.

4 Resultados Parciais

O projeto em questão já conta com recursos totais para construção do seu prédio e, atualmente, o processo licitatório para contratação do serviço de execução da obra civil está em andamento. De acordo com o cronograma de execução, após início das obras, o prédio deverá ser concluído em 12 meses.

Os trabalhos do GT continuam em andamento e, atualmente, está centrado, principalmente, na estruturação organizacional, administrativa, técnica e funcional da nova Biblioteca.

5 Considerações Parciais

Este trabalho, desenvolvido com o objetivo de compartilhar a experiência do projeto de implantação da Biblioteca de Obras Raras e Coleções Especiais da Unicamp, tem revelado que o planejamento adequado do prédio, bem como a participação ativa de bibliotecários nesse planejamento, são essenciais para a incorporação dos elementos relacionados à preservação e segurança do acervo.

É consensual que os padrões construtivos são imprescindíveis para garantir condições adequadas ao acondicionamento e trato com obras raras e especiais, portanto esses elementos precisam ser amplamente discutidos e contemplados, visando conservação e divulgação dos conteúdos raros.

Os avanços tecnológicos e as mudanças globais atuais apontam, cada vez mais, para a virtualização e digitalização dos documentos, porém esses processos devem ser realizados sem perder o olhar atento para a preservação desses documentos.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: 2004.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos,



2000.

CROSBIE, Michael J. **Architecture for the books**. Mulgrave, Vic: Images, 2003.

ELIEL, R. A. **Arquitetura e construção de bibliotecas**: um relato de experiência. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2010, Rio de Janeiro, RJ. Anais... Rio de Janeiro, RJ: Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ, 2010.

GOMES, S. H. T. **Edifícios para bibliotecas universitárias**: perspectivas e diretrizes para avaliação pós-ocupação. 2007. 507 f. Tese (Doutorado em Arquitetura) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

SPINELLI, J. **Introdução à conservação de acervos bibliográficos**: experiência da Biblioteca Nacional. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 1995.

TRINKLEY, M. **Considerações sobre preservação na construção e reforma de bibliotecas: planejamento para conservação**. 2.ed. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Arquivos e Bibliotecas, 2001.



ACESSIBILIDADE FÍSICA E DIGITAL NA REDE SIRIUS DE BIBLIOTECAS UERJ: UMA PROPOSTA PARA PROMOVER MAIOR INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA UNIVERSIDADE

Teresa da Silva

Bibliotecária, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rede Sirius de Bibliotecas,
Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Colige razões para que as bibliotecas da UERJ adaptem seus espaços e seus serviços para atender adequadamente as pessoas com deficiência física, visual e auditiva, indicando quais seriam as medidas necessárias para promover a inclusão destas pessoas na Universidade. Estas medidas tem como propósito atender ao ideal de inclusão social da Universidade e promover uma maior inclusão das pessoas com deficiência por via das suas bibliotecas. A inspiração para essa iniciativa veio do Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central da UNICAMP. As medidas sugeridas para promover essa inclusão estão embasadas na legislação brasileira e na norma ABNT 9050 sobre acessibilidade.

Palavras-Chave:

Acessibilidade - Bibliotecas universitárias; Acessibilidade digital - Bibliotecas universitárias; Bibliotecas e pessoas com deficiência; Pessoas com deficiência - Inclusão digital.

Abstract

Compiles reasons why libraries UERJ adapt its spaces and its services to adequately serve people with physical disabilities, visual and auditory, indicating what are the necessary steps to promote the inclusion of these people at the University. These measures aims to meet the ideal of social inclusion of the University and promote greater inclusion of disabled people through their libraries. The inspiration for this initiative came from the Laboratory's Accessibility Central Library of UNICAMP. Suggested measures to promote such inclusion are based on Brazilian law and ABNT 9050 on accessibility.

Keywords:

Accessibility - University libraries; Digital accessibility - University libraries; Libraries and people with disabilities; People with disabilities - Digital inclusion.

1 Introdução

A Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) foi pioneira na adoção do sistema de cotas para ingresso de alunos afro-descendentes na universidade. Posteriormente, através de lei estadual 5.346/2008, foi estabelecido que as

universidades estaduais do Rio de Janeiro destinarão cotas de vagas de 20% para alunos carentes negros e indígenas, 20% para os estudantes oriundos da rede pública de ensino e 5% de vagas para pessoas com deficiência e filhos de policiais civis, militares, bombeiros militares e de inspetores de segurança e administração penitenciária, mortos ou incapacitados em razão do serviço. O artigo 3º dessa lei também determina que "é dever do Estado do Rio de Janeiro proporcionar a inclusão social dos estudantes carentes destinatários da ação afirmativa objeto desta Lei, promovendo a sua manutenção básica" (RIO DE JANEIRO, 2008).

Para promover a permanência dos cotistas, a UERJ promove iniciativas como o Programa de Iniciação Acadêmica (PROINICIAR) que busca reduzir o índice de evasão universitária "assegurando seu desenvolvimento suprimindo demandas educacionais e sócio-culturais que visam o êxito destes alunos nas disciplinas específicas de seus cursos." (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2012c). Outras iniciativas são: a concessão de uma Bolsa Permanência e a oferta de parte do material didático.

Entre estas classes de cotistas, foi constatado que uma delas ainda precisa de mais atenção e cuidados: a classe das pessoas com deficiência. De acordo com UNESCO (2007):

Teoricamente, as pessoas com deficiência usufruem dos mesmos direitos que os demais cidadãos e cidadãs. Mas a discriminação por elas enfrentada é resultado de longo processo, histórico, de exclusão, que faz desse grupo da população um dos mais vulneráveis da sociedade atual."

(...)

"De maneira geral, há uma relação direta e recíproca entre deficiência e pobreza. A pobreza contribui diretamente para o aumento do número de pessoas com deficiência. As pessoas com deficiência, por sua vez, encontram difícil acesso à educação, à saúde e notadamente ao trabalho, o que contribui para sua permanência na condição de pobres, excluídas e, no melhor dos casos, assistidas. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), 82% das pessoas com deficiência vivem abaixo da linha de pobreza, e cerca de 400 milhões de pessoas com deficiência vivem em condições precárias em países em desenvolvimento.

A UERJ é uma instituição pública. Sua missão consiste em princípios de igualdade e pluralidade, sendo também a universidade precursora do sistema de cotas (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2012a). A inclusão social, que teve início com o sistema de cotas para alunos afro-descendentes, deve prosseguir com a inclusão das pessoas com deficiência. Por sua vez, a Rede Sirius de Bibliotecas UERJ tem como missão "Atuar na promoção do acesso à informação e dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade, contribuindo para o desenvolvimento cultural, econômico e social do estado do Rio de Janeiro." (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2012b). Simultaneamente, a profissão de bibliotecário tem caráter humanista, fundamentado na dignidade da pessoa humana. A eliminação de barreiras nas comunicações e informações, descrita na alínea d, inciso I do artigo 8º do Decreto 5.296/2004 como "qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que



difícultem ou impossibilitem o acesso à informação” (BRASIL, 2012b), é uma atribuição que o bibliotecário pode perfeitamente assumir.

Por todas estas razões, as bibliotecas da UERJ devem começar a pensar em dar mais atenção às pessoas com deficiência, promovendo a acessibilidade física nos seus espaços e promovendo a acessibilidade digital, oferecendo tecnologias assistivas. Por via das bibliotecas, pode-se começar a formar uma UERJ mais inclusiva.

Através da observação do ambiente em comparação com o que está previsto na legislação brasileira e na NBR 9050, foi constatada a necessidade de oferecer nas bibliotecas da UERJ ambientes mais inclusivos para as pessoas com deficiência. E essa necessidade não está restrita às bibliotecas: abrange toda a Universidade. A oferta de ambientes inclusivos pode ter como missão apoiar os alunos com deficiência no acesso, continuidade e conclusão do ensino superior. A oferta de ambientes inclusivos pode ajudar não só os alunos da Universidade como também a população do estado do Rio de Janeiro, tendo em vista que a UERJ mantém as portas abertas para a comunidade e também se dedica a atividades de extensão, buscando melhorar as condições de vida da população do Estado.

Esta proposta teve como inspiração o projeto do Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central César Lattes da Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP. Segundo Vicentini apud Pupo (2008), essa iniciativa é fruto de uma “parceria de órgãos da Universidade [e] contou com a colaboração de alunos, bibliotecários e docentes que acreditaram na concretização desse trabalho.” Essa iniciativa se uniu a outras na área de acessibilidade da UNICAMP, como o Projeto de Pesquisa PROESP e o site TODOS NÓS (PUPO, 2008).

2 Revisão de Literatura

A elaboração desta proposta teve início com o estudo do relato da experiência da UNICAMP na criação do seu Laboratório de Acessibilidade (PUPO, 2008). Posteriormente, foi feito um levantamento de documentos normativos que tratam sobre adequação de espaço físico e de apoio educacional para pessoas com deficiência. Entre esses documentos, foram feitas buscas por normas brasileiras – NBR, da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT que tratam sobre acessibilidade. Foi constatado que existem 16 normas ABNT sobre acessibilidade. Mas, para esta proposta, foi restringido o estudo de apenas uma norma, a NBR 9050 - Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência [sic] a edificações, espaço, mobiliário e equipamento urbanos (ASSOCIAÇÃO, 2004). Essa restrição foi feita por que a abrangência dessa norma é mais concernente com o que está sendo tratado nesta proposta: a adequação de espaços físicos para pessoas com deficiência.

Também foi feita uma busca por legislação brasileira que abordasse a questão da acessibilidade. Esta proposta está baseada em três decretos e uma portaria do Ministério da Educação (MEC). A restrição a essa legislação foi efetuada com a finalidade de se apontar quais são as adequações necessárias básicas para que se estabeleçam condições ideais de acessibilidade.

3 Materiais e Métodos

Após o estudo do relato de experiência da UNICAMP, da NBR 9050 e da legislação sobre acessibilidade, foi feita uma comparação entre os principais itens da legislação e da norma com o que atualmente as bibliotecas e a UERJ oferecem em termos de acessibilidade. Foi constatado que a Universidade oferece algumas condições de acessibilidade física, como elevadores em permanente funcionamento e vagas no estacionamento destinadas a portadores de deficiência física. Mas essas condições precisam ser ampliadas, tanto no aspecto físico como no aspecto digital. E nas bibliotecas essa adequação é ainda mais necessária. A partir dessa comparação, foi feito um arrolamento do que ainda precisa ser feito para oferecer condições adequadas de acessibilidade.

Para que se possa ter uma maior compreensão do público a que se destina esta proposta e para introduzir a alguns termos comumente utilizados na abordagem deste assunto, serão explicados os conceitos de: pessoa com deficiência, acessibilidade e barreiras.

a) Pessoa com deficiência

A Organização das Nações Unidas (ONU), em sua Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, define que pessoas com deficiência

são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas. (UNITED NATIONS ENABLE, 2012).

A Lei Federal nº 10.098/2000 define a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida como “a que temporária ou permanentemente tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo.” (BRASIL, 2012d).

Os Descritores em Ciências da Saúde – DeCS da Biblioteca Virtual em Saúde – BVS (BIBLIOTECA, 2012), define pessoas com deficiência como “pessoas com inaptidão física ou mental que afeta ou limita suas atividades de vida diárias e que podem requerer acomodações especiais.”

b) Acessibilidade

O Inciso I do Artigo 8º do Decreto 5.296/2004 considera acessibilidade:

condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência [sic] ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2012b).

De acordo com Unesco (2007), “O conceito de acessibilidade está



intrinsecamente ligado ao direito constitucional de ir e vir.”

c) Barreiras

O inciso II do artigo 2º do decreto 5.296/2004 descreve barreiras como “qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação.” (BRASIL, 2012b).

A seguir, será indicado o que pode ser feito para promover a inclusão das pessoas com deficiência na Universidade, com base em comparações com a legislação e a norma ABNT.

- Adequações necessárias para pessoas com deficiência visual

Cabe explicar que existem dois tipos de deficiência visual:

Cegueira – quando há perda total da visão ou pouquíssima capacidade de enxergar, o que leva a pessoa a necessitar do Sistema Braille como meio de leitura e escrita.

Baixa visão ou visão subnormal - caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após tratamento ou correção. As pessoas com baixa visão podem ler textos impressos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais. (DEFICIÊNCIA, 2012).

As medidas a serem adotadas para atender às pessoas com esses dois tipos de deficiência são:

- Instalação de piso tátil direcional e de alerta nos corredores e na parte externa que conduz até as entradas da Universidade, abarcando: calçadas, pontos de ônibus, saída das estações do metrô e do trem. O Decreto 5.296/2004 prevê, no seu Artigo 26, que “nas edificações de uso público ou de uso coletivo, é obrigatória a existência de sinalização visual e tátil para orientação de pessoas portadoras de deficiência [sic] auditiva e visual, em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT.” (BRASIL, 2012b);

- Disponibilização de mapas táteis e placas de sinalização em Braille: para orientar a pessoa com deficiência visual na localização dos setores da Universidade, de maneira que permita que elas circulem de forma autônoma;

- Implantação de tecnologias assistivas que facilitem as atividades do dia-a-dia no estudo e aprendizagem das pessoas com deficiência visual total ou com baixa visão: lupas manuais, lupas eletrônicas, assinadores, máquina Perkins, ampliadores de tela para computadores, leitores de tela com síntese de voz, impressoras Braille, softwares para produção de material em Braille.

A seção 8.7.5 da NBR 9050 recomenda “que as bibliotecas possuam publicações em Braille, ou outros recursos audiovisuais” (ASSOCIAÇÃO



BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, p. 88).

A Portaria MEC 3.284/2003, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, estabelece que:

II - no que concerne a alunos portadores de deficiência visual, compromisso formal da instituição, no caso de vir a ser solicitada e até que o aluno conclua o curso:

- a) de manter sala de apoio equipada com máquina de datilografia braile, impressora braile acoplada ao computador, sistema de síntese de voz, gravador e fotocopiadora que amplie textos, software de ampliação de tela, equipamento para ampliação de textos para atendimento a aluno com visão subnormal, lupas, réguas de leitura, scanner acoplado a computador;
- b) de adotar um plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico em Braille e de fitas sonoras para uso didático; (BRASIL, 2012e)

- Melhorar a acessibilidade dos sites da UERJ e da Rede Sirius de Bibliotecas: em março de 2012, foi feita uma avaliação dos sites da UERJ (<http://www.uerj.br>) e da Rede Sirius de Bibliotecas (<http://www.rsirius.uerj.br>) no avaliador de acessibilidade de sites Da Silva (disponível em <http://www.dasilva.org.br>). No site da UERJ, o relatório de acessibilidade detectou 44 erros de prioridade 1, 12 erros de prioridade 2 e 0 erros de prioridade 3. E no site da Rede Sirius de Bibliotecas o relatório de acessibilidade detectou 15 erros de prioridade 1, 65 erros de prioridade 2 e 6 erros de prioridade 3. Os relatórios também indicam pontos de verificação / recomendação, avisando o que deve ser corrigido para tornar os sites acessíveis. Sobre acessibilidade de sites, o decreto 5.296/2004 determina que:

Art. 47. No prazo de até doze meses a contar da data de publicação deste Decreto, será obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência [sic] visual, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis. (BRASIL, 2012b).

- Adequações necessárias para pessoas com deficiência auditiva

- Capacitar bibliotecários e demais servidores para comunicar-se na Língua Brasileira de Sinais – Libras. Segundo Miglioli (2011), bibliotecária do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), é recomendação da IFLA que ao menos um funcionário da biblioteca saiba Libras para atender a esse público. Além dessa recomendação, o decreto 5.626/2005 determina que:

Art. 14. As instituições federais de ensino devem garantir, obrigatoriamente, às pessoas surdas acesso à comunicação, à informação e à educação nos processos seletivos, nas atividades e nos conteúdos curriculares desenvolvidos em todos os níveis, etapas e modalidades de educação, desde a educação infantil até à superior.”

§ 1º Para garantir o atendimento educacional especializado e o acesso previsto no caput, as instituições federais de ensino devem:

(...)

V - apoiar, na comunidade escolar, o uso e a difusão de Libras entre professores, alunos, funcionários, direção da escola e familiares, inclusive por meio da oferta de cursos;

(...)

VIII - disponibilizar equipamentos, acesso às novas tecnologias de



informação e comunicação, bem como recursos didáticos para apoiar a educação de alunos surdos ou com deficiência auditiva.

(...)

Parágrafo único. As instituições privadas e as públicas dos sistemas de ensino federal, estadual, municipal e do Distrito Federal buscarão implementar as medidas referidas neste artigo como meio de assegurar aos alunos surdos ou com deficiência auditiva o acesso à comunicação, à informação e à educação.

Art. 23. As instituições federais de ensino, de educação básica e superior, devem proporcionar aos alunos surdos os serviços de tradutor e intérprete de Libras - Língua Portuguesa em sala de aula e em outros espaços educacionais, bem como equipamentos e tecnologias que viabilizem o acesso à comunicação, à informação e à educação.

(...)

Art. 26. A partir de um ano da publicação deste Decreto, o Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de Libras e da tradução e interpretação de Libras - Língua Portuguesa, realizados por servidores e empregados capacitados para essa função, bem como o acesso às tecnologias de informação, conforme prevê o Decreto no 5.296, de 2004.

§ 1º As instituições de que trata o caput devem dispor de, pelo menos, cinco por cento de servidores, funcionários e empregados capacitados para o uso e interpretação da Libras.

(...)

Art. 30. Os órgãos da administração pública estadual, municipal e do Distrito Federal, direta e indireta, viabilizarão as ações previstas neste Decreto com dotações específicas em seus orçamentos anuais e plurianuais, prioritariamente as relativas à formação, capacitação e qualificação de professores, servidores e empregados para o uso e difusão da Libras e à realização da tradução e interpretação de Libras - Língua Portuguesa, a partir de um ano da publicação deste Decreto. (BRASIL, 2012c).

A Portaria MEC nº 3.284/2003 também determina que:

III - quanto a alunos portadores de deficiência auditiva, compromisso formal da instituição, no caso de vir a ser solicitada e até que o aluno conclua o curso:

a) de propiciar, sempre que necessário, intérprete de língua de sinais/língua portuguesa, especialmente quando da realização e revisão de provas, complementando a avaliação expressa em texto escrito ou quando este não tenha expressado o real conhecimento do aluno;

(...)

d) de proporcionar aos professores acesso a literatura e informações sobre a especificidade lingüística do portador de deficiência auditiva.

§ 2º A aplicação do requisito da alínea "a" do inciso III do parágrafo anterior, no âmbito das instituições federais de ensino vinculadas a este Ministério, fica condicionada à criação dos cargos correspondentes e à realização regular de seu provimento. (BRASIL, 2012e).

- Adequações necessárias para pessoas com deficiência física

De acordo com o Inciso I do Artigo. 4º do Decreto 3298/1999, é considerada pessoa com deficiência física quem apresenta:

alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplicia, triparésia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (BRASIL, 2012a).

A UERJ oferece mais condições de acessibilidade a pessoas com deficiência física por que as rampas dos prédios principais do campus Maracanã fazem parte da sua arquitetura original. Além disso, oferece elevadores em permanente funcionamento. Mas estas condições podem ser ampliadas, com a implantação das seguintes medidas, indicadas no Decreto 3.284/2003 e na norma ABNT 9050:

- Instalação de corrimãos nas rampas de acesso aos andares;
- Padronização das portas em tamanho que permita passagem de cadeiras de rodas (0,80 m de vão livre e altura mínima de 2,10 m) e com outras especificações definidas na seção 6.9.2 da NBR 9050;
- Reserva de assentos: a NBR 9050 indica um percentual de ao menos 5%, recomendando também que outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade;
- Destinar mesas acessíveis: A seção 9.3 da NBR 9050 determina que as mesas tenham altura livre inferior de no mínimo 0,73 m do piso, com módulo de referência para a aproximação frontal até no máximo 0,50 m, faixa livre de circulação e área de manobra para o acesso às mesas de 0,90 m. A altura do piso deve estar entre 0,75 m e 0,85 m;
- Padronizar a distância entre as estantes de livros em, no mínimo, 0,90 m de largura. E, nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, destinar um espaço que permita a manobra de cadeira de rodas;
- A NBR 9050 determina na sua seção 8.7.6 que “pelo menos 5% do total de terminais de consulta por meio de computadores e acesso à internet devem ser acessíveis a P.C.R. (pessoas em cadeiras de rodas) e P.M.R. (pessoas com mobilidade reduzida – com deficiência, idosa, obesa, gestante e outros). Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p. 88);
- Balcões de atendimento localizados em rotas acessíveis, com uma parte da superfície com extensão mínima de 0,90 m com altura de no máximo 0,90 m do piso, de modo que permita a aproximação frontal ao balcão. O Art. 21. do Decreto 5.296/2004 reforça essa adaptação dos balcões de atendimento:

Os balcões de atendimento e as bilheterias em edificação de uso público ou de uso coletivo devem dispor de, pelo menos, uma parte da superfície acessível para atendimento às pessoas portadoras de deficiência [sic] ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT. (BRASIL, 2012b).

4 Resultados Parciais/Finais

Efetuada o arrolamento das adequações necessárias para promover a acessibilidade na UERJ, pretende-se que esta proposta seja levada a outras instâncias da Universidade para sensibilizar para a necessidade de atender às pessoas com deficiência. Orientados pela experiência da UNICAMP, paralelamente serão arregimentados membros da comunidade universitária de áreas diversas, como professores de Educação, arquitetos, analistas de sistemas, servidores administrativos, alunos com deficiência e quem mais possa se interessar. Caso esta proposta encontre apoio na Universidade, as pessoas interessadas nesta proposta irão compor uma equipe multidisciplinar que, em união com as bibliotecas, auxiliará na implantação das medidas indicadas e conduza a iniciativa de forma que avalie permanentemente a sua eficácia. Parafraseando Pupo (2008), a promoção da acessibilidade é um processo contínuo de aprendizagem. Por isso, para promovê-la na UERJ, será preciso estar sempre atento às novidades e às necessidades das pessoas com deficiência.

Ainda tendo em vista a experiência da UNICAMP e em união com a equipe multidisciplinar, o próximo passo será preparar um projeto para apresentação aos órgãos de fomento, buscando por editais nos quais ele se encaixe. Esse projeto, inicialmente, será para obter financiamento para a construção de um laboratório de acessibilidade equipado com impressoras Braille, computadores com ampliadores de tela e leitores de voz e outros equipamentos afins. Simultaneamente, poderá ser elaborado um projeto que contemple alterações no espaço físico, para promover a acessibilidade física, pois demandará obras.

O progresso desta proposta pode ser alinhada com as políticas públicas do Governo Federal em favor das pessoas com deficiência, através da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

5 Considerações Parciais/Finais

A construção de um espaço com mais acessibilidade depende também de uma mudança de atitude. Não basta instalar rampas para as pessoas com deficiência física e piso tátil para as pessoas com deficiência visual: essa construção também abrange mudança de atitude da comunidade universitária para esse público, conhecendo-o, compreendendo e aceitando as suas singularidades, buscando oferecer-lhes produtos e serviços que os auxiliem na sua vida acadêmica. É necessário melhorar a atitude, preparando a comunidade discente, docente e técnica-administrativa para conviver com a pessoa com deficiência. Como diz Unesco (2007):

O processo de construção dos direitos humanos das pessoas com deficiência, no entanto, assim como o de outros grupos discriminados da população, não começa com a legalidade de textos, mas com a legitimidade de ações de pessoas e grupos organizados que, por meio da pressão social, reivindicam direitos humanos e impulsionam a mudança, adequação e implementação da legislação.



6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

2. ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.mpdft.gov.br/sicorde/NBR9050-31052004.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2012.

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Descritores em Ciências da Saúde: Pessoa com deficiência. Disponível em: http://decs.bvs.br/cgiin/wxis1660.exe/decsserver/?IsisScript=../cgi-bin/decsserver/decsserver.xis&task=exact_term&previous_page=homepage&interface_language=p&search_language=p&search_exp=Pessoas%20com%20Defici%EAncia&show_tree_number=T . Acesso em: 01 abr. 2012.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 01 mar. 2012a.

_____. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 01 mar. 2012b.

_____. Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 01 mar. 2012c.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 01 mar. 2012d.

_____. Ministério da Educação. Portaria nº 3.284, de 07 de novembro de 2003. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>> . Acesso em: 01 mar. 2012e.

DEFICIÊNCIA visual. Disponível em: <http://www.fundacaodorina.org.br/deficiencia-visual>. Acesso em: 02 abr. 2012.



MIGLIOLI, Sarah. Surdo mundo. Palestra proferida na Bibliocamp 2011. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=sWcPoLnTheg> . Acesso em: 25 mar. 2012.

PUPO, Deise Talarico; MELO, Amanda Meincke; PÉREZ FERRÉS, Sofia (Orgs.). Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP. Biblioteca Central Cesar Lattes, 2008.

RIO DE JANEIRO (Estado). Lei nº 5.346, de 11 de dezembro de 2008. Dispõe sobre o novo sistema de cotas para ingresso nas universidades estaduais e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislação/87636/lei-5346-08-rio-de-janeiro-rj>>. Acesso em: 10 mar. 2012.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Institucional: sistema de cotas. Disponível em: <<http://www.uerj.br/institucional>>. Acesso em: 15 mar. 2012a.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rede Sirius de Bibliotecas UERJ. Disponível em: <http://www.rsirius.uerj.br>>. Acesso em: 16 mar. 2012b.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Sub-Reitoria de Graduação. Departamento de Projetos e Inovações. Objetivo do Proiniciar. Disponível em: <<http://www.sr1.uerj.br/dpei/conteudo.php?login=&sessionid=&referencia=dpei&codificacao=026:003:002>>. Acesso em: 16 mar. 2012c.

UNITED NATIONS ENABLE. Convention on the rights of persons with disabilities: tradução em português. Disponível em: <<http://www.un.org/disabilities/documents/natl/portugal-c.doc> . Acesso em: 04 mar. 2012.

UNESCO. Inclusão digital e social de pessoas com deficiência: textos de referência para monitores de telecentros. Brasília: Unesco, 2007.



IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE AUTOATENDIMENTO NA BIBLIOTECA DA UNESP DO CAMPUS DE BAURU: PERSPECTIVAS DE OTIMIZAÇÃO NOS SERVIÇOS DE EMPRÉSTIMO E DEVOLUÇÃO

Lucilene Cordeiro da Silva Messias¹, Célia Silva Cruz Morales², Maith Martins de Oliveira³, Maria Marlene Zaniboni⁴, Maria Thereza Pillon Ribeiro⁵

¹ Mestre em Ciência da Informação e Especialista em Comunicação nas Organizações, Universidade Estadual Paulista, Bauru-SP

² Especialista em Gestão de Organizações Públicas, Universidade Estadual Paulista, Bauru – SP

³ Especialista MBA em Gestão de Unidades de Informação e cursando Especialização em Linguagem, Cultura e Mídia, Universidade Estadual Paulista, Bauru - SP

⁴ Especialista em Uso Estratégico das Tecnologias em Informação, Universidade Estadual Paulista, Bauru - SP

⁵ Especialista em Uso Estratégico das Tecnologias em Informação, Universidade Estadual Paulista, Bauru - SP

Resumo

A inovação em sistemas de gerenciamento da informação é uma constante em redes de bibliotecas e centros de documentação. O sistema de autoatendimento que utiliza a tecnologia Radio-Frequency Identification (RFID) implementa os serviços de autoempréstimo e autodevolução e surge como uma alternativa promissora para a dinamização e simplificação das rotinas e procedimentos biblioteconômicos. A nova modalidade de atendimento assegura ao usuário autonomia, agilidade e segurança na execução das tarefas, além de garantir ao profissional praticidade no gerenciamento do acervo. Entretanto, a implantação do sistema demanda ajustes estruturais, físicos e materiais, bem como a instalação de novos equipamentos e alterações em procedimentos habituais, exigindo capacitação da equipe e planejamento para o cumprimento de todas as etapas que perpassam tanto o Setor de Referência quanto o de Tratamento Técnico da Informação. Por ser pioneira na Rede de Bibliotecas da UNESP e uma das poucas bibliotecas no Brasil a adotar o Sistema de Autoatendimento, consideramos oportuno compartilhar a experiência, de modo a subsidiar futuras implantações com o mínimo de transtorno para a equipe e para os usuários.

Palavras-chave: Autoatendimento; Autoempréstimo; Autodevolução; RFID; Gerenciamento eletrônico de Bibliotecas.

Abstract

The innovation in information management systems is constant in of libraries and documentation centers networks. The self-service system that uses Radio-Frequency Identification (RFID) technology implements the services of auto-loan and auto book return and appears as a promising alternative to the promotion and simplification of the library procedures and routines. The new type of service provides the user autonomy, flexibility and security in performing the tasks, and ensures the librarian practicality in collection management. However, the system's installation requires structural, physical and material adjustments; installation of new equipments and changes in usual procedures, requiring staff training and planning to complete all the steps that underlie both the Circulation and Processing Sections. Being a pioneer in the Libraries Network of UNESP and one of the few libraries in Brazil to adopt self-service system, we consider it appropriate to share the experience in order to support future deployments with minimal disruption to staff and users.

Keywords: Self-Service; RFID; Electronic Management of Libraries.

1 Introdução

As tecnologias estão inseridas no cotidiano das bibliotecas de modo a facilitar as rotinas do ambiente, assegurando ao profissional agilidade na execução de processos complexos e autonomia aos usuários na execução de procedimentos rotineiros.

O sistema de autoatendimento surge como mais uma tecnologia promissora capaz de revolucionar os serviços de empréstimo e devolução de uma biblioteca. O novo sistema permite a execução das atividades sem a interferência do profissional, garantindo ao usuário autonomia, praticidade e segurança.

O sistema de autoatendimento utiliza a tecnologia RFID, comumente denominada de identificação por radiofrequência, que implica a utilização de uma etiqueta inteligente contendo um microchip que armazena os dados de identificação da obra. A onda de radiofrequência é captada por uma antena conectada ao sistema computacional que gerencia as informações do Sistema RFID.

A Wireless Brasil (apud SETTE, 2007) afirma que RFID é uma tecnologia sem fio destinada à coleta de dados e apresenta uma função similar à dos códigos de barras, com a captura de dados automáticos.

A adoção da tecnologia em bibliotecas já constituídas impõe desafios a serem transpostos, exigindo planejamento, capacitação e esforço coletivo. Em primeiro lugar deve-se pensar no espaço físico adequado para a instalação da câmara de coleta das obras (Autodevolução), bem como a instalação do equipamento de autoempréstimo e os portais eletrônicos. Deve-se pensar em estratégias que permitam a inserção das etiquetas inteligentes em todo o acervo, de modo a causar o menor transtorno possível aos usuários. Além disso, é preciso investir no treinamento dos funcionários e divulgação geral dos novos serviços.

Por ser pioneira na Rede de Bibliotecas a UNESP, e uma das poucas bibliotecas no Brasil a adotar o sistema de autoatendimento, consideramos oportuno compartilhar a experiência, de modo a subsidiar futuras implantações. O desafio inicial foi estabelecer uma rotina de trabalho em que pudéssemos efetuar com agilidade e precisão a inclusão das etiquetas RFID em aproximadamente 76.000

materiais, com o mínimo de transtorno, uma vez que o atendimento não seria suspenso durante a execução da tarefa.

A indicação dos locais a serem instalados o novo terminal de autoempréstimo e a câmara de autodevolução também representou um desafio, visto que o prédio não suportava expansão e dispunha de espaço limitado para as adequações. Nesse sentido, foi necessário fazer alguns ajustes para que a biblioteca pudesse contemplar todas as necessidades instituídas pela implantação do novo sistema.

Para tanto, foi necessário realizar uma força tarefa constituída tanto pelos profissionais da Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI), encarregados de inserir a etiqueta em todo o material e fazer a leitura do código de barras no sistema APEX para captura dos dados de cada obra, quanto pelos profissionais da Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD), que tiveram que dominar o funcionamento de todo o equipamento para fomentar futuras orientações aos usuários.

2 Revisão de Literatura

A gestão eletrônica de acervos bibliográficos é uma realidade cada vez mais presente no contexto das bibliotecas modernas. A tecnologia RFID vem sendo utilizada para auxiliar nesse processo, otimizando o fluxo de entrada e saída de documentos de modo prático, ágil e seguro, com a mínima interferência humana.

Os serviços de autoempréstimo e autodevolução sustentados por essa tecnologia proporcionam autonomia e praticidade aos usuários, minimizando o tempo de espera nas filas de atendimento. Com o fluxo mais dinâmico os profissionais demandam menos tempo em questões burocráticas, dedicando-se ao atendimento personalizado. Com a utilização das etiquetas inteligentes o inventário é facilitado e pode ser realizado com maior frequência já que o tempo demandado para essa tarefa tende a ser menor.

Os sistemas de autoatendimento operam em ambientes gerenciados por tecnologia de identificação por rádio-frequência (RFID). Os sistemas atualmente disponíveis no mercado são comercializados pelas empresas ID Systems e 3M. Apresentam interfaces compatíveis com a maioria dos softwares empregados em automação de bibliotecas. Além disso, os sistemas de autoatendimento possuem características próprias que os tornam plenamente operacionais para funcionarem em bibliotecas que já utilizam sistemas de segurança eletrônica do acervo com etiquetas protetoras de tecnologia. (NOGUEIRA, 2002).

RFID é a abreviação de Radio-Frequency Identification – Identificação por Rádio-Freqüência. Diferentemente do feixe de luz utilizado no sistema de código de barras para captura de dados, essa tecnologia utiliza a frequência de rádio. O funcionamento do RFID consiste em etiquetas inteligentes capazes de armazenar dados enviados por transmissores. Elas respondem a sinais de rádio enviado por um transmissor e enviam informações quanto a sua localização e identificação. Esses sinais são enviados para as antenas que capturam os dados e os retransmitem para leitoras especiais, esses dados são filtrados e enviados para os diferentes sistemas da empresa [...] (FELIX apud ALBORGHETI JÚNIOR, 2010, p. 26)

De acordo com Sette (2007) os componentes básicos de um sistema RFID são: Antena RFID, Transceiver ou Leitor e Transponder ou RF tag. A antena é considerada um dos equipamentos básicos de um sistema RFID, sua função é conduzir a comunicação de dados entre a tag e o leitor. De acordo com Bhuptani

(apud SETTE, 2007, p. 20) seu formato e localização são considerados fatores determinantes para definir sua área de cobertura e precisão na comunicação.

O leitor é responsável pela transmissão dos dados, associando a informação da etiqueta ao produto. O leitor ou transceiver emite frequências de rádio que são dispersas em diversos sentidos no espaço, desde alguns centímetros até alguns metros, dependendo da saída e da frequência de rádio utilizada. Quando a tag passa pela área de cobertura da antena, o campo magnético é detectado pelo leitor, que decodifica os dados contidos na tag, passando-os para um computador realizar o processamento. (SETTE, 2007).

Os Transponders (ou RF tags) estão disponíveis em diversos formatos, tais como cartões, pastilhas, argolas e podem ser encapsulados com materiais como o plástico, vidro, epóxi, entre outros. Alguns tipos de tags são também chamados de etiquetas inteligentes.

De acordo com Quental (apud ALBORGHETTI JÚNIOR, 2010, p. 30) “As tags são classificadas como dispositivos de rádio e são regulamentados para não interferirem em equipamentos de segurança e outros existentes como televisores e rádios”.

A tecnologia RFID representa um grande avanço para as bibliotecas, no sentido de agilizar e dinamizar o fluxo de entrada e saída de materiais, realizando a leitura simultânea de vários itens em um curto espaço de tempo. Desta forma, é possível realizar inventários em questão de minutos, além de controlar a rotina de empréstimo e devolução com agilidade e segurança.

Os equipamentos de autoempréstimo e autodevolução possuem interfaces amigáveis e autoexplicativas podendo ser operados por qualquer usuário. Na biblioteca do Campus de Bauru, para utilizar o autoempréstimo, o usuário inicialmente deve selecionar no visor o idioma de sua preferência, digitar o seu CPF, realizar a identificação biométrica, posicionar os livros no equipamento e escolher a forma de recebimento do comprovante, impresso ou por e-mail. Nesse momento o alarme é desativado e o usuário pode passar pelo porteiro eletrônico sem que o alarme dispare. Se o usuário estiver com alguma pendência, como multas ou bloqueio de cadastro, o sistema impede a execução do empréstimo, e o notifica a comparecer ao balcão de atendimento. Dessa forma, o empréstimo é realizado com maior rapidez e total segurança, garantindo total autonomia do usuário na execução da tarefa.

O equipamento de autodevolução também é bastante simples de ser manuseado, localizado na parte externa do prédio, uma vez que pode ser operado fora do horário de funcionamento da biblioteca, basta o usuário depositar o livro no local indicado e aguardar o comprovante de devolução.

3 Materiais e Métodos

Como relatado anteriormente, na implementação do sistema de autoatendimento, a biblioteca se deparou com alguns desafios iniciais, o primeiro, em relação ao espaço destinado à instalação dos equipamentos, visto que a biblioteca não dispõe de espaço livre e não suporta ampliações. Nesse sentido, foram necessárias algumas intervenções, em relação à instalação do equipamento de autoempréstimo não houve problemas na indicação do local, visto sua característica compacta, demandando menos espaço. Decidiu-se pela instalação

próximo ao porteiro eletrônico e ao balcão de empréstimo, em um espaço bastante visível.



Figura 1 – Equipamento de Autoempréstimo

Fonte: do Autor

A maior dificuldade foi a indicação de um local para a instalação do equipamento de autodevolução, já que exigia um ambiente amplo para a acomodação dos baús de coletas, a esteira e o computador. Para facilitar a organização dos materiais devolvidos optou-se pela instalação de dois baús de coleta, o primeiro indicado aos livros padrão, e outro destinado às exceções, compostas basicamente pelos materiais que estão em reserva, visando à reposição ágil e prática dos itens no acervo ou na estante de reservas. Além disso, o espaço deveria ter acesso direto à área externa e ser próximo à entrada da biblioteca, já que a autodevolução é realizada sem acesso ao interior do prédio.

A alternativa foi a desativação de uma das salas de estudo para hospedar o equipamento. Ressaltamos que apesar da alteração não constatamos reclamações por parte dos usuários que entenderam os benefícios que o novo equipamento proporcionaria à comunidade acadêmica.



Figura 2 – Equipamento de Autodevolução (Parte Externa)

Fonte: do Autor

Após a acomodação dos equipamentos, um outro desafio se estabeleceu, a etapa de planejamento e organização de uma rotina de trabalho para a inclusão das

etiquetas inteligentes em aproximadamente 76.000 obras, considerando a máxima agilidade e precisão da atividade, uma vez que o atendimento não seria suspenso durante a execução da tarefa para não prejudicar os usuários e comprometer os serviços da biblioteca. Os materiais considerados para a inclusão da etiqueta foram os livros, as teses, as dissertações e as monografias, descartando os periódicos e cds, devido a menor rotatividade desses materiais nesta biblioteca.

Como a atividade exigia organização e dedicação integral, a alternativa mais viável para o seu cumprimento foi a divisão de trabalho entre a equipe da Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI), com a elaboração de um roteiro detalhado de procedimentos. Na primeira etapa, dividimos o acervo em intervalos de classificação, o que permitiu a rápida reposição dos livros às estantes. O avanço aos intervalos só era permitido quando concluído o anterior. Enquanto um grupo se deslocava até o acervo para recuperar os materiais e realizar a colagem das etiquetas (RFID e marcação de processamento) outro se dedicava à inserção dos itens no sistema.



Figura 3 – Inserção das Etiquetas RFID

Fonte: do Autor



Figura 4 – Inserção no Sistema APEX

Fonte: do Autor

Os materiais foram agrupados em carrinhos respeitando a ordem de classificação, e mantida a ordenação durante todo o processo. Utilizamos um sistema de marcação tanto para demarcar o acervo e indicar o intervalo de classificação quanto para indicar os livros já submetidos ao processo.

Os materiais em circulação, ao retornarem à biblioteca, eram imediatamente agrupados e enviados a STATI para o processamento. Diariamente iniciávamos o processamento por esses materiais, a identificação dos itens já submetidos ao processamento evitou as pendências ao término da atividade.

Paralelamente à execução da atividade de processamento, as capacitações e treinamentos eram realizados com a equipe da STRAUD para o perfeito manuseio dos novos equipamentos, garantindo a orientação necessária aos usuários durante a operacionalização do serviço de autodevolução.

O planejamento holístico das atividades entre a equipe da STRAUD e STATI permitiu a finalização do processo com o mínimo de transtorno, além de garantir a execução satisfatória dos serviços de autodevolução durante os primeiros dias e nos outros subsequentes à sua implantação.

4 Resultados Parciais/Finais

A implantação do sistema de autoatendimento teve início em fevereiro de 2011, com as primeiras visitas dos técnicos da empresa à Biblioteca e a chegada dos equipamentos. No mês de março foram iniciadas as atividades de inserção das etiquetas de RFID nos materiais. Diariamente, em média 2.200 itens eram processados. Ao término de 35 dias e com uma equipe de dez pessoas, sendo seis com dedicação exclusiva, conclui-se a atividade. Nos meses subsequentes toda a equipe da biblioteca recebeu capacitação e diversos testes foram realizados para confirmar o desempenho do sistema.

Em agosto de 2011, iniciou-se o serviço de autoempréstimo, e devido a um atraso na entrega da impressora da autodevolução, foi postergado o início do serviço para novembro de 2011. Em menos de um ano foram realizadas todas as instalações, preparações e testes necessários para a efetivação do serviço de autoatendimento.

Os problemas encontrados durante o início do serviço de autoempréstimo foram mínimos, normalmente ocasionados pela inabilidade inicial dos usuários em operar o sistema, muitas vezes o livro não era deslocado adequadamente até o local indicado para que o sistema desativasse o alarme, fazendo com que ao passar pelo porteiro eletrônico o alarme disparasse.

De modo geral o manuseio do equipamento de autoatendimento é bastante simples, tem interface amigável e autoexplicativa. Na Biblioteca da UNESP de Bauru o usuário inicialmente deve tocar na tela do monitor e selecionar o idioma de sua preferência (Português ou Inglês), informar seu CPF e realizar a identificação biométrica (com a digital) para garantir a segurança na operação. O usuário deve posicionar os livros no equipamento para identificação dos itens que serão emprestados e para desativação do alarme. Ao final existe a opção de impressão do comprovante ou o recebimento deste por e-mail, ou ainda, ambos. Mas a configuração do equipamento é determinada pela Biblioteca, podendo, por exemplo, a identificação ser realizada pelo número do cadastro do usuário na Biblioteca e sua senha.

É importante ressaltar que se o usuário possuir alguma pendência, como multa ou bloqueio de cadastro, o sistema impede a execução do empréstimo e o notifica a comparecer ao balcão de atendimento. Dessa forma, o empréstimo é realizado com maior rapidez e total segurança, garantindo total autonomia do usuário na execução da atividade.

No balcão de atendimento a rotina quase não sofreu alterações. O usuário identifica-se através do número do CPF e biometria e o empréstimo é feito com o novo equipamento, chamado “tapete”, que é na verdade uma estação de trabalho, ou antena que identifica as obras e realiza os empréstimos e/ou devoluções, apenas posicionando-se o(s) livro(s) sobre o equipamento.



Figura 5 – Estação de trabalho

Fonte: do Autor

O sistema de autodevolução opera com a mesma simplicidade do sistema de autoempréstimo. O usuário deve inserir um item de cada vez no local indicado e aguardar o comprovante de devolução. Após o item ser identificado, a esteira o encaminha para o baú de livros padrões ou as exceções, que podem ser definidas pela própria biblioteca, por exemplo, obras reservadas. Assim os materiais são repostos mais rapidamente.

Esse sistema permite que os materiais sejam devolvidos a qualquer momento, mesmo fora do horário de expediente. Por este motivo, a Biblioteca aproveitou para acatar um pedido antigo dos usuários e alterou o horário de devolução ou renovação de 22h45 – horário de encerramento de atividades da Biblioteca – para 23h59. Essa mudança possibilita ao usuário maior comodidade na entrega do material, evitando o atraso na devolução ou renovação de seus empréstimos e conseqüentemente multas. A recolha dos materiais nos baús de coleta da autodevolução ocorre três vezes ao dia, no período da manhã, tarde e noite, e ocasionalmente quando algum material reservado é devolvido pelo sistema e o usuário já o aguardo no balcão de atendimento.

5 Considerações Finais

O sistema de autoempréstimo está operando há mais de seis meses sem apresentar qualquer instabilidade, o serviço de autodevolução, embora em pleno funcionamento há menos tempo, também opera conforme o previsto. A avaliação preliminar do serviço de autoempréstimo e autoavaliação tem sido bastante positiva, pois além de aliviar o fluxo na fila de espera, o sistema não apresentou qualquer instabilidade ou problema que pudesse inviabilizar a sua adoção.

Com a movimentação mais branda no balcão de atendimento e a minimização das filas, os bibliotecários e os assistentes de documentação dispõem de mais tempo, otimizando a orientação personalizada e acelerando o tempo de resposta aos usuários com dúvidas.

A avaliação geral do sistema de autoatendimento tem sido positiva, pois os benefícios superam os problemas que ocasionalmente tenham ocorrido. Os usuários evitam fila para atendimento e realizam a atividade de modo totalmente autônomo, sem a necessidade de um profissional, o que proporciona maior liberdade no uso dos serviços, além de proporcionar confiança e segurança. Para a equipe da



biblioteca representou um avanço no sentido de otimizar o tempo na execução de atividades mais complexas e menos rotineiras, prestando um serviço mais humanizado e personalizado aos usuários.

6 Referências

ALBORGHETI JÚNIOR, Carlos Alberto. **Análise técnica da aplicação do RFID na gestão de estoque e armazenagem em uma empresa montadora de equipamentos de construção**. 2010. 59 f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização) – Faculdade de Engenharia, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2010.

NOGUEIRA, Isabel Cristina. Gerenciando a biblioteca do amanhã: tecnologias para otimização e agilização dos serviços de informação. In: SNBU, 12, Recife, 2002. **Anais...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/59.a.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2011.

SETTE, Everton Gonzáles. **RFID: indentificação por radiofreqüência**. 2007. 92 f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização) – Faculdade de Ciências, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2007.



REVITALIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: RELATO DE CASO

Angela Pereira de Farias Mengatto¹, Eliane Maria Stroparo², Kételi Wizenffat³, Sandra Inara Altero Fonseca Marquetti⁴, Selma Regina Ramalho Conte⁵

¹ Especialista em Gestão de Pessoas (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UFPR), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná

² Especialista em Treinamentos de Usuários (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UFPR), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná

³ Especialista em Gestão de Pessoas (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UFPR), Bacharel em Gestão da Informação (UFPR), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná

⁴ Especialista em Uso Estratégico das Tecnologias em Informação (UNESP), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UNESP), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná

⁵ Especialista em Gestão de Bibliotecas (UFPR), Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UNESP), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná

Resumo

Apresenta-se o processo de revitalização e ampliação da Biblioteca de Ciência e Tecnologia da Universidade Federal do Paraná, sua readequação física e conceitual. Descreve-se as etapas de planejamento, execução e estratégias envolvendo acervos, mobiliários, gestão de pessoas, aplicação da NBR 9050 e indicadores MEC para espaço físico. Refere-se à manutenção da consulta ao acervo e de serviços básicos. Relata-se as principais dificuldades enfrentadas, o remanejamento constante de acervos, mobiliário e postos de trabalho, as várias licitações e a motivação da equipe; assim como os resultados obtidos, modernização da biblioteca, padronização e uniformização dos ambientes, espaços amplos e arejados. O relato poderá servir como base para futuras construções ou reformas de bibliotecas.

Palavras-Chave:

Bibliotecas Universitárias; Arquitetura de bibliotecas; Acessibilidade; Conforto ambiental.

Abstract

It will present the revitalization and expansion process of Science and Technology Library at Universidade Federal do Paraná (Paraná Federal University), as well as the physical and conceptual adjustments. It will describe the planning, implementation and strategies involving collection, furniture, personal management, NBR 9050 implementation and physical space indicators of MEC (Ministry of Education). It will refer to the maintenance of the collection search and basic services and also report the main difficulties, the constant relocation of collections, furniture and workstations, several bids and team motivation. As results obtained were the



library modernization, environmental uniformity and ample and airy spaces. The report may serve as a basis for further construction or renovation of libraries.

Keywords:

University Libraries; Library Buildings; Accessibility; Environmental Confort.

1 Introdução

Nos últimos anos, as bibliotecas universitárias vêm passando por mudanças decorrentes da incorporação de novas tecnologias, suportes e recursos informacionais, bem como significativo aumento e diversidade da sua clientela. Diversidade referindo-se ao estabelecimento de políticas de inclusão favorecendo o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais (PNE) ao ensino superior.

Para atender de modo satisfatório essas demandas, as bibliotecas necessitam readequar sua estrutura interna de gestão, aperfeiçoando produtos e serviços e também construir e adaptar espaços físicos de modo a criar ambientes que possam ser utilizados por todos.

No tocante à arquitetura, ainda hoje muitas bibliotecas de instituições de ensino convivem com problemas de instalações físicas por funcionarem em ambientes adaptados, comprometendo seus serviços e acervos. No Brasil, este cenário começa a alterar-se, principalmente em universidades, com prédios projetados para abrigar exclusivamente suas bibliotecas (SANTORO, 2000; OLIVEIRA, 2002; LIBARDI *et al.*, 2010).

Livre de qualquer dependência, ocupar um ambiente adaptado ou ter a vantagem de estar instalada em prédio próprio, a biblioteca deve manter-se atenta às mudanças sociais, tecnológicas e conceituais, garantindo, assim, sua importância nas instituições (CUNHA, 2000; MORAES; CRISTIANINI, 2004). Acompanhar essas mudanças requer, na maioria das vezes, readequações, reformas e muito planejamento.

Reformas de bibliotecas devem ser planejadas com a participação de uma equipe multidisciplinar integrando profissionais bibliotecários, arquitetos e engenheiros. Bibliotecários considerando principalmente os interesses de sua área de atuação e de sua comunidade interna e externa, fluxos de serviços e clientes, disposição, crescimento e variedade de acervos. Arquitetos e engenheiros preocupando-se com áreas de leitura (coletiva, em grupo e individual); readequações de redes elétrica e lógica; acessibilidade, assim como conforto ambiental (SANTORO, 2000; MORAES; CRISTIANINI, 2004; MENGATTO *et al.*, 2009; DAMIANO; GIONGO; GUSTINELLI, 2010; LIBARDI *et al.*, 2010).

Para que a obra obtenha êxito é necessário o envolvimento e a sintonia da equipe para superar todas as dificuldades encontradas. Neste sentido Petzhold (2006) afirma que a ausência de interação bibliotecário-arquiteto-engenheiro é responsável por grande parte dos equívocos detectados em bibliotecas em relação à flexibilidade, acessibilidade, organização, conforto, segurança e economia de tempo e custos.

Dentro dessa perspectiva Miranda (1998) afirma que:

a necessidade de subsídios realistas e confiáveis para a formulação de projetos de bibliotecas continua sendo a questão central prioritária, com informações reais sobre os planos de desenvolvimento de atividades universitárias, crescimento de matrículas, pesquisas, professores, assim



como definições quanto a questões de planejamento físico dos campi e dos organogramas institucionais.

Outro aspecto importante que deve ser considerado no planejamento e execução de construções e reformas de bibliotecas refere-se à gestão orçamental, pois a captação de recursos está atrelada às políticas públicas da administração superior a qual a instituição pertence.

Há que se considerar, ainda, a necessidade de estratégias para proteção e remoção de acervos, estantes, mobiliários e equipamentos, além da desmontagem, transporte, restauração e aquisição de bens móveis (OGDEN, 2001; TRINKLEY, 2001; DAMIANO; GIONGO; GUSTINELLI, 2010).

No início da década de 2000 a Biblioteca de Ciência e Tecnologia (BCT), do Sistema de Bibliotecas (SiBi), da Universidade Federal do Paraná (UFPR), deparou-se com três grandes desafios: o crescimento e a diversidade de usuários, provocados pela criação de novos cursos e políticas públicas de inclusão; a incorporação de tecnologias de informação e comunicação, repercutindo nos produtos e serviços oferecidos; e a necessidade de adaptar o acesso aos PNE.

Diante disso, percebeu-se a urgência da revitalização da biblioteca, tornando os espaços mais eficientes, adequando-os aos indicadores de avaliação do Ministério da Educação (MEC).

Apresenta-se como objetivo relatar este processo de revitalização e ampliação, desde a concepção, planejamento, execução, dificuldades até as soluções encontradas. Visa também servir de orientação aos profissionais da área que estão envolvidos ou poderão se envolver com a construção ou reforma de bibliotecas.

Adotou-se o método de estudo de caso, “onde leva-se em consideração, principalmente, a compreensão, como um todo, do assunto investigado.” (FACHIN, 2005, p.42).

2 Indicadores para revitalização de bibliotecas universitárias

Ao elaborar um projeto de construção ou reforma de bibliotecas devem ser planejados: o armazenamento do acervo, a funcionalidade da área destinada a funcionários e a otimização do espaço utilizado pelos usuários.

A obra “Arte de projetar em arquitetura” que se transformou em um meio de ajuda indispensável para o trabalho de arquitetos e planejadores relata que:

O projeto para construção de bibliotecas pertence à categoria das grandes tarefas sociais, como demonstram exemplos arquitetônicos significativos do século XIX, apresentando soluções para alto grau de exigências (Biblioteca Laurenziana em Florença, Biblioteca Nacional de Paris) (NEUFERT, 2004, p.324)

Mosqueira (1983) elenca os elementos a serem considerados no processo de implantação de uma biblioteca, compreendendo desde a programação até a manutenção do prédio. Enumera como elementos necessários para o dimensionamento das instalações: o acervo, a leitura, os serviços técnicos e a expansão. Exemplifica a organização dos espaços da biblioteca em termos funcionais e ambientais, obtidos de algumas bibliotecas brasileiras.

Figueiredo (1983) em seu trabalho sobre Edifícios de bibliotecas emite



conceitos básicos sobre a constituição de bibliotecas. Segundo a autora os edifícios devem refletir as necessidades, as metas e os objetivos da instituição a que serve, sendo prudente ao bibliotecário

Aprender o máximo possível sobre planejamento de edifícios de bibliotecas, não só através da literatura, mas, o que é igualmente importante, vendo ou visitando novos edifícios, principalmente de instituições semelhantes, dos quais poderá extrair idéias ou sugestões sobre problemas específicos. Sugere-se que ele visite algumas novas bibliotecas não muito bem sucedidas, a fim de aprender o que não se deve fazer. (FIGUEIREDO, 1983, p.11)

O MEC, em seu instrumento de avaliação de cursos de graduação, indica para avaliação de bibliotecas o espaço físico, acervo e serviços. Estes indicadores apontam se os espaços estão adequados, se o acervo está sendo atualizado e se incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo aos requisitos: dimensão; conforto; horários de atendimento; espaços para estudos individuais e em grupo (BARCELOS; GOMES, 2004; BRASIL, 2010).

Trinkley (2001) em sua obra “Considerações sobre preservação na construção e reforma de bibliotecas” destaca aspectos a serem considerados, tanto na construção de novos espaços quanto na reforma de edifícios já existentes, tais como: localização e projeto, estrutura do edifício, ambiente interno da biblioteca, revestimentos, cobertura, iluminação, climatização, rede elétrica e hidráulica, segurança, paisagismo, custos e procedimentos de construção.

A norma NBR 9050 determina que todos os espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos que vierem a ser projetados, construídos, montados ou implantados, bem como as reformas e ampliações de edificações e equipamentos urbanos, devem ser tornados acessíveis de maneira autônoma e segura a todas as pessoas independente do tipo de limitação (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004).

Acessibilidade deve ser pensada de maneira a não originar situações de discriminação, criando espaços e ambientes separados para uso exclusivo de PNE, e sim, pensar em sistemas e ambientes que possam ser utilizados por todos os usuários, com características de inclusão (MAZZONI *et al.*, 2001).

3 Biblioteca de Ciência e Tecnologia da UFPR

A BCT, uma das 15 unidades do SiBi, foi instalada em 1965 em prédio próprio no Bloco I do *campus* Centro Politécnico, projetado como Edifício da Biblioteca pelo arquiteto Rubens Meister, com 3248 m² distribuídos em três pavimentos. Encontra-se próximo a entrada principal do *campus* e ao estacionamento, com fácil acesso ao restaurante universitário e num local de grande circulação de pessoas.

Inicialmente projetada para atender exclusivamente o Curso de Engenharia Civil, na década de 1970 o andar térreo do edifício passou a abrigar o Núcleo de Concursos (NC), onde permaneceu até 2006; e também o laboratório de Microscopia Eletrônica (ME), que ainda permanece no local, ficando somente o primeiro e segundo andar (2648 m²) para uso da biblioteca.

No decorrer dos anos, com a criação de novos cursos de graduação, e ampliação de cursos de pós-graduação, houve aumento significativo de alunos, técnicos e docentes. Atualmente atende 19 cursos de graduação, 12 de



especialização, 15 de mestrado e nove de doutorado, ofertados pelos Setores de Ciências da Terra, Ciências Exatas, e Tecnologia. Com frequência aproximada de 2.000 usuários/dia, funciona 14h/dia, das 07h 15min às 21h 15min, de segunda a sexta-feira.

A equipe de trabalho, em 2007, contava com 5 bibliotecários, 3 assistentes, 14 bolsistas de 20 horas semanais, 4 bolsistas de 12 horas semanais e 12 bolsistas de 30 horas semanais. Este quadro foi alterado no decorrer da reforma.

O crescimento e a diversificação do acervo, assim como a implantação de novos serviços comprometeram as áreas destinadas à leitura. A forma de distribuição das estantes não permitia o adequado armazenamento da coleção, seu crescimento e acessibilidade. O número insuficiente de salas para estudo em grupo, a redução do espaço nos salões de leitura, a inexistência de cabines individuais entre outros itens relacionados a espaço físico foram apontados como agravantes em avaliações realizadas pelo MEC.

Pode-se destacar também que nos postos de trabalho os problemas ergonômicos eram prementes, além da má distribuição do *layout* com a dispersão de serviços complementares.

O balcão de empréstimo existente não atendia aos critérios de ergonomia e acessibilidade, estando provisoriamente adaptado para o serviço informatizado. Seu tamanho e localização não eram adequados, atrapalhando a circulação na entrada da biblioteca.

A seção de preparo técnico estava desagrupada e mal localizada; a seção de referência estava distante do usuário; não existia espaço para reuniões e treinamentos de funcionários e usuários; inexistência de espaço para atendimento ao usuário na seção de periódicos; inadequação de banheiros; inexistência de sala de apoio às atividades de limpeza e conservação da biblioteca; inexistência de elevador para pessoas, o acesso entre os pisos era feito pela escada.

A sinalização provisória se mostrava inadequada a todos os tipos de usuários. O ambiente extremamente quente, devido a má circulação de ar e também ao tipo de iluminação, que embora econômico não permitia adequada propagação da luz, comprometiam o conforto ambiental; o tipo de forro comprometia a acústica.

Tanto as estantes como todo o mobiliário em madeira e em aço necessitavam de reforma e padronização de cor e revestimento, assim como era necessária a aquisição de novos mobiliários.

Diante dessa problemática a equipe da biblioteca se envolveu no estudo da otimização do espaço físico destinado aos usuários, acervos e serviços, durante o período de 2004 a 2007. Dentre a literatura pesquisada destacam-se duas obras que serviram de base para o planejamento e execução da revitalização da BCT: Trinkley, 2001 e NBR 9050, que elucidou as dúvidas em relação à acessibilidade.

4 Planejamento da Revitalização

Uma das primeiras ações empreendidas para a revitalização foi a inclusão no Planejamento Estratégico do SiBi, da Ação da Reforma e Ampliação do Espaço Físico da BCT, prevendo a saída do NC do andar térreo, assim como incluir na Política de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFPR, ação referente à reforma, ampliação e modernização das instalações físicas das bibliotecas do SiBi, favorecendo o aporte de recursos para a execução dos projetos.

A equipe multidisciplinar que participou da elaboração do projeto de revitalização, formada por engenheiros civis, arquitetos, bibliotecários e técnicos,

debruçou-se sobre as necessidades da unidade, dando especial atenção aos aspectos de acessibilidade.

Em 2004 foi elaborado o primeiro projeto de reforma e ampliação pela Prefeitura da Cidade Universitária (PCU) da UFPR incluindo toda a área ocupada pelo NC e ME no térreo do edifício, prevendo a mudança da coleção de periódicos do segundo andar para este espaço.

Como não foi viabilizada a desocupação de todo o espaço térreo, em 2007 foi necessário modificar o projeto arquitetônico, já que não seria possível a execução do primeiro.

De dezembro de 2007 a abril de 2010 a biblioteca passou por obras de reestruturação física de forma fragmentada, ou seja, houve quatro licitações para execução da reforma. A primeira empresa ganhou a licitação, porém, dois meses depois desistiu de executar a obra, a segunda empresa ganhadora, executou obras por um ano; a terceira finalizou alguns serviços e a quarta concluiu a obra.

Para registrar e documentar a obra foram utilizados os seguintes instrumentos:

- a) Memorial descritivo e especificações técnicas: obra Reforma da Biblioteca de Ciência e Tecnologia;
- b) Projeto de reforma: assimilado por toda a equipe da biblioteca e utilizado para acompanhar e orientar, em conjunto com a equipe técnica, o mestre de obra e operários;
- c) Planilha orçamentária quantitativa: relação de itens licitados e contemplados para execução da obra;
- d) Diário da obra: livro no qual foram registradas todas as operações, problemas e ocorrências, complementado com registro fotográfico (APÊNDICE A);

Estes instrumentos contribuíram para a emissão de relatórios necessários durante e após a execução da obra.

As reuniões visando estratégias para execução da reforma ocorreram a partir de 2007 entre a equipe da BCT e representantes da empresa contratada. Como consenso determinou-se que durante a obra fosse priorizado o acesso ao acervo, mantendo-se os serviços de empréstimo e devolução. Com a impossibilidade da permanência dos usuários no recinto, instalou-se provisoriamente um espaço de leitura em frente à biblioteca, para que a consulta ao material bibliográfico não ficasse totalmente prejudicada.

Os 70.472 itens do acervo, constituído de livros, teses e dissertações, foram constantemente remanejados de um lado a outro, liberando os espaços para execução da obra.

O acervo de fontes bibliográficas impressas e em CD-ROM foram amarrados, identificados e dispostos em depósito.

Os fascículos dos 2.552 títulos de periódicos foram amarrados e identificados em ordem numérica. Os pacotes amarrados foram mantidos nas estantes e posteriormente embalados em sacos plásticos, às vezes com mais de uma embalagem para evitar danos. Este processo perdurou de novembro de 2007 a abril de 2008, devido à grande quantidade de fascículos e também pela dificuldade na obtenção dos sacos plásticos. Este acervo foi transportado do segundo para o primeiro andar, retornando posteriormente.

O mobiliário composto por mesas, cadeiras, estantes, armários e mapotecas

foram agrupados por tipo, madeira e aço, e modelos sendo, então, listados e enviados à restauração. Os padrões de cores e revestimentos foram estabelecidos previamente.

As atividades de remanejamento dos acervos e dos mobiliários foram realizadas com a ajuda de funcionários da PCU e toda a equipe da BCT.

Além de acervos e mobiliários, os postos de trabalho foram remanejados de acordo com a necessidade, e com eles as pessoas. A orientação e motivação da equipe da biblioteca são importantes fatores a serem considerados.

5 Execução das atividades

Todas as alterações no ambiente foram realizadas visando otimizar o uso da biblioteca, tanto pelo público interno quanto externo, de acordo com seu Memorial Descritivo, como também atender às mudanças conceituais propostas na modernização da BCT (APÊNDICE B).

5.1 Andar térreo

A reincorporação do andar térreo somou 365 m² à área total da biblioteca. Em sua revitalização a maior área foi destinada a leitura, estudo coletivo e instalação de cabines individuais, comportando, ainda, um laboratório de informática, sala de convivência para funcionários, banheiro adaptado, sala de apoio às atividades de limpeza e conservação da biblioteca e depósitos.

O acervo de fontes bibliográficas impressas e em CD-ROM foi transferido para estantes deslizantes, otimizando o espaço físico e garantindo sua preservação.

Além do acesso principal, mantido no primeiro andar, foi instalada porta anti-pânico atendendo critérios de segurança.

5.2 Primeiro andar

O acesso principal foi totalmente modernizado, com a instalação de pórtico em madeira e portas de vidro temperado, ampliando a área de circulação e a visibilidade do hall de entrada.

Os guarda-volumes permaneceram próximos à entrada principal, porém, deslocados para a lateral facilitando o acesso ao balcão de empréstimo. Esta área lateral foi delimitada com divisórias de vidro a fim de diminuir a propagação do ruído e permitir a visibilidade. Os armários foram restaurados e adaptados dentro das especificações de acessibilidade.

O novo balcão de empréstimo foi alocado no centro do hall de entrada, possibilitando a devolução sem a necessidade de adentrar ao interior da biblioteca. Para melhorar o fluxo de usuários e a segurança do acervo conta com entrada e saída independentes e duas antenas de detecção automática de furtos. Foi projetado seguindo os padrões de ergonomia, acessibilidade e estética, visando oferecer maior conforto e qualidade aos funcionários e usuários.

Após o hall de entrada, agruparam-se as áreas de Circulação e Referência, melhorando o atendimento com a concentração dos serviços de empréstimo, devolução, reservas, cadastro, comutação, acesso a base de dados, sala multimídia, destinada a reuniões, treinamentos e outros eventos, e laboratório de informática, projetado para ser acessível a todos e equipado para o atendimento também aos PNE (ANEXO A).

A Seção de Preparo Técnico foi remanejada e agrupada próxima ao acervo, integrando os serviços de processo técnico e físico, reparos e conservação preventiva, proporcionando agilidade no trabalho e monitoramento do material.

Embora o acervo de livros tenha sido mantido no primeiro e segundo andar, a distribuição das estantes de forma uniformizada, assim como a padronização da largura dos corredores entre elas, permitiu a reorganização dos acervos em novo *layout*, ampliou as áreas de leitura coletiva, salas de estudo em grupo, e proporcionou o acréscimo de mesas e cadeiras. Essa nova configuração permitiu, também, mobilidade adequada e espaço para crescimento do acervo.

5.3 Segundo andar

A nova configuração de estantes permitiu, também, o agrupamento da coleção de teses, dissertações e monografias, atendendo pedidos de usuários.

Na Seção de Periódicos as principais melhorias foram a reorganização do layout, otimização do espaço, com novo balcão de atendimento, preparo técnico e físico dos materiais, salas de estudo coletivo e consulta de materiais especiais (mapotecas e catálogos de equipamentos).

5.4 Outras atividades

Foram demolidas algumas paredes de alvenaria no térreo. No primeiro andar foram instaladas paredes de *drywall*, para adequação do *layout* em alguns ambientes, assim como foram retiradas divisórias de madeira para abertura do salão de leitura. No segundo andar foram instaladas divisórias de madeira nas salas de estudo existentes, duplicando seu número; outras paredes receberam novo revestimento cerâmico, e outras, ainda, foram lixadas e revestidas de madeira. Tanto paredes de alvenaria como de *drywall* receberam pintura.

O piso do andar térreo foi substituído por granilite; nos outros andares, o piso existente, foi lixado e tratado; alguns ambientes receberam novo piso cerâmico.

Todo o forro e madeiramento, do primeiro e segundo andar, foram removidos e substituídos por gesso, que também foi instalado no térreo, proporcionando melhor higiene, conforto e acústica adequados ao ambiente.

Foram instalados pisos táteis direcionais visando à orientação segura de pessoas com deficiência visual. Para acesso a todos os andares foi instalado elevador de pessoas e de carga. Para ligação entre o primeiro andar e o térreo foi dada continuidade à escada já existente, que recebeu lixamento e troca de guarda-corpo.

Nas janelas, as esquadrias em alumínio foram restauradas com a troca de puxadores, braços e borrachas de vedação; foi instalada grade de proteção; limpeza, interna e externa e aplicação de película nos vidros; e remoção de persianas para limpeza.

Na rede hidráulica destaca-se a adequação dos banheiros existentes, para atender aos usuários internos e PNE, assim como a construção de um banheiro adaptado no térreo; reestruturação da cozinha; e sala de apoio às atividades de limpeza e conservação da biblioteca.

A rede elétrica e lógica foi atendida parcialmente, apenas para os novos ambientes. Entretanto, as luminárias foram readequadas, tanto no espaço dos acervos como nos salões de leitura e salas de trabalho.



6 Considerações Finais

O processo de revitalização da BCT, embora tenha sido um marco histórico de modernização, refletiu as dificuldades oriundas de licitações fragmentadas, prazos expandidos, esforço e trabalho redobrados.

Toda a equipe permaneceu na biblioteca durante o processo de revitalização (2008-2010), em salas inadequadas e provisórias, exposta à poeira e barulho, sob estresse físico e emocional; porém, vale salientar que o processo possibilitou o exercício da paciência, da persistência e o coleguismo se manteve sempre presente.

Proporcionou, também, à equipe o conhecimento da NBR 9050, o compartilhamento de informações referentes aos aspectos arquitetônicos e de construção civil com os profissionais envolvidos, maior conhecimento da legislação e tramitação de licitações.

A biblioteca manteve o acervo disponível e os serviços de empréstimo e devolução ativos. Disponibilizou a consulta ao material bibliográfico em um espaço de leitura em frente à biblioteca. Tal medida foi tão bem aceita pela comunidade que o local passou por reforma e adequação permitindo aos usuários a utilização do espaço em horário integral.

Os ambientes fechados e restritos foram transformados em espaços amplos, acolhedores e sem barreiras. A ampliação da área para usuários e a padronização e uniformização do mobiliário, por tipo e modelo, proporcionaram um ambiente mais agradável, confortável e ergonômico. O redimensionamento dos postos de trabalho contribuiu na melhoria da qualidade do trabalho e racionalização das atividades, influenciando positivamente os serviços prestados.

Todo o empenho da equipe durante o processo de revitalização teve o reconhecimento da comunidade atendida pela BCT e de toda a instituição, e atualmente é considerada modelo para as demais bibliotecas do SiBi.

7 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2.ed. Rio de Janeiro, 2004.

BARCELOS, M. E. A. S.; GOMES, M. L. B. M. Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal, 2004. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/495/1/PREPARANDO%20SUA%20BIBLIOTECA%20PARA%20AVALIA%20C3%87%20C3%83O%20DO%20MEC.pdf>>. Acesso em: 25/01/2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação** (Bacharelado e Licenciatura). Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_reconhecimento_bacharelado_licenciatura3.pdf>. Acesso em: 20/06/2012.

CUNHA, M.B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 25/01/2012.



DAMIANO, L. C. C.; GIONGO, B. H.; GUSTINELLI, M. Modernização do ambiente biblioteca: remodelagem Dos espaços com foco na percepção do cliente. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010. Pen Drive.

FACCHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2005. 200p.

FIGUEIREDO, N. M. **Edifícios de bibliotecas**: diretrizes e planejamento. Recife: Associação Brasileira do Ensino em Biblioteconomia e Documentação, 1983. 40p.

LIBARDI, L. M. S. O. *et al.* Modernização e adequação do espaço físico da Biblioteca Central do campus de Ribeirão Preto/USP: relato de caso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010. Pen Drive.

MAZZONI, A. A. *et al.* Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, maio/ago. 2001. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf> >. Acesso em: 25/01/2012.

MENGATTO, A. F. P. *et al.* Acessibilidade à informação no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná. In: SEMINARIO LATINO AMERICANO Y CARIBEÑO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA CIEGOS Y DEBILES VISUALES, 2., 2009, João Pessoa; SENABRILLE – Seminário Nacional de Bibliotecas Braille, 6., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa, 2009. CD-ROM

MIRANDA, A. Arquitetura de bibliotecas: experiência brasileira. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza:UFCE, 1998.

MORAES, J. S.; CRISTIANINI, G. M. Planejamento da construção de edifícios para bibliotecas: requisitos básicos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal, 2004. CD-ROM.

MOSQUEIRA, C. M. **Roteiro para projetos de bibliotecas universitárias**. Trabalho apresentado no 3. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 1983.

NEUFERT, P. (Ed.) **Neufert arte de projetar em arquitetura**. 17.ed. Barcelona: GG, 2004. 618p.

OGDEN, S. (Ed.) **Administração de emergências**. 2.ed. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.

OLIVEIRA, N. M. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.207-221, jul./dez., 2002.



PETZHOLD, E. L. **Programa de necessidades para a reforma da Biblioteca Paulo Lacerda de Azevedo da Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre**. Trabalho de Graduação (Biblioteconomia) Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2006.

SANTORO, M. I. A influência da arquitetura de interiores na organização e uso de bibliotecas: o caso da UNICSUL. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. p. 1-16. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t029.doc>>. Acesso em: 25 jan. 2012.

TRINKLEY, M. **Considerações sobre preservação na construção e reforma de bibliotecas**: planejamento para preservação. 2.ed. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Prefeitura da Cidade Universitária. **Memorial descritivo e especificações técnicas**: obra Reforma da Biblioteca de Ciência e Tecnologia. Curitiba, 2007.

APÊNDICE A – Fotos da BCT após a revitalização



1 Área externa - pós



2 Entrada - pós



3 Hall - pós1



3 Hall - pós2.jpg



4 Guarda-volume - pós



5 Empréstimo - pós1



6 Referência - pós



7 Laboratório - pós



8 Sala multimídia - pós



9 Escada - pós1



10a Elevador - pós1



10b Elevador - pós2



11 Preparo Técnico - pós



12 Acervo 1 - pós



13 Acervo 2 - pós



14 Administração - pós1



14 Administração - pós2



15 Salão leitura 1 - pós



16 Salão leitura 2 - pós1



16 Salão leitura 2 - pós2



17 Sala de estudo - pós



18 Periódicos - pós



19 Mapoteca - pós



20 Cozinha - pós.jpg



21 Térreo - pós



22 Banheiro PNE

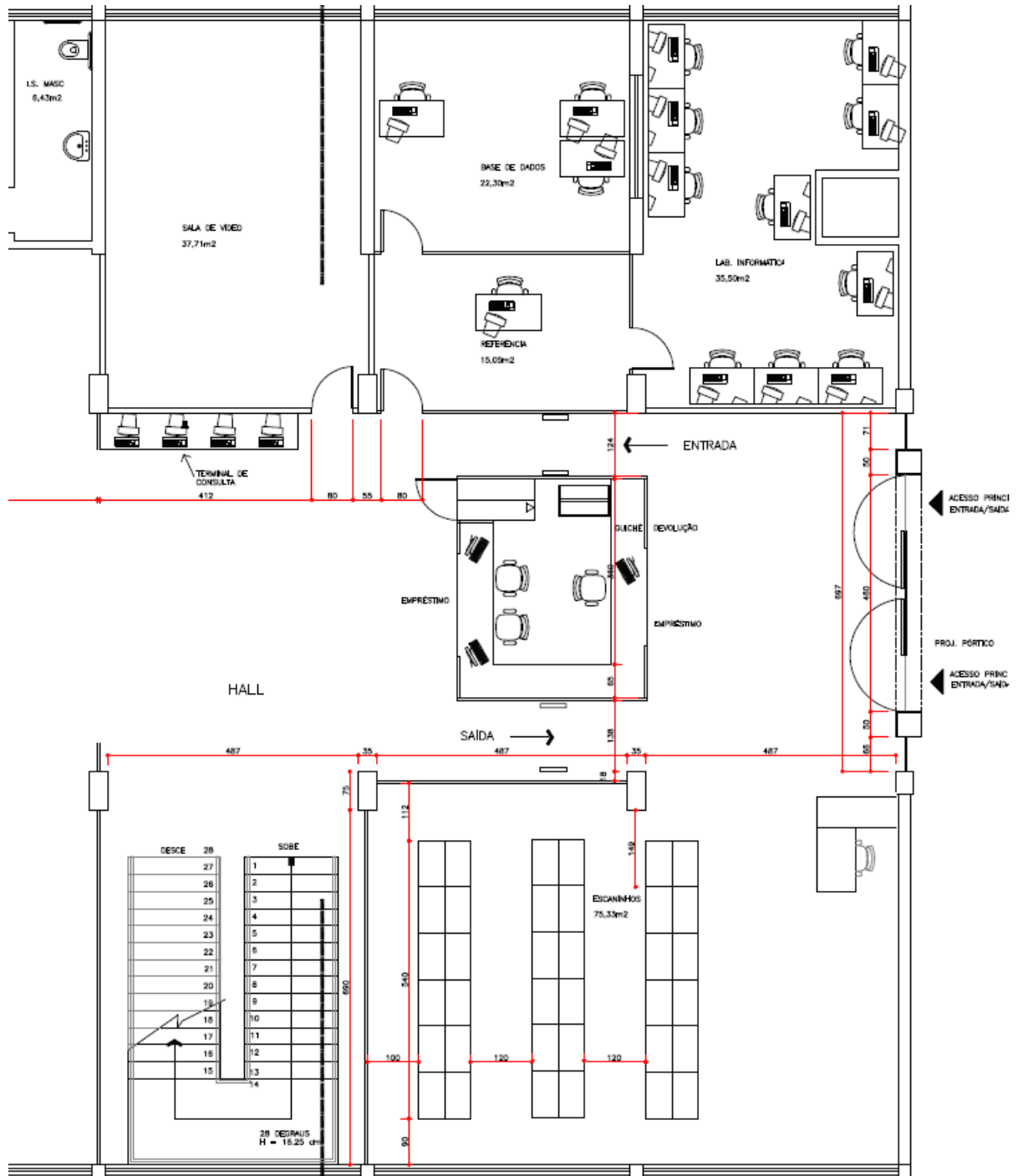


23 Tese - pós

APÊNDICE B – Quadro Comparativo Pré e Pós Revitalização da BCT

Descrição	Pré	Pós
Área física	2.648 m ²	3.068 m ²
Almoxarifado	Inexistente	1
Andares	2	3
Área externa em frente à Biblioteca (428m ²)	Inadequada e mal conservada	Readequada e modernizada
Banheiro Feminino	2	4
Banheiro Masculino	1	2
Banheiro para PNE	Inexistente	3
Cabine individual de estudo	Inexistente	38
Cadeira para usuários	393	536
Computadores para consulta ao acervo	4	10
Cozinha	Inadequada e mal conservada	Readequada
Depósito	1 Inadequado	2 Adequados
Elevador de pessoas	Inexistente	1
Estante de livros	Mal conservadas e de diferentes padrões	Restauradas, reagrupadas e aquisição de novas
Forro	Madeira e mal conservado	Gesso termo-acústico
Guarda-volumes	Mal conservados e mal localizados	Restaurados, remanejados (área ampliada e delimitada)
Iluminação	Inadequada	Readequação de luminárias.
Janelas	Mal conservadas	Restauradas
Laboratório de informática	1 (7 computadores)	2 (26 computadores)
Mapotecas	Dispersas e mal conservadas	Reagrupadas e restauradas
Mesas para estudo	140	205
Mobiliários	Inadequados e insuficientes	Restaurados e aquisição de novos
Piso	Mal conservado	Restaurado e tratado
Porta anti-pânico	Inexistente	1
Porta de entrada/saída	Inadequada	Modernizada e ampliada
Rede elétrica e lógica	Insuficiente	Readequada parcialmente
Rede hidráulica	Insuficiente	Readequada parcialmente
Sala de Administração	Inadequada	Modernizada e ampliada (sala de reuniões)
Sala de Apoio a Conservação e Limpeza	Inexistente	1
Sala de Estudo	4	8
Sala de Referência	Inadequada	Readequada
Sala Multimídia	Inexistente	1 (mobiada e equipada)
Seção de Circulação (empréstimo/devolução/reserva/cadastro)	Inadequada e mal localizada	Readequada, Ampliada, e remanejada
Seção de Periódicos	Inadequada e mal localizada	Readequada, ampliada, e remanejada
Seção de Preparo Técnico	Inadequada e dispersa	Readequada e reagrupada

ANEXO A – Planta Baixa dos Serviços de Circulação e Referência





SERVIÇO DE REFERÊNCIA: UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE LIVRE PARA AVALIAÇÕES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

*Belkiz Inez Rezende Costa*¹

*Eliane Pawlowski Oliveira Araújo*²

¹Vice-Diretora do Sistema de Bibliotecas, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais

² Sistema de Bibliotecas UFMG, Mestranda em Ciência da Informação, Belo Horizonte, Minas Gerais

1 Introdução

A revolução causada pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação - TIC's no acesso à informação tem impactado substancialmente as bibliotecas. Entretanto, Will Sherman pondera que as bibliotecas são insubstituíveis e não serão extintas com a “desconcertante proeza e progresso da tecnologia”. Uma das razões apontadas pelo autor refere-se ao fato das bibliotecas não serem apenas livros, mas envolverem, dentre outros, o trabalho de guiar e educar usuários para encontrar informação independente de seu formato, auxiliando-os a acessarem a informação de forma efetiva.

Baseado na assertiva de Costa, Silva e Ramalho (2009), os estudos de usuários permitem verificar Por que?, Como? e Para quais fins? os indivíduos usam a informação e quais os fatores que afetam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades informacionais de seus usuários, o que contribui para o uso mais efetivo da informação.

Em meio a esse turbilhão de mudanças, que ainda não se findaram e continuam em processo, as bibliotecas devem estar preparadas para atender a um público diversificado, tanto os nativos digitais, quanto aqueles que estão se adaptando a essa não tão nova realidade, mas que a cada dia traz inovações tanto em relação a disponibilidade de conteúdos quanto a tecnologias de acesso.

Nesse contexto, faz-se necessário que as bibliotecas avaliem seus produtos, serviços e estrutura favorecendo-se e utilizando, também, as ferramentas tecnológicas disponibilizadas na Web.

2 Materiais e Métodos

Preocupados em avaliar as atividades de referência dentro dessa realidade em constante transformação, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais – SB/UFMG designou Comissão para realizar um diagnóstico dos

serviços e estruturas oferecidos aos seus usuários.

A equipe encarregada da discussão foi dividida em grupos de trabalho - GT's, cada um abordando uma temática específica:

- GT Circulação: treinamento e recebimento do usuário, malote, empréstimo entre bibliotecas, segurança do acervo e multa;
- GT Comunicação e marketing: divulgação e uso dos serviços oferecidos, divulgação eletrônica de novas aquisições e de duplicatas para doação, uso de novas tecnologias (Blogs, Twitter) e comunicação visual das bibliotecas;
- GT Acessibilidade arquitetônica e informacional: Biblioteca virtual;
- GT Estudo de usuários;
- GT Serviços técnicos: confecção de ficha catalográfica, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos;
- GT Serviços e produtos: atendimento virtual e presencial, portal Capes, COMUT, Biblioteca Digital, Wireless nas bibliotecas, Treinamento e uso das bases de dados, Espaço digitais;
- GT Capacitação: Capacitação do bibliotecário de referência.

Para intermediar as discussões e materiais elaborados pela equipe foi utilizado o software Collabtive, (Figura 1), um software gerenciador de projetos online gratuito, desenvolvido em PHP e MySQL, que permitiu o compartilhamento de arquivos e documentos produzidos, controle das horas previstas e gastas, elaboração de relatórios das atividades, dentre outros (Figura 2).



Figura 1. Tela inicial

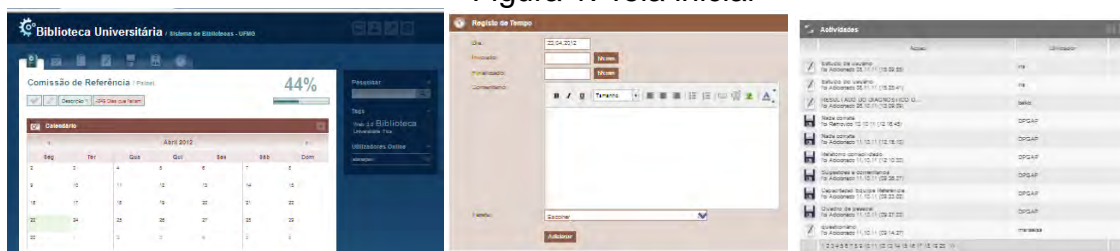


Figura 2. Telas do software

Dentro do cronograma de atividades estabelecido pela equipe, a primeira tarefa foi a realização de uma sondagem com o objetivo de avaliar o serviço de referência segundo a visão da própria biblioteca. Para tanto, foi desenvolvido um questionário encaminhado ao responsável pelo serviço de referência na biblioteca e a tabulação dos dados foi feita utilizando planilha eletrônica cujos resultados foram divulgados aos grupos por meio do Collabtive (Figura 3).



4 Considerações Parciais/Finais

O processo de avaliação do serviço de referência das bibliotecas do SB/UFMG ainda está em andamento. A elaboração do diagnóstico interno foi concluída e a utilização do Collabtive auxiliou de forma eficaz na condução dos trabalhos. Implementar esta ferramenta requereu da equipe disciplina, empenho e interesse visto que, apesar das facilidades de sua obtenção e instalação, trabalhar com planejamento estruturado e cronograma pré-fixado por tarefas normalmente não é algo usual para a maioria das pessoas. É necessário preparar a equipe para utilizar as funcionalidades oferecidas pelo *software* e, assim, usufruir de todas as possibilidades ofertadas pela tecnologia.

Da mesma forma, a realização de Survey utilizando *software* gratuito e ambiente Web auxiliou na elaboração de um instrumento dinâmico e que possibilitará atingir uma amostra representativa do público-alvo do estudo. O *software*, entretanto, oferece algumas limitações que estão sendo estudadas de forma a tornar o processo mais adequado aos objetivos propostos pela equipe.

5 Referências

SHERMAN, Will. **Os bibliotecários estão completamente obsoletos?** Disponível em: <http://www.abdf.org.br/principal/index.php/artigos-mainmenu-80/369-os-bibliotecarios-estao-completamente-obsoletos>. Acesso em 22/04/2012

COSTA, L. F.; SILVA, A.C.P; RAMALHO, F.A. **(Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”**. Disponível em http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_03.htm. Acesso em 26/04/2012

AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Ana C. Dudziak Guimarães¹

¹ Bibliotecária, Faculdade de Direito, USP, São Paulo, SP

1 Introdução

O processo de avaliação de produtos e serviços, aliado à gestão da produção e ao marketing, tem influência direta no sucesso da gestão de uma biblioteca universitária (SILVA, 2006).

Este trabalho demonstra como a avaliação dos produtos e serviços feita através da análise quantitativa pode ser importante, não para mensurar o quanto são usados, mas para dar uma noção mais exata do alcance que possuem dentro da comunidade acadêmica.

Embora não possa ser uma fonte única de avaliação (LEITÃO, 2005), a análise quantitativa é muito útil quando se trata de obter informações sobre a extensão do acesso e uso dos serviços e produtos (ROCHA, 2010), tornando-se muitas vezes precursora da avaliação qualitativa, a qual, em um segundo momento, analisará o valor atribuído pelos usuários.

Com a finalidade de conhecer melhor as necessidades informacionais dos seus usuários, a Biblioteca da Faculdade de Direito da USP realizou em 2011 uma pesquisa tendo como objetivo identificar o grau de conhecimento e uso dos produtos e serviços por ela oferecidos.

2 Materiais e Métodos

Como instrumento da avaliação quantitativa, foi desenvolvido um questionário para acesso *online*, no qual os usuários apontaram quais produtos e serviços conheciam e quais usavam. Para a criação do questionário, usou-se o Spreadsheet, ferramenta para elaboração de formulários eletrônicos do Google Docs (http://www.google.com/google-d-s/hpp/hpp_pt-PT_pt.html), pela facilidade de elaboração e por ser gratuito.

O roteiro composto por questões alternativas, sobre o conhecimento e uso de cada item, assim como o grau de satisfação com os mesmos, foi montado no formulário de forma simples e direta, visando o preenchimento rápido, evitando que se tornasse cansativo para os participantes (Figura 1).

Os usuários foram categorizados como alunos de Graduação, Pós-Graduação, Docentes e Funcionários. A página na Web contendo o formulário eletrônico foi amplamente divulgada através de emails enviados a todos os grupos de usuários. O questionário também foi disponibilizado nos computadores da Biblioteca pelo período de trinta dias.

Ao término do prazo, as respostas em forma de gráficos foram geradas automaticamente pela planilha conectada à pesquisa, conforme as configurações estabelecidas pelo programa no Google Docs. Os gráficos indicaram os percentuais

de respostas dos grupos para cada serviço e produto, o que facilitou o trabalho de interpretação dos dados.

	Não conheço	Conheço mas não utilizo	Utilizo e estou satisfeito	Utilizo mas estou insatisfeito
Consulta online ao acervo – Base de Dados DEDALUS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta online ao acervo de Periódicos (revistas) – Base de Dados IUSDATA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de Empréstimo e Devolução (livros, teses, periódicos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovações e Reservas Online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Levantamentos Bibliográficos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empréstimo entre bibliotecas externas - EEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lista de Novas Aquisições no site da Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COMUT- cópias de artigos de periódicos e capítulos de livros – de outras bibliotecas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Boletim "O Arauto"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Base de Dados LEXIS NEXIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Base de Dados HEIN ONLINE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas Eletrônicas com texto completo (CAPES, SCIELO, JSTOR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Base de E-Books do DEDALUS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 1 – Parte principal do questionário *online* para avaliação de produtos e serviços, criado com a ferramenta Spreadsheet do Google Docs.

3 Resultados

Os resultados demonstraram que o grau de conhecimento quanto ao uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca é menor do que o esperado.

Tomando-se como exemplo os grupos de maior representatividade no estudo, alunos de Graduação (Gráfico 1) e alunos de Pós-Graduação (Gráfico 2), as respostas indicaram que uma grande parte desses participantes desconhece os produtos e serviços oferecidos.

Verificou-se também que muitos usuários conhecem determinado serviço ou produto, mas não fazem uso dele.

Em relação ao total de participantes, os que efetivamente usam os produtos e serviços representam uma parcela pequena, na maioria dos casos.

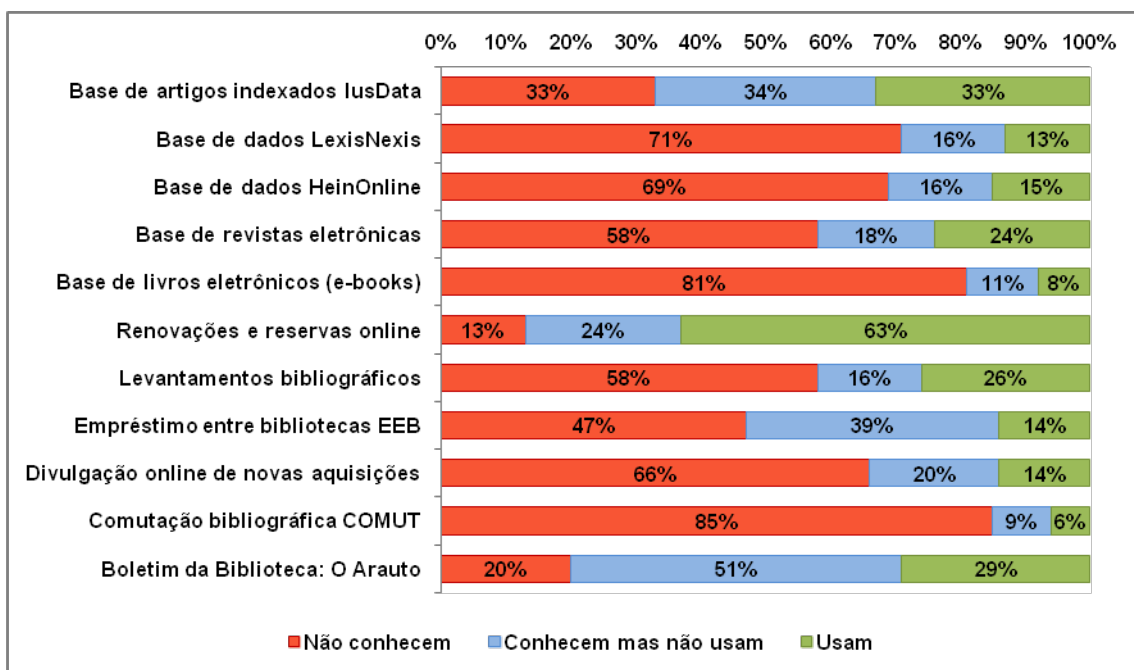


Gráfico 1 - Grau de conhecimento dos alunos de GRADUAÇÃO quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Faculdade de Direito USP (2011).

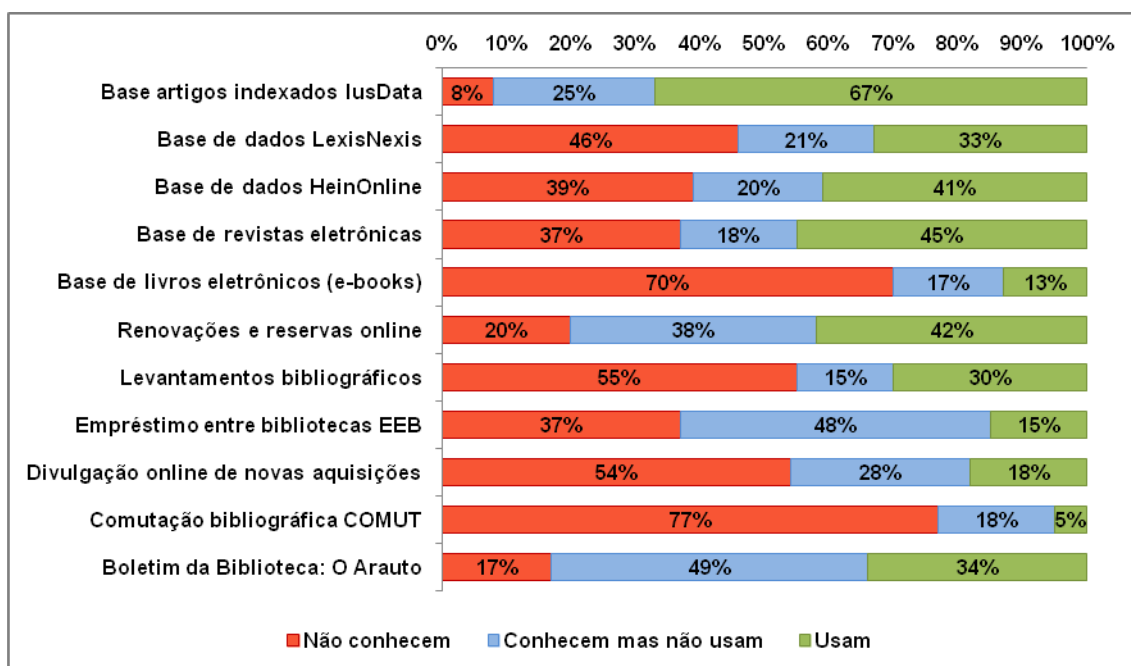


Gráfico 2 - Grau de conhecimento dos alunos de PÓS-GRADUAÇÃO quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Faculdade de Direito USP (2011).

Com base nos resultados da avaliação, observou-se a necessidade da criação de um programa de treinamento para os de usuários, bem como a definição de estratégias de comunicação e marketing para divulgação e incentivo ao uso de todos os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca.

Com estas medidas, o usuário será capacitado a encontrar as informações de que necessita e incentivado a aprofundar suas pesquisas, o que resultará na elevação do nível acadêmico da Instituição.

No momento, estudam-se formas de treinamento adequadas para cada categoria de usuário. Também estão sendo elaboradas novas estratégias de divulgação, bem como a reformulação do *site* da Biblioteca, onde estarão destacados todos os serviços e produtos e suas formas de acesso.

4 Considerações Finais

É um consenso entre as bibliotecas de que os dados quantitativos não podem ser fontes únicas de avaliação. Porém, se dividirmos o processo de avaliação em etapas, a avaliação quantitativa demonstra ser um instrumento válido e importante quando se deseja saber primeiramente se os produtos e serviços atingem nossos usuários.

Somente estando todos os usuários familiarizados com os serviços e produtos oferecidos é que estes podem ser avaliados qualitativamente, pois, sem o conhecimento, não existe a possibilidade de análise.

Em função dos resultados obtidos com a avaliação quantitativa, o gestor da biblioteca universitária poderá ter uma visão real do alcance dos serviços propostos. A partir de então, poderá tomar providências quanto ao planejamento de treinamentos e divulgação e, em uma segunda etapa, quando os serviços e produtos já forem de amplo conhecimento e uso, poderá avaliá-los qualitativamente.

Um dos maiores desafios das bibliotecas universitárias é estreitar suas relações com os usuários, procurando compreender suas necessidades e expectativas e a avaliação dos produtos e serviços oferecidos a eles possui um papel relevante neste processo.

5 Referências

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

ROCHA, Eliana da Conceição; SOUZA, Márcia de Figueiredo Evaristo. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: IBICT, 2010. 84 p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação e Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691/1442>>. Acesso em: 18 jan. 2012.

PADRÕES DE QUALIDADE APLICADOS À GESTÃO DE SERVIÇOS: PERCEPÇÕES DO SIBI/UFBA

Patrícia Barroso¹, Alda Lima da Silva²

¹Especialista em Gestão do Conhecimento e da Informação, UFBA, Salvador, Bahia

²Mestre em Ciência da informação, UFBA, Salvador, Bahia

1 Introdução

As bibliotecas universitárias subsidiam o ensino, a pesquisa e a extensão gerenciando conteúdos, amplificando o acesso à informação e agregando valor aos serviços oferecidos. Nesta perspectiva, a avaliação constitui um dos componentes imprescindíveis para o planejamento e a gestão de serviços de informação. Este trabalho, extrato de uma monografia de especialização, compara o fluxo atual dos serviços de informação oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) com os padrões de qualidade aplicados à gestão de bibliotecas universitárias. Posteriormente, analisa o fluxo de serviços a partir da percepção dos bibliotecários entrevistados. As principais contribuições envolvendo essa temática foram identificadas nos trabalhos publicados por Vergueiro e Carvalho (2001), Lubisco e Vieira (2009) e Oliveira (2002).

2 Materiais e Métodos

Optou-se por uma amostra por julgamento de 5 bibliotecas numa população de 28, considerando somente as unidades que compõem o SIBI/UFBA localizadas na capital baiana. Para cada área do conhecimento foi escolhida uma biblioteca, considerando aquela que concentrasse um maior número de usuários. A escolha ficou assim determinada: área I (Matemática, Ciências Físicas e Tecnologia); área II (Ciências Biológicas e Saúde); área III (Filosofia e Ciências Humanas); área IV (Letras); área V (Artes). O instrumento empregado para a coleta de dados foi um questionário com roteiro estruturado, aplicado por meio de entrevista presencial. Optou-se por uma entrevista de caráter exploratório. Os conteúdos serão expostos de forma textual, onde estarão descritos os resultados gerados a partir da análise qualitativa dos dados. O instrumento de pesquisa ficou constituído por 11 perguntas, estruturadas em quatro partes: caracterização pessoal, formação profissional, percepção do fluxo atual dos serviços oferecidos pelo SIBI/UFBA, conhecimento e percepção de padrões de qualidade.

3 Resultados Parciais/Finais

Quanto ao perfil foi observada a busca pela qualificação por parte dos

respondentes: especialização e mestrado.

A respeito do fluxo atual de serviços oferecidos pelo SIBI/UFBA a maioria dos bibliotecários, mesmo não ocupando cargo de chefia, desempenha funções de gerenciamento bem como atividades ligadas ao serviço de referência.

A percepção sobre a relação existente entre as funções desempenhadas e a missão do SIBI/UFBA é clara e assertiva por parte de três dos respondentes enquanto os dois bibliotecários restantes acreditam que as atividades apenas parcialmente contribuem para a missão do sistema. Corroborando essa segunda perspectiva os bibliotecários assinalam a não realização de diagnósticos, o não planejamento das ações, a ausência de uma política para o desenvolvimento de coleções e de manuais de procedimento.

Quanto ao conhecimento dos padrões de qualidade os depoimentos ressaltaram a importância dos mesmos como ferramenta de avaliação, fator de credibilidade e reconhecimento dos serviços. Também assinalam que os padrões poderiam ser um fator de motivação profissional.

4 Considerações Parciais/Finais

A unanimidade dos bibliotecários em destacar a importância dos padrões de qualidade para o desenvolvimento das atividades e conseqüentemente a melhoria dos serviços se defronta com as dificuldades para realização de uma ação sincronizada e sistêmica. Desta maneira, o fluxo de serviços fragmentado e descontínuo, bem como a delegação de responsabilidades ainda tímida, conforme observado pelos entrevistados é reflexo de um sistema de recente instalação.

Possivelmente o investimento em políticas internas mais aparentes e planejamento contínuo de gestão de serviços poderiam contribuir para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas.

5 Referências

CARVALHO, M.C.R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC, 1981. 72 p.

LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas (Org.). **Biblioteca universitária brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho. Salvador: EDUFBA, 2009. 59 p. Documento final consolidado a partir das contribuições dos grupos de trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.207-221, jul./dez.2002.

PROPOSTA preliminar de modelo para organização e gestão da rede de bibliotecas da UFBA. Salvador: UFBA, 2002.13 f. Não publicado.



Avaliação de produtos e serviços

Resumo expandido

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.6, n.1, p.27-40, jan./jun. 2001.



FERRAMENTAS DE PESQUISA PARA ESTUDOS DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: QUESTÕES ESTRUTURAIS

*Eliane Pawlowski Oliveira Araújo*¹

*Belkiz Inez Rezende Costa*²

¹ Sistema de Bibliotecas UFMG, Mestranda em Ciência da Informação, Belo Horizonte, Minas Gerais

² Vice-Diretora do Sistema de Bibliotecas, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais

1 Introdução

O estudo das necessidades e expectativas de satisfação do usuário é considerado indispensável para a implantação de uma gestão de qualidade nas bibliotecas (RAMOS, 1999). Prova disto é a vasta literatura na área contemplando diversas abordagens para a realização de estudos de usuários em bibliotecas.

Um aspecto crucial na elaboração de instrumentos para coleta de dados está relacionado à atenção aos objetivos do estudo para que este seja efetivo e não retorne ao gestor excesso de dados gerando uma sobrecarga informacional que poderá não conduzir a ações efetivas. Outro ponto importante é que um questionário longo e exaustivo pode comprometer a participação do respondente e a qualidade de suas respostas.

O objetivo deste trabalho é abordar aspectos que foram considerados na elaboração do estudo de usuário do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais – SB/UFMG considerando as tecnologias disponíveis e a finalidade do processo, que é munir as bibliotecas com informações relevantes sobre seu público-alvo.

Como destaca Wilson (2000), os estudos de usuários têm sido muitas vezes insatisfatórios devido a falta de teoria para orientar as pesquisas e a utilização demasiado “bruta” de métodos de investigação.

2 Materiais e Métodos

Segundo Alonso, Abellán e Lucas (S.D.), os estudos de usuários fornecem informações valiosas sobre como os usuários percebem e reagem aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, podendo direcionar a implementação de ações que mantenham ou melhorem a qualidade desses serviços. Monfanasi e Curzel (2006) reconhecem nesses estudos um instrumento importante para subsidiar o planejamento das atividades dessas unidades de informação.

O estudo de usuário realizado pelo SB/UFMG foi efetivado por meio de um *Survey*, pesquisa que prevê a obtenção de dados sobre características de um grupo

específico de pessoas, tendo-se escolhido o questionário como instrumento para realização da pesquisa.

Na elaboração do questionário algumas premissas foram levantadas de forma a assegurar um maior grau de participação dos respondentes. Uma delas é a de que um bom questionário deve conquistar o entrevistado e estimulá-lo a dar respostas completas e verídicas. Optou-se por utilizar o ambiente Web por ser de maior atratividade e comodidade para os respondentes, principalmente pelo layout e interface amigáveis.

Destacou-se como ponto principal a definição da finalidade do estudo: “O que realmente queremos saber com esta pesquisa?”. Esta questão também foi ponderada por Wilson (2000) ao ressaltar que estudo de usuário é um termo que abrange uma gama muito ampla de pesquisa em potencial. Assim, este ponto deve estar claro, pois é o princípio que norteará a escolha das perguntas e irá garantir que não haja desvios em seu desenvolvimento.

Na estruturação das questões foram observados aspectos relativos ao tempo de preenchimento, que não deve ser longo a ponto de comprometer o interesse e a qualidade das respostas.

O questionário foi submetido a um pré-teste com alunos (graduação e pós-graduação), professores e funcionários técnico-administrativos. Foram avaliados aspectos relacionados à introdução, clareza e precisão dos termos, quantidade, forma e ordem das perguntas (GIL, 1991).

3 Resultados Parciais/Finais

O instrumento para a coleta de dados foi elaborado utilizando-se o Google Docs, ferramenta gratuita que possibilita a disponibilização online do questionário e a tabulação automática dos dados. Uma novidade facultada pelo *software* foi a divisão do questionário em dois “sub-questionários” - classificando os respondentes em usuário e não-usuário – com perguntas diferenciadas e dois blocos de perguntas comuns (Figura 1). Essa estratégia permitirá avaliar não só as opiniões dos usuários, como as impressões daqueles que não frequentam a biblioteca, verificando os motivos pelos quais os serviços oferecidos não são utilizados.

O questionário teve como informações introdutórias o objetivo da pesquisa e o tempo estimado de preenchimento, orientações consideradas fundamentais para sensibilizar o respondente a participar do processo. As perguntas procuraram avaliar a satisfação com os serviços oferecidos, a infraestrutura existente e o atendimento às necessidades informacionais, além de conter aspectos relacionados ao uso de tecnologia na busca de informações.

Estudo de usuário

Prezado(a) Usuário(a),

A presente pesquisa tem por finalidade identificar o grau de satisfação dos usuários com as bibliotecas da UFMG.

O tempo médio de preenchimento é de 3 minutos e sua contribuição é fundamental nesse processo.

Agradecemos antecipadamente sua colaboração!

Sistema de Bibliotecas / UFMG

* Required

Qual o seu vínculo com a UFMG? *

- Aluno de ensino fundamental/médio
- Aluno de graduação
- Aluno de pós-graduação
- Professor
- Servidor técnico administrativo
- Ex-aluno
- Usuário externo
- Other:

Sexo: *

- Feminino
- Masculino

Estudo de usuário

Você frequenta a biblioteca para:
 Pode marcar mais de uma opção

- Estudar em grupo ou individualmente
- Consultar o acervo e fazer empréstimo de material
- Obter orientação ou participar de treinamento
- Utilizar computadores disponíveis na biblioteca
- Acessar ao Portal de Periódicos da Capes
- Participar de atividade cultural ou de lazer
- Usar rede wireless disponível na biblioteca
- Solicitar empréstimo entre bibliotecas
- Solicitar serviço de comutação bibliográfica (COMUT)
- Other:

Estudo de usuário

Quais os motivos de sua não utilização da biblioteca?
 Pode marcar mais de uma opção

- O acervo não atende as minhas necessidades
- A infraestrutura da biblioteca (mobiliário, rede wireless etc) não é satisfatória
- O espaço físico não é adequado para meus estudos
- O horário de funcionamento não me atende
- Os equipamentos estão desatualizados ou não são suficientes
- Não necessito dos produtos ou serviços oferecidos pela biblioteca
- Prefiro estudar em outro local
- Other:

Figura 1. “Sub-questionários”

4 Considerações Parciais/Finais

O desenvolvimento da tecnologia possibilitou aos gestores de bibliotecas ferramentas importantes, tanto no desenvolvimento de suas atividades, quanto no diagnóstico e interações com seu público-usuário. Entretanto, não é apenas a tecnologia que vai garantir o sucesso: o estabelecimento de objetivos claros que fundamentem sua realização é o principal aspecto que deve ser observado, pois é impossível que o estudo de usuário seja exaustivo, abrangendo todas as questões relacionadas às bibliotecas, sem que seja enfadonho e extenso, o que pode comprometer a qualidade das respostas.

Definido o foco, cabe o cuidado com a elaboração das questões e a preocupação com o envolvimento e motivação do usuário em participar do processo. Observados estes quesitos, o estudo tende a ser efetivo e cumprir seu papel como ferramenta para subsidiar os gestores com informações relevantes e precisas sobre como atuar na oferta de produtos e serviços que atendam as necessidades informacionais de seus usuários, pois, segundo Teruel (2005), a observação sistemática e os resultados dos estudos de usuários constituem-se ferramentas valiosas na gestão de bibliotecas.



5 Referências

ALONSO, Monica Izquierdo; ABELLÁN, Joaquin Ruiz; LUCAS, JOSÉ-Tomás Piñera. **Los estudios de usuarios em los programas de gestión de calidad**: propuesta de um marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. Disponível em: http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm. Acesso em 20/06/2012

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991. 159p.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información**: formación y desafios. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 222p.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (Org.) **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. 249p.

TERUEL, Aurora Gonzáles. **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea, 2005. 181p.

WILSON, T.D. **Recent trends in user studies: action research and qualitative methods**. Information Research, v. 5, n.3. Abr/2000. Disponível em <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>. Acesso em 20/04/2012.

REESTRUTURAÇÃO EMERGENCIAL DA BIBLIOTECA DR. HERCÍLIO LUZ – CAMPUS FLORIANÓPOLIS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IF-SC)

Augiza Karla Boso¹, Elaine Santos da Silva², Rose Mari Lobo Goulart³, Cláudia Regina Silveira⁴

¹Mestre em Ciência da Informação, IF-SC, Florianópolis, Santa Catarina

²Especialista em Gestão de Bibliotecas, IF-SC, Florianópolis, Santa Catarina

³Especialista em Organização e Administração de Arquivos, IF-SC, Florianópolis, Santa Catarina

⁴Doutora em Letras, IF-SC, Florianópolis, Santa Catarina

1 Introdução

A Biblioteca é um espaço em constantes modificações, e seu crescimento está diretamente vinculado às necessidades informacionais de seus usuários. Os dirigentes de unidades de informações devem fazer planejamentos estratégicos e prever qual a demanda que seus usuários terão, assim a Biblioteca contemplará, em determinado período de tempo, as expectativas de seu público.

O Instituto Federal de Santa Catarina, instituído pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, abriu a “possibilidade de a Instituição oferecer bacharelado, licenciatura, cursos de engenharia, mestrado e doutorado, além de facilitar o acesso a bolsas de pesquisa [...]”. O IF-SC já nasceu voltado para a pesquisa na área de ciência e tecnologia.” (ALMEIDA, 2010, p. 152)

O Campus Florianópolis possui 49.544,15m² e 34.198,35m² de área construída, localiza-se na Avenida Mauro Ramos 950, Centro de Florianópolis, Santa Catarina e possui 447 servidores e cerca de 5000 alunos. A Biblioteca, por sua vez, localizada no segundo piso, na área frontal do Campus, conta com aproximadamente 800 m².

Como a demanda de usuários na Biblioteca Dr. Hercílio Luz foi ampliada e modificada, pois aumentou o número de cursos superiores e de pós-graduação, a biblioteca passou por uma grande transformação, sendo hoje predominantemente universitária.

Como uma das responsáveis por essa nova característica, a Direção do Campus atua em conjunto com a Biblioteca e, desde o segundo semestre de 2011, vem desenvolvendo diagnósticos para aprimoramento das necessidades a serem levantadas, inserindo a Biblioteca como um dos itens primordiais para o Planejamento Estratégico IF-SC/Campus Florianópolis – 2012/2015, pois observou-

se que este setor precisa suprir as reais necessidades dos seus usuários.

Como o planejamento estratégico funciona a longo prazo, foi necessário a intervenção de um plano emergencial, a curto prazo, para suprir demandas solicitadas pelos alunos.

Por isso, esta pesquisa questiona: Qual seria a reestruturação adequada para suprir a demanda emergencial solicitada pelos alunos na Biblioteca Dr. Hercílio Luz?

A fim de solucionar esta problemática, apresentam-se os seguintes objetivos: a) Verificar as principais dificuldades encontradas, hoje, pela biblioteca; b) Estudar a melhor solução para suprir essas dificuldades; c) Implantar essa solução na Biblioteca.

2 Materiais e Métodos

Esta pesquisa concentra-se na Biblioteca Dr. Hercílio Luz do Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis, e foi desenvolvida em forma de estudo de usuário que, segundo Seminário Estudos de Usuários (2003) apud Rasche (2006) é:

Uma investigação que se utiliza de um conjunto de métodos, técnicas e instrumentos para analisar uma situação, de modo qualitativo ou quantitativo relacionada a necessidades, uso, demanda, satisfação e comportamento de usuários de um serviço de um sistema ou unidade de informação.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7) “estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve”. O mesmo autor (1994, p.7) complementa ainda que “são estudos necessários também para ajudar a biblioteca na precisão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”.

Utilizou-se como método para verificar as principais dificuldades da Biblioteca as reclamações que os usuários relataram nos meses de outubro de 2011 a março de 2012 (período de 6 meses) na Ouvidoria e na Direção do Campus Florianópolis. Verificou-se que no total foram 26 usuários reclamantes, sendo que as reclamações elencadas mais de três vezes foram:

- a) Guarda-volumes inapropriado, pois possui número insuficientes de armários e muitos não possuem chaves.
- b) Os usuários não possuem acesso à rede wifi.
- c) A Biblioteca não possui tomadas suficientes para notebooks.
- d) Barulhos com conversas altas no salão principal de leitura.
- e) Biblioteca não comporta o número de usuários que a frequentam.

- f) Não possui sala individual para estudo.
- g) Número insuficientes de estantes para alocação dos livros.

Depois de elencadas as reclamações, a Coordenação de Biblioteca e a Direção de Ensino, à qual a Biblioteca está vinculada, realizaram reuniões com os setores envolvidos a fim de criar-se um plano emergencial.

Os setores envolvidos nesse planejamento foram: Coordenadoria de Biblioteca e Arquivo Permanente; Assessoria de Comunicação, Marketing e Ouvidoria; Departamento de Infraestrutura; Coordenação de Tecnologia da Informação; além da Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão, Direção de Administração e Direção Geral do Campus.

3 Resultados Parciais/Finais

Foi definido, em reuniões, com os setores envolvidos nas principais reclamações da Biblioteca, que o plano emergencial deveria seguir o seguinte cronograma:

A Direção de Administração dará prioridade à aquisição dos guarda-volumes, bem como à aquisição das estantes – para isso, o prazo estipulado foi até julho de 2012.

A Direção Geral do Campus, em parceria com o Setor de Tecnologia da Informação, está desenvolvendo o “Projeto Rede Sem Fio” para que todos os usuários da Biblioteca tenham acesso à rede wifi. Essa necessidade deverá ser sanada até dezembro de 2012.

Como atualmente a biblioteca não comporta o número de usuários que a frequentam, e a construção de um novo espaço será alocado apenas no Planejamento Estratégico, o Departamento de Infraestrutura desenvolveu um novo *layout* para a Biblioteca, o que otimizou o espaço, já incluindo uma sala de estudos individuais. A concretização deste *layout* aconteceu de 26 a 28 de março de 2012.

Quanto às tomadas para a utilização de notebooks na biblioteca, fez-se uma parceria com a Departamento de Infraestrutura para que a demanda seja solucionada. O prazo estipulado foi dezembro de 2012.

Já para o barulho com conversas altas no salão principal de leitura, fez-se campanhas de conscientização da importância do silêncio no ambiente da Biblioteca, em parceria com a Assessoria de Comunicação, Marketing e Ouvidoria em que foram criados cartazes que alertavam para a importância da Campanha.

4 Considerações Parciais/Finais

A Biblioteca Dr. Hercílio Luz está em constante modificação para trazer melhorias a todo o seu público e, em parceria com a Direção de Ensino vem realizando adequações para que a Biblioteca possa atender às necessidades dos seus usuários.

Salienta-se que os objetivos propostos foram cumpridos e que, em parcerias com outros setores a reestruturação adequada para suprir a demanda emergencial solicitada pelos alunos foi realizada.

Nota-se que o plano emergencial foi efetivado, que a Biblioteca possui ainda demandas a serem cumpridas e que muitos estudos ainda precisam ser realizados para que a Biblioteca Dr. Hercílio Luz se torne referência entre as bibliotecas dos Institutos Federais.

5 Referências

ALMEIDA, A. V. de. **Da Escola de Aprendizes de Artífices ao Instituto Federal de Santa Catarina**. Florianópolis: Publicações do IF-SC, 2010.

COSTA, K. de S. B. D. da. **Organização de Bibliotecas: espaço físico**. 2008?Disponível em:

<www.dn.senac.br/cedoc/Organização%20de%20bibliotecas.doc>. Acesso em: 10 abr. 2012.

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

RASCHE, Francisca. **Usuários da Informação**. Florianópolis: [s.n.], 2006. (Material apresentado em sala de aula na disciplina de Usuários da Informação)



AVALIAÇÃO DO SINAES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA ANÁLISE DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO*

Heloisa dos Santos Brasil

Mestre em Avaliação de Políticas Públicas pela Universidade Federal do Ceará – UFC,
Especialista em Docência do Ensino Superior, bibliotecária na Universidade Federal Rural da
Amazônia – UFRA, Belém, Pará.

Resumo

Neste artigo se apresenta a metodologia de avaliação de biblioteca universitária desenvolvida por meio da política do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Para a elaboração deste artigo a metodologia adotada foi à revisão de literatura a partir de fontes de informações como: Leis, instrumentos de avaliação dos SINAES e bibliografias sobre avaliação da educação superior, avaliação de bibliotecas universitárias e sobre a referida política. O resultado da análise da literatura e dos documentos legais permite o entendimento de que os processos de avaliações do SINAES são complexos e redundantes, uma vez que possuem várias modalidades de avaliação, nas quais muitos indicadores se repetem. Essa característica pode possibilitar um resultado fragmentado e superficial das avaliações das IES e dos seus setores. Com relação à avaliação das bibliotecas, as modalidades de Avaliações Institucionais do SINAES se restringem a quantificar aspectos da infraestrutura desse setor, entretanto a atuação pedagógica e formativa das bibliotecas universitárias são pouco analisadas. Por tudo, defende-se que são necessárias avaliações que integrem ferramentas de coletas de dados qualitativos e quantitativos. De modo que permita uma análise mais profunda dos desempenhos das bibliotecas.

Palavras-chave: Avaliação de Bibliotecas Universitárias; Avaliação Institucional; SINAES.

Abstract

This paper presents a methodology for evaluation of university library developed through the policy of the National Assessment of Higher Education - SINAES. For the preparation of this article the methodology adopted was the literature review, from information sources such as laws, assessment tools SINAES and bibliographies on higher education assessment, evaluation of university libraries and on the policy. The result of analysis of literature and legal documents that allows the understanding of the processes of SINAES assessments are complex and redundant, since they have various forms of assessment, in which many indicators are repeated. This feature can provide a result of fragmented and superficial assessments of IES and its sectors. Regarding the evaluation of libraries, methods of Institutional Ratings SINAES confined to quantify aspects of the infrastructure of this sector, however the

*Os dados e as reflexões presentes neste artigo são parte da dissertação de mestrado da autora deste texto. Dissertação intitulada como Avaliação do Processo de Modernização da Biblioteca da Universidade Federal do Tocantins, Campus de Palmas. Apresentada, em maio de 2011, ao Programa de Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará.

performance and pedagogical training of university libraries are not analyzed. For all, it is argued that assessments are needed to integrate tools collections qualitative and quantitative data. In order to allow a deeper analysis of the performance of libraries.

Keywords: Assessment of University Libraries; Institutional Assessment; SINAES.

1 Introdução

Atualmente, o Brasil dispõe de uma política específica para avaliação da educação superior, denominada Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. O referido Sistema tem por finalidade a avaliação dos cursos de graduação. O SINAES foi instituído por meio da Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

As bibliotecas universitárias são um dos setores avaliados nas duas etapas da Avaliação Institucional e na Avaliação dos Cursos de Graduação dessa política. Esta pesquisa tem por objetivo analisar a metodologia de avaliação que o SINAES emprega para as bibliotecas universitárias das IFES.

Os autores Meneghel e Lamar (2001) consideraram que a avaliação da educação superior no Brasil surge baseada na ideia de contribuir com a reforma do Estado, com a justificativa de promover a modernização e o aumento da eficácia da administração pública, ao invés de tentar compreender as dimensões e a contribuição das instituições de educação superior para a sociedade.

Como as bibliotecas universitárias das IFES são setores da administração pública federal, procurou-se entender se a metodologia de avaliação do SINAES aplicada às bibliotecas universitárias possibilita o controle/regulação das bibliotecas ou a compreensão da sua dinâmica e significado?

De acordo com Rosa e Nascimento (2010), nos processos da avaliação institucional do SINAES, as condições das bibliotecas têm grande peso na pontuação do item infraestrutura. Mas, para Holanda (2006), nessa Avaliação do MEC, como é conhecida essa política, a centralidade são as instalações físicas, e nesse sentido há ênfase nas estruturas físicas das bibliotecas.

A necessidade desta análise parte do acompanhamento de avaliações institucionais do SINAES em algumas IFES, a partir dessa experiência pode-se concordar com Holanda (2006), uma vez que nas modalidades de avaliações institucionais do SINAES se constata um enfoque na análise das condições estruturais das bibliotecas. Sendo assim, faz-se importante uma análise crítica dessa metodologia de avaliação, a partir de procedimentos científicos.

2 Revisão de Literatura

De acordo com a análise da literatura especializada, a abordagem de avaliação mais empregada às bibliotecas universitárias é a quantitativa. Conforme diz Leitão (2005),

Atualmente, o sistema de avaliação que prevalece nas bibliotecas universitárias é essencialmente quantitativo, traduzindo seu desempenho por meio de números e cifras que pouco agregam para o entendimento de sua dinâmica e necessidades. Avaliações complementares, de caráter qualitativo, demandam empenho de recursos financeiros raramente disponíveis. (LEITÃO, 2005, p. 41).

Para Leitão (2005), a avaliação quantitativa pouco contribui para o entendimento da dinâmica da biblioteca, porque não permite a compreensão das considerações dos usuários, por exemplo, ela pode descrever quantos deles usam a biblioteca, mas não o que eles pensam sobre esse uso. Segundo Leitão (2005),

A ciência da informação, parte integrante das Ciências Sociais Aplicadas, exige abordagem qualitativa apoiada em metodologia interpretativa [...]. Temos que entender definitivamente que não lidamos exclusivamente com livros ou documentos. Nosso trabalho envolve pessoas, cuja interação gera conhecimento. [...] A biblioteca universitária precisa avaliar as particularidades de cada situação, entendendo-as em sua dinâmica e seus significados. (LEITÃO, 2005, p. 53).

Com a afirmação acima, Leitão (2005), pesquisadora da área da biblioteconomia, se aproxima das concepções de avaliação de Lejano (2006), teórico da área de avaliação de políticas públicas. Esse autor propõe um modelo experiencial de avaliação, no qual a avaliação deve ser repleta de experiência e reflexão, paralelas a uma análise interpretativa, sendo complexa e multidimensional. E a compreensão deve ter como principal instrumento a experiência local, da qual o pesquisador pode se aproximar por meio do estabelecimento de diálogo com os atores da política.

Segundo a legislação, o SINAES tem como meta melhorar a qualidade da educação superior, orientar a expansão das ofertas de vagas e aumento permanente da eficácia institucional e da efetividade acadêmica e social. (BRASIL, 2004a). Essa avaliação regulamenta e supervisiona a educação superior, por isso dependem dela o “credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições de educação superior, a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de cursos de graduação”. (BRASIL, 2004a).

Para Rothen (2006), a proposta de avaliação do SINAES tem características: reguladora, pois é executada por avaliadores externos e da sua avaliação dependem o credenciamento e a renovação do credenciamento das IES e a autorização de funcionamento dos Cursos de Graduação; tem um enfoque quantitativo e centralizado pelo Estado, já que utiliza instrumentos de avaliação com indicadores numéricos e pré-elaborados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

Segundo Dias Sobrinho, avaliações com essas características pouco contribuem para o entendimento do significado da IES para a sociedade, o autor explica que:

Buscar compreender a complexidade e a polissemia do fenômeno educacional e das instituições educativas em concreto ultrapasse o meramente observável e quantificável para efeitos de restrição e enquadramento a uma norma ou critério previamente estabelecidos, seja isso de caráter social ou mais marcadamente econômico, e tenha sobretudo uma função intencionalmente proativa e formativa ou pedagógica. (DIAS SOBRINHO, 2002, p.131).

Mas os autores Augusto e Balzan (2007) atribuem ao SINAES uma característica híbrida. Porque, para esses autores, esse sistema de avaliação traz caráter de regulação e de emancipação. Isso significa que se aproxima da avaliação emancipatória, quando possibilita a participação da comunidade no processo

avaliativo, por meio da autoavaliação. Mas Augusto e Balzan (2007) argumentam que o SINAES tem características de avaliação regulatória, quando a utiliza para o controle das Instituições de Ensino Superior (IES), por meio da sua exigência para o credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições de educação superior, assim como para a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de Cursos de Graduação.

Contudo, concorda-se com Silva e Silva (2008, p. 172), quando afirma que as avaliações de políticas públicas devem funcionar como um “mecanismo de construção de conhecimento crítico sobre políticas e programas sociais, podendo realimentar decisores públicos e lutas sociais por cidadania, rumo à construção de uma sociedade justa e mais igualitária”. Nessa perspectiva, os cidadãos poderiam utilizar os resultados das avaliações de políticas públicas como instrumentos de controle social.

No entanto, para um processo avaliativo alcançar esse tipo de resultado, a metodologia adotada deve ir além da análise de dados quantitativos, deve porém, incluir recursos que possibilitem a interlocução com os usuários da política ou projetos avaliados, isto é, articulação de dados quantitativos e qualitativos.

3 Materiais e Métodos

Esta pesquisa parte de uma abordagem qualitativa de avaliação de políticas públicas, de acordo com as concepções de avaliação de Lejano (2006). Esse autor contesta o dogmatismo metodológico nas pesquisas avaliativas, além de ser contrário à avaliações focadas somente no custo-benefício.

A metodologia adotada para a construção desse artigo foi à revisão de literatura especializada, por meio da utilização de dois tipos de estratégias de coleta de dados, a pesquisa documental e a pesquisa bibliográfica. Foram analisados documentos como a legislação dos SINAES, a Lei 10.861/2004; no sitio do INEP procurou-se identificar informações e manuais nos quais constem os padrões para bibliotecas universitárias estabelecidos pelo SINAES; dois relatórios de autoavaliação da Universidade Federal do Tocantins; além disso, foram analisadas as fontes bibliográficas como artigos científicos e livros de teóricos da avaliação de políticas públicas e da biblioteconomia, como: Dias Sobrinho (2002), Holanda (2006), Leitão (2005), Lejano (2006), Lubisco (2009), Meneghel e Lamar (2001), Ramos (2009), Rosa (2010), Rothen (2006), Minayo (2005) e Silva e Silva (2008). Em seguida, procedeu-se a análise dos dados coletados por meio da leitura, interpretação e discussão dos dados.

4 A Análise da Metodologia de Avaliação do Sinaes para as Bibliotecas Universitárias

O SINAES é composto por três modalidades de Avaliação, são elas: a Avaliação dos Cursos de Graduação; a Avaliação das Instituições de Educação Superior e o Exame Nacional de Avaliação do Desempenho dos Estudantes – ENADE¹. (BRASIL, 2004a).

¹ O ENADE é realizado por meio de uma prova aplicada aos alunos do final do primeiro e do último ano do Curso, segundo a legislação esse exame tem como objetivo identificar o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, suas habilidades e

O ENADE não será discutido nesse artigo já que essa modalidade avalia o rendimento dos alunos com relação ao conteúdo dos Cursos de Graduação.

A Avaliação de Curso e a Avaliação Institucional do SINAES incluem no seu processo avaliativo os seguintes indicadores das bibliotecas universitárias: acervo, área física, organização do acervo, formas de acesso, recursos humanos, informatização, produtos e serviços e a política de atualização e expansão do acervo, os quais serão descritos a seguir. Nos dois tópicos iniciais desta seção descreve-se a metodologia de avaliação das bibliotecas, e no último tópico apresenta-se a análise crítica a respeito do tema estudado.

4.1 A Abordagem às Bibliotecas na Avaliação dos Cursos de Graduação

A Avaliação dos Cursos de Graduação é desenvolvida por comissões de avaliadores externos designados pelo INEP, que verificam *in loco* as condições de ensino, isto é, os recursos e instrumentos didático-pedagógicos dos Cursos, como o Projeto Político Pedagógico, o corpo docente, as instalações físicas, etc. Com relação às bibliotecas, os indicadores avaliados são: o 3.6. Bibliografia básica, o 3.7. Bibliografia complementar e o 3.8. Periódicos especializados. (Brasil, 2004b; INEP, 2011). Segundo Augusto e Balzan (2007), a periodicidade dessas avaliações depende do processo de reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos.

Nela os avaliadores utilizam o Instrumento de Avaliação de Curso de Graduação Presencial e à Distância, elaborado pelo INEP². Esse instrumento é composto de indicadores, conceitos numéricos (notas de um a cinco) e de critérios de análise. Conforme exemplo abaixo referente à análise da bibliografia básica de cursos de graduação.

Dimensão 3: INFRAESTRUTURA		
Fontes de Consulta: Projeto Pedagógico do Curso, Diretrizes Curriculares Nacionais, quando houver, Formulário Eletrônico preenchido pela IES no e-MEC e Documentação Comprobatória.		
Indicador	Conceito	Critério de Análise
3.6. Bibliografia básica (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia básica disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas) Nos cursos que possuem acervo virtual (pelo menos 1 título virtual por unidade curricular), a proporção de alunos por exemplar físico passam a figurar da seguinte maneira para os conceitos 3, 4 e 5:	1	Quando o acervo da bibliografia básica não está disponível; ou quando está disponível na proporção média de um exemplar para 20 ou mais vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo; ou quando o acervo existente não está informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES; ou quando não existe um mínimo de três títulos por unidade curricular.
	2	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 15 a menos de 20 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	3	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na

competências. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/enade/default.asp>. Acesso em: 13 jan. 2012.

² Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/>. Acesso em: 13 jan. 2012.

Conceito 3 – 13 a 19 vagas anuais Conceito 4 – de 6 a 13 vagas anuais Conceito 5 – menos de 6 vagas anuais)		proporção média de um exemplar para a faixa de 10 a menos de 15 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	4	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 5 a menos de 10 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	5	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.

Quadro 1 – Indicadores da Avaliação de Cursos, referente ao acervo das bibliotecas.

Fonte: INEP, 2011.

A metodologia da avaliação consiste numa relação entre o que está descrito no PPP (Projeto Político e Pedagógico) do Curso e a composição do acervo da biblioteca (INEP, 2011). Nesse caso, o instrumento da Avaliação dos Cursos de Graduação só permite que o avaliador externo verifique, conforme é descrito nos relatórios emitidos pela IES, se os títulos dos livros referidos nos PPPs dos Cursos existem no acervo da biblioteca. Outra ação é comparar a quantidade de exemplares elencados nos relatórios com a quantidade de alunos por turma. Para essa relação entre a quantidade de alunos e a quantidade de exemplares de itens da bibliografia básica no acervo, o avaliador pode emitir um conceito de um a cinco. (INEP, 2011).

4.2 A Abordagem às Bibliotecas na Avaliação das Instituições de Educação Superior

Mesmo tendo em vista as atividades acadêmicas, Avaliação das Instituições de Educação Superior, se detém em questões de infraestrutura da IES, por isso está voltada para verificar os dados da missão, do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), da política de ensino, da responsabilidade social da instituição, assim como organização e gestão da instituição, infraestrutura física, etc. (INEP, 2010a).

Essa avaliação institucional possui duas etapas: a autoavaliação e a avaliação externa *in loco*. Sendo que o relatório da primeira é utilizado como subsídio para a segunda, que verifica *in loco* os dados constados na autoavaliação.

4.2.1 Autoavaliação

A autoavaliação deve ser realizada anualmente pela Comissão Própria de Avaliação – CPA das IES. A CPA deve ser composta por representantes de todas as categorias (estudantes, docentes, técnico-administrativos) que compõe a IES e por representantes da sociedade civil organizada. Essa Comissão planeja e executa o

processo com base nas diretrizes e no roteiro da autoavaliação institucional da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)³.

No roteiro da autoavaliação institucional do CONAES (BRASIL, 2004b) as orientações sobre a avaliação das bibliotecas aparecem na dimensão 4.7 – Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação. Cita-se como exemplo alguns indicadores relacionados com a biblioteca presentes no referido documento, a seguir:

- Quais são as características dos laboratórios e bibliotecas quanto à iluminação, refrigeração, acústica, ventilação, mobiliário e limpeza?
- Adequação da infra-estrutura da instituição (salas de aula, biblioteca, laboratórios, áreas de lazer, transporte, hospitais, equipamentos de informática, rede de informações e outros) em função das atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- Políticas institucionais de conservação, atualização, segurança e de estímulo à utilização dos meios em função dos fins.
- Utilização da infra-estrutura no desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.
- O espaço é suficiente para que os estudantes desempenhem as atividades programadas?
- Qual o nível de funcionalidade dos laboratórios, bibliotecas, oficinas, espaços experimentais?
- Qual o estado de conservação dos laboratórios e bibliotecas e as carências mais relevantes?
- Quais são as características dos laboratórios e bibliotecas quanto à iluminação, refrigeração, acústica, ventilação, mobiliário e limpeza?
- A quantidade de postos na biblioteca e salas de leitura é adequada às necessidades dos usuários? Justifique.
- Os horários e calendário da biblioteca respondem às necessidades dos estudantes nos turnos oferecidos pela IES (diurnos e noturnos)? Justifique.
- Os equipamentos da biblioteca têm a quantidade e qualidade necessárias? Justifique.
- A organização dos materiais e o volume de consultas e empréstimos são adequados (Justifique)? São informatizados?
- Qual é a disponibilidade dos materiais em relação à demanda?
- Qual é a disponibilidade da bibliografia obrigatória ou recomendada em relação à demanda?
- Qual o grau de satisfação dos usuários com relação ao sistema de acesso aos materiais e a sua consulta? Justifique.
- Qual é a satisfação dos usuários com a quantidade, qualidade e acessibilidade da bibliografia? Justifique.
- Qual é a satisfação dos estudantes com os laboratórios e as bibliotecas da IES? Justifique.
- Existem procedimentos claros para adquirir, manter, revisar e atualizar as instalações e recursos necessários?
- A instituição possui, em seu quadro de pessoal, técnicos-administrativos necessários para o uso e manutenção das instalações/infra estrutura? Justifique.
- As instalações são adequadas e adaptadas para os estudantes com necessidades especiais⁴? Justifique.

³ Disponível em: http://www.inep.gov.br/superior/avaliacao_institucional/. Acesso em: 13 jan. 2012.

⁴ Condições de acesso para portadores de necessidades especiais (Dec. 5.296/2004, a vigorar a partir de 2009).

- Há coerência entre as bibliotecas, laboratórios, equipamentos de informática e as práticas pedagógicas dos docentes? Justifique.

Indicadores quantitativos

- Nº de Bibliotecas (central e setoriais).
- Acesso a bases de dados e bibliotecas.
- Nº de livros, periódicos e títulos em geral.
- Questionários de satisfação dos usuários sobre as instalações em geral e especialmente sobre a biblioteca, laboratórios e equipamentos informáticos. (Brasil, 2004b).

A partir dos indicadores acima, observa-se que além do acervo da biblioteca, objeto de análise da avaliação de cursos, os aspectos da biblioteca considerados na etapa da autoavaliação envolvem a estrutura física, a informatização, os serviços do setor, entre outros, mas ambos relacionados ao nível de satisfação da comunidade acadêmica. (BRASIL, 2004b).

Por fim, o resultado da autoavaliação é utilizado como subsídios para a Avaliação Externa *In loco*, a qual será descrita a seguir.

4.2.2 Avaliação Institucional Externa *In loco*

De acordo com Brito (2009), a modalidade de Avaliação Externa *In loco* do SINAES é desenvolvida pelo MEC, o Conselho Nacional de Educação - CNE, o INEP e a CONAES. Assim como a Avaliação de Cursos a Avaliação Institucional Externa *In loco* é realizada a partir de avaliadores externos. Essa modalidade de avaliação pode ter duas finalidades: o credenciamento ou o recredenciamento da IES, o INEP possui um tipo de instrumento de avaliação para cada uma das finalidades de avaliação.

Estes instrumentos são compostos de padrões de qualidade e indicadores quantitativos. Nesses processos avaliativos, o uso do instrumento de avaliação consiste em observar o referencial mínimo de qualidade de cada indicador, comparar o indicador com as informações documentais e com as condições apresentadas *in loco* pela IES. As considerações dessa comparação são representadas pelos conceitos de um a cinco.

Nas Avaliações Institucionais Externas, novamente, são verificados os dados das bibliotecas referentes à atualização do acervo, serviços, espaço físico, informatização, bibliotecas dos pólos para educação à distância, etc. (INEP, 2010a, 2010b).

Com relação à avaliação externa *in loco*, que visa ao credenciamento das IES, o instrumento utilizado de avaliação possui três dimensões. A biblioteca é avaliada na terceira dimensão, a de instalações físicas. Nesse processo avaliativo, o peso dessa dimensão é de 40%. A seguir um exemplo de indicador e critérios de análise utilizados:

Dimensão 3: INSTALAÇÕES FÍSICAS		
Indicador	Conceito	Critério de Análise
3.6 Biblioteca: instalações para o acervo e funcionamento	5	Quando há instalações equipadas para o acervo da biblioteca, que incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo plenamente aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em

		grupo.
	4	Quando há instalações equipadas para o acervo da biblioteca, que incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo adequadamente aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo.
	3	Quando há instalações para o acervo da biblioteca que incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo suficientemente aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo.
	2	Quando as instalações para o acervo da biblioteca apresentam atendem de maneira insuficiente aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo.
	1	Quando as instalações para o acervo e funcionamento da biblioteca são precárias ou não existem .

Quadro 2 – Indicadores referentes a biblioteca da Avaliação de Institucional.

Fonte: INEP, 2010b.

Já na avaliação que visa ao credenciamento da IES, é utilizado o Instrumento de Avaliação Institucional Externa do INEP (2010a), o qual possui dez dimensões. A biblioteca encontra-se avaliada na dimensão sete, a de Infra-estrutura física, que possui cinco indicadores e peso dez nessa modalidade de avaliação do SINAES.

O Instrumento de Avaliação Institucional Externa do INEP (2010a) foi elaborado em 2008 e atualizado em 2010, para implementar o processo avaliativo integrado do SINAES, que é avaliação da instituição junto com a dos cursos. O PDI e o relatório de autoavaliação fornecidos pela IES são Instrumentos de apoio a este.

Apesar de a biblioteca ser avaliada em três indicadores nesse instrumento, selecionou-se para exemplo apenas dois, uma vez que um se limitava a comparar a estrutura física com a sua descrição nos documentos oficiais. Dimensões e indicadores:

7.4. Biblioteca: acervo, serviços e espaço físico:

Conceito referencial mínimo de qualidade: Quando podem ser verificadas ações adequadas de atualização e ampliação do acervo bibliográfico e dos *serviços da(s) biblioteca (s)*.

Serviços da biblioteca: Incluem-se entre os serviços da biblioteca: sistema de informatização, reservas de livros pela Internet, empréstimo domiciliar, cópias de documentos internamente na IES, oferta de serviço de comutação bibliográfica no país e no exterior e outros.

7.5. Bibliotecas dos pólos para educação à distância: acervo, serviços e espaço físico (indicador exclusivo para IES credenciada para modalidade à *distância – EAD*).

Conceito referencial mínimo de qualidade: Quando podem ser verificadas ações adequadas de atualização e ampliação do acervo bibliográfico e dos *serviços da(s) biblioteca(s)*.

Esta etapa da Avaliação Institucional também utiliza como recurso um instrumento padronizado de caráter quantitativo, já que se atribuem conceitos numéricos para representar o resultado da avaliação. A seguir, analisa-se a metodologia de avaliação de bibliotecas universitárias descrita acima.

4.3 Resultados Finais

Rothen (2006) concluiu que os processos de avaliação institucional do SINAES são longos e trabalhosos por envolver variadas dimensões e inúmeros indicadores de qualidade. Esse autor ainda argumenta que a proposta de avaliação externa do referido Sistema se aproxima da dinâmica de avaliação da década de 1990, devido o seu conjunto de indicadores pré-estabelecidos que permite a elaboração de um conceito final.

A análise da metodologia e dos instrumentos de avaliação do SINAES, aplicados às bibliotecas universitárias permite a constatação de que nesse processo existe uma ênfase nos dados quantitativos por meio da atribuição de conceitos numéricos aos indicadores de análise.

Algumas das características da metodologia da Avaliação de Cursos do SINES não são novidades, pois estavam presentes nos processos de avaliação da educação superior brasileira desde a década de 1990, são elas: a opção de utilizar instrumentos pré-elaborados, atribuição de conceitos numéricos e a utilização de avaliadores externos. Segundo Meneghel e Lamar (2001, p.153), naquele período, essa opção metodológica foi justificada pelo seu caráter científico, pela sua objetividade, e por serem elaborados por especialistas.

No entanto, Meneghel e Lamar (2001), contestaram tal justificativa ao afirmarem que a avaliação elaborada com caráter técnico, científico ou neutro, tem como objetivos generalizações, e estão fundamentadas numa visão de ciência das ciências naturais. Para os autores, o fato de avaliação ser elaborada por especialistas e executada por avaliadores externos não garante o discurso da neutralidade.

Com relação à justificativa de indicadores quantitativos resguardarem a objetividade, que poderia assegurar a igualdade de condições entre instituições avaliadas, Meneghel e Lamar (2001) afirmaram que esses indicadores contribuem para uma avaliação punitiva, de premiação ou classificadora e não compreensiva, que pretenda entender o que a instituição representa e com isso avaliar o seu desempenho. Para os autores, o foco nesses indicadores não permite que se envolva na avaliação dados significativos relativos às diferenças, aos interesses e as peculiaridades regionais.

E, por fim, Meneghel; Lamar (2001) ressaltaram que a avaliação é uma construção social e deve envolver lutas de poder, conflitos entre diferentes formas de ver o mundo, a educação, a humanidade etc. para poder compreender a instituição avaliada, mas a concepção empregada nos modelos atuais promove a competição e a classificação elitista.

Apesar de que na autoavaliação a IES pode realizar consulta à comunidade acadêmica, a avaliação é ainda assim quantitativa, porque geralmente utilizam

somente questionários para a coleta de dados. Acredita-se que este instrumento pode demonstrar dados relevantes sobre a impressão dos membros da comunidade, mas quando utilizados sozinhos, a sua contribuição é limitada, haja vista que é difícil perceber por meio de questionários as considerações dos sujeitos sobre os dados constatados.

Como exemplo, tem-se os relatórios das autoavaliações da Universidade Federal do Tocantins – UFT, dos períodos de 2004 a 2006⁵ e de 2007 a 2008⁶, neles há uma ênfase na apresentação dos dados quantitativos e descrições das ações instrucionais. Desse modo, o primeiro relatório expõe vários gráficos demonstrando as respostas dos questionados sem uma análise que as contextualizasse, e no segundo, encontra-se uma sequência de descrições das ações empreendidas pelas Pró-Reitorias nas dimensões do ensino, pesquisa e extensão. Nos dois casos, não foram apresentadas as considerações da comunidade acadêmica da referida Instituição. Essas características do processo da autoavaliação desta IFES demonstram que nem sempre a sua comunidade acadêmica foi considerada no processo de avaliação, ou por não ter suas respostas analisadas qualitativamente ou por não ter sido envolvida nos procedimentos avaliativos.

Avaliações com as características do SINAES são comuns na área da biblioteconomia. Um exemplo de que a avaliação com abordagem qualitativa não é uma perspectiva predominante na área da biblioteconomia é o estudo de Ramos (2002). Para essa autora, na avaliação dos serviços de uma biblioteca universitária é necessário que os bibliotecários estabeleçam previamente padrões de qualidade, medidas e indicadores de desempenho para compará-los com os procedimentos adotados pela biblioteca. Segundo a autora,

Para que se obtenha a garantia da qualidade na implantação de um programa nas bibliotecas é necessário que os bibliotecários desenvolvam padrões, medidas e indicadores dentro de suas unidades, tendo como alvo as necessidades dos usuários como também promovam a sensibilidade da equipe, implantando treinamento contínuo para que bem executem suas atividades técnicas rotineiras, **utilizando-se adequadamente das estatísticas como parâmetros de avaliação para determinação de indicadores bons ou ruins**, através da interação com seus clientes transformando suas expectativas em medidas quantitativas e qualitativas. (RAMOS, 2002, p. 7, grifo nosso).

A forma de avaliação sugerida pela autora é quantitativa, uma vez que os parâmetros que determinaram os indicadores como bons e ruins são representados por valores numéricos. Verifica-se que para Ramos a definição de padrões e indicadores que podem ser medidos, ou seja, quantificados significa que,

Uma nova postura profissional deve ser adotada nos ambientes das bibliotecas universitárias, motivando os gerentes na utilização de novas

⁵ UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. Avaliação Institucional Interna da UFT: 2006. Palmas, 2007.

⁶ UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. Avaliação Institucional Interna da UFT: 2007 a 2008. Palmas, 2009.

técnicas gerenciais, construindo medidas, indicadores e padrões tendo em vista a competitividade e qualidade de seus serviços. (RAMOS, 2002, p. 9).

Ao se analisar a afirmação acima é possível entender as sugestões da autora, pois se o objetivo é a competitividade realmente é necessário o estabelecimento de padrões que gerenciem os recursos em prol da eficiência. Esta atitude é própria do sistema vigente, cuja preocupação é a gestão de recursos materiais e humanos visando primeiramente à concorrência no mercado.

As pesquisadoras Lubisco e Vieira (2009) estudaram sobre a avaliação do MEC para as bibliotecas universitárias e concluíram que o INEP não dispunha de indicadores suficientes e adequados para avaliar esses setores das IES. Assim, as pesquisadoras propuseram outro modelo de avaliação baseado na experiência da Rede de Bibliotecas Universitárias (REBIUN) da Espanha. Entretanto, a análise do modelo proposto pelas autoras Lubisco e Vieira (2009, p. 13) demonstra que elas seguem a mesma vertente ideológica que orienta a atual política de avaliação do MEC para as bibliotecas universitárias, uma vez que elas acreditam que a finalidade da avaliação pode ser alcançada com a medição do desempenho da biblioteca, por meio da formulação de um sistema de indicadores, que são padrões de desempenho e a aplicação de fórmulas matemáticas. Sendo que essa é também a lógica da atual avaliação do SINAES.

Na atual política de avaliação, a biblioteca é um dos critérios da avaliação das instalações físicas das IES, mas na proposta de Lubisco e Vieira (2009) a biblioteca deveria ser uma categoria específica de análise. Algo que poderia ser interessante, se as pesquisadoras tivessem proposto uma metodologia diferenciada da atual, ao invés do modelo de avaliação de bibliotecas universitárias que somente expande e detalha a quantidade de indicadores que são considerados atualmente pelo MEC, por meio das modalidades de avaliação do SINAES.

Sobre a escolha prioritária na área da biblioteconomia por avaliações quantitativas, Leitão (2005) considera que se devem ao fato de que informações sobre quantidade podem ser facilmente medidas, porém aspectos qualitativos envolvem um maior esforço de análise, consomem mais tempo de coleta de dados e mais pesquisadores, por isso a autora acredita que acabam sendo negligenciados.

De acordo com Lejano (2006), o diálogo com os atores envolvidos na política é de suma importância para o resultado da avaliação. Segundo o autor, isso pode ser realizado por meio da integração de diversas estratégias de coleta de dados, como: entrevistas, questionário, artifícios de escrita, técnicas de observação participante etc. A partir desse pressuposto, Lejano (2006) não exclui a coleta de dados quantitativos, mas sugere a complementação com dados coletados por ferramentas qualitativas. O que esse autor denomina como triangulação de métodos. Minayo (2005) também sugere essa metodologia como modelo de superação da dicotomia entre dados qualitativos e quantitativos. Mas Lejano (2006) alerta que a análise dos dados deve ser feita de forma integrada, isto é, articulada.

5 Considerações Finais

A partir do exposto acima, percebe-se que para a avaliação ser emancipadora e compreensiva é necessário que o seu resultado demonstre qual a relevância da instituição para a sociedade e para isso ela deve envolver a comunidade no seu processo avaliativo.

A análise da literatura, da legislação e dos instrumentos utilizados nas avaliações dos SINAES permitiu a percepção de que a proposta de avaliação institucional é bastante complexa e redundante, uma vez que possui várias modalidades de avaliação, nas quais muitas vezes os indicadores se repetem. Essa característica pode possibilitar um resultado fragmentado e superficial das avaliações das IES e de seus setores.

Concorda-se com os autores que entendem que as modalidades de avaliação do SINAES são centralizadas pelo Estado, por meio do MEC e do INEP, uma vez que os indicadores e os instrumentos de avaliação são previamente elaborados pelo referido Instituto, além do fato de envolver avaliadores externos em duas de suas avaliações, a Institucional externa *in loco* e a Avaliação de Cursos de Graduação.

Outra característica do SINAES é que sua metodologia é basicamente quantitativa, baseada em indicadores numéricos, uma vez que os resultados das Avaliações Institucionais externas e os resultados dos Cursos de Graduação são representados por notas. Essa metodologia favorece o ranqueamento entre as IES, já que possibilita uma classificação entre elas e entre os Cursos. Por isso, acredita-se que o foco dessa avaliação é a comparação e não a compreensão da atuação da Instituição para os atores envolvidos.

O sistema de avaliação do SINAES considera a biblioteca apenas como um item da infraestrutura, por isso se detém a aspectos quantitativos dos instrumentos materiais e da estrutura física desse setor, de modo que as funções pedagógicas e formativas da biblioteca são pouco analisadas nesse tipo de avaliação. Contudo, esse tipo de avaliação deveria ter como foco o entendimento do significado dos serviços da biblioteca para os seus usuários, deveria tentar compreender quem são eles, o que querem e o que pensam sobre a biblioteca. E assim, teria um caráter inovador e socialmente relevante.

Entende-se que a coleta e análise de dados quantitativos são úteis em uma avaliação, uma vez que é necessário saber o quanto foi investido em acervo, se a quantidade de livros é compatível com a quantidade de usuários, por exemplo. No entanto, esses dados não são suficientes para compreender o significado da biblioteca e dos seus serviços para a comunidade, por isso as bibliotecas universitárias necessitam de avaliações que tenham como metodologia a obtenção de dados tanto quantitativos quanto qualitativos, tendo em vista que um pode complementar a análise do outro. Em vista disso, sugere-se para a avaliação de bibliotecas universitárias a utilização da triangulação de métodos, pois se considera que a adoção de notas para representar o conceito final da avaliação da biblioteca algo desnecessário.

Referências

AUGUSTO, Rosana; BALZAN, Newton Cesar. A vez e a voz dos Coordenadores das CPAS das IES de Campinas que integram o SINAES. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 12, n. 4, p. 597-622, dez. 2007.

Brasil, Heloisa dos Santos. **Avaliação do Processo de Modernização da Biblioteca da Universidade Federal do Tocantins, Campus de Palmas**. 2011.



182 f. Dissertação (Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

BRASIL. Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES – e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 72, seção 1, p. 03-04, 15 abr. 2004a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm>. Acesso em: 24 set. 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (CONAES). **Orientações gerais para roteiro da auto-avaliação das instituições**. Brasília, DF: INEP, 2004b. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/sinaes/orientacoes_sinaes.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2009.

BRITO, Marcia R. F. **SINAES e a avaliação institucional**. Disponível em: http://www.cpa.uerj.br/pdf/SeminarioCPA_UERJ.pdf. Acesso em: 15 de jun. 2009.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação: seleção, medida e formação. In: __. **Universidade e avaliação: entre a ética e o mercado**. Florianópolis: Insular, 2002.

HOLANDA, Nilson. História da avaliação. In: __. **Avaliação de políticas públicas: conceitos básicos sobre avaliação “Ex Post”**. Rio de Janeiro: ABC, 2006.p.133-160.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**: instrumento. Brasília, DF: MEC, 2010a. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/2008/Instrumento_de_avaliacao_externa.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2009.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Instituição de Educação Superior**. Brasília, DF: MEC, 2010b. Disponível em: http://www.inep.gov.br/download/condicoes_ensino/2008/Instrumento_Credenciamento_IES.pdf. Acesso em: 15 set. 2009.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação de Curso de Graduação presencial e a distância**. Brasília, DF: MEC, 2011.

LEITÃO, Barbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária**: grupo de foco. Niterói: Intertexto, 2005.148p.

LEJANO, Raul P. Experience. In: __. **Frameworks for policy analysis: merging text and context**. New York: Routledge, 2006. p. 177 – 197.



LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas (Org.). **Biblioteca universitária Brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: documento final consolidado a partir das contribuições dos grupos de trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira. Salvador: EDUFBA, 2009.

MENEGHEL, S. M.; LAMAR, A. R. Avaliação como Construção Social: reflexões sobre as políticas de Avaliação de Educação no Brasil. **Avaliação**, Campinas, v. 6, n. 4, p. 17-26, 2001.

MINAYO. Maria Cecília de Souza. Conceito de avaliação por triangulação de métodos. In: __. MINAYO. Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves de; SOUZA, Edinilsa Ramos de (org). **Avaliação por triangulação de métodos**: abordagem de programas sociais. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. p. 19-51.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. **Padrões como instrumento de avaliação e qualidade em bibliotecas universitárias, 2002**. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/94.a.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2009.

ROSA, Janira Iolanda Lopes da; NASCIMENTO, Núbia Nogueira do. **Bibliotecas Universitárias no contexto acadêmico do Tocantins**. In: Encontro de Bibliotecas Universitárias do Centro-Oeste Brasileiro, 1, 2010, Goiânia. Disponível em: <<http://www.ufg.br/this2/uploads/files/219/bibliotecas.pdf> >. Acesso em: 20 jul. 2010.

ROTHEN, José Carlos. Ponto e contraponto na Avaliação Institucional: análise dos documentos de implantação do SINAES. **Educação**: Teoria e Prática, v. 15, n.27, p. 119-137, jul./dez. 2006.

SILVA E SILVA, Maria Ozanira. Avaliação de políticas e programas sociais: uma reflexão sobre o conteúdo teórico e metodológico da pesquisa avaliativa. In: __. **Pesquisa avaliativa**: aspectos teórico-metodológicos. São Paulo; São Luis: Veras; GAEPP, 2008. p.89-177.



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO ORIENTAÇÃO PARA INVESTIMENTO EM RECURSOS INFORMACIONAIS

Maria Lígia Campos¹, Maria Inês Andrade e Cruz²

¹Bibliotecária, UNESP, Coordenadoria Geral de Bibliotecas, Marília, São Paulo

²Bibliotecária, UNESP, Faculdade de Ciências Agrônômicas, Botucatu, São Paulo

Resumo

Os investimentos em bibliotecas universitárias, especialmente em Redes de bibliotecas, são bastante expressivos e demandam estudo e planejamento. Por outro lado, a satisfação do usuário com os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas é um dos Indicadores mais valorizados na literatura especializada, uma vez que o usuário é sempre o centro das diversas abordagens metodológicas das pesquisas nessa área. Por estas razões, foi aplicado o Questionário de Satisfação dos Usuários junto à Biblioteca da Faculdade de Ciências Agrônômicas do Campus de Botucatu, como piloto de um projeto mais abrangente em desenvolvimento pela Coordenadoria da Rede de Bibliotecas da Unesp. O presente trabalho aborda, além das questões relativas ao investimento e satisfação do usuário, os resultados obtidos com o projeto piloto e adequações necessárias à sua aplicação em toda a Rede de Bibliotecas.

Palavras-Chave:

Indicadores de desempenho; Satisfação; Bibliotecas universitárias; Aquisição.

Abstract

Investments in university libraries, especially in libraries networks, are very significant and require study and planning. On the other hand, patron satisfaction with services and products offered by libraries is one of the most valuable indicators provided in the literature, since the patron is always the center of various methodological approaches in research in this area. For these reasons, we applied the Patron Satisfaction Survey in the Library of the Faculty of Agronomical Sciences, at Botucatu Campus, as a pilot project for a more comprehensive project being developed by the Coordination of the UNESP's Libraries Network. This work presents, besides the issues of investment and patron satisfaction, the results obtained from the pilot project and adjustments necessary for implementation across the libraries network.

Keywords:

Assessment of services and products; Satisfaction; University libraries; Acquisition.



1 Introdução

A Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista (UNESP) é constituída pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) e 32 Bibliotecas das Unidades Universitárias e Experimentais, distribuídas em 23 cidades do Estado de São Paulo. A CGB foi inicialmente denominada Biblioteca Central da UNESP, atuando desde 1977 e a Rede de Bibliotecas da UNESP tem por missão disponibilizar a informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria das atividades acadêmicas, científicas, culturais, artísticas e administrativas da comunidade unespiana.

O acervo da Rede de Bibliotecas da UNESP é composto por 861.459 livros, 26.098 títulos de periódicos, com aproximadamente 1.600.147 fascículos, 6.681 vídeos, 9.610 partituras, 5.714 CDs, 52.043 teses e dissertações e 77.466 materiais diversos, totalizando 2.613.120 registros informacionais gerenciados pelas Bibliotecas da Rede. (UNESP, 2012).

Em março de 2007, a UNESP iniciou a elaboração do seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI com a criação de uma Comissão que além de conduzir o processo teve como objetivo elaborar um plano no qual estivessem claramente estabelecidos a Missão, Princípios e a Visão de Futuro da Unesp, frente aos desafios externos e internos enfrentados. (VOORWALD, 2012).

Assim, em 2009 foi aprovado pelos três órgãos colegiados centrais, o documento final que passou a ser aplicado para nortear as atividades de ensino, pesquisa, extensão universitária, planejamento, finanças, infraestrutura, gestão e avaliação acadêmico-administrativa das Unidades da UNESP. Os objetivos e ações previstos no PDI foram agrupados em grandes Programas, com metas, estratégias e custos bem definidos.

A Coordenadoria Geral de Bibliotecas da UNESP começou a fazer parte do PDI da Universidade em 2011, na dimensão Gestão e Avaliação Acadêmico-administrativa, através do Programa Apoio e Desenvolvimento da Rede de Bibliotecas, composto pelas seguintes ações: estabelecer políticas de desenvolvimento de acervos e de obras raras e ampliar e modernizar a infraestrutura das bibliotecas e dos arquivos nas Unidades Universitárias.

Ao realizar o planejamento e determinar as metas, ações e modos de implementação, deparou-se com a necessidade de estabelecer um indicador que justificasse todo o investimento realizado pelo Programa.

Para afiançar que investimentos em aquisições de grande aporte financeiro sejam satisfatórios e correspondam às necessidades da comunidade acadêmica a que se destinam, faz-se imprescindível que a alta administração das bibliotecas universitárias promova estudos e investigações a esse respeito.

Nesse sentido, um dos principais objetivos deste trabalho consiste em analisar a obtenção de dados que subsidiem especialmente as aquisições mais dispendiosas, ou seja, bases de dados e acervos eletrônicos, para a Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista - UNESP.

Por um lado, considera-se também que a dimensão do investimento e a satisfação do usuário mantém estreita relação que prescinde de reflexão e identificação das melhores estratégias a serem adotadas.

Vale ressaltar que não se apresentará uma revisão de literatura sobre aquisição planejada e satisfação do usuário, apenas destacará alguns trabalhos que



poderão contribuir na compreensão de pontos sobre o indicador *satisfação do usuário*.

Pretende-se por fim analisar os principais desafios encontrados num projeto piloto que servirá à avaliação da satisfação de usuários a ser replicado nas 32 bibliotecas universitárias distribuídas em 23 cidades do Estado de São Paulo.

2 Avaliação de recursos e serviços de informação

No trabalho esclarecedor de Rozados (2005), temos que indicadores nada mais são do que unidades que permitem medir- caso dos elementos quantitativos, ou verificar, caso dos elementos qualitativos, se estão sendo alcançados os objetivos. Um indicador é uma ferramenta de mensuração para subsidiar a tomada de decisão.

Segundo Sutter (2002 apud Rozados 2005, p.64), com relação à satisfação de usuários e qualidade de serviços e produtos, os indicadores subdividem-se em dois grupos: os de satisfação e os de desempenho.

Um dos métodos sugeridos para avaliação de serviços de informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) em Rocha e Sousa (2010) é a abordagem quantitativa, por considerar a variedade de produtos e serviços oferecidos pelo Instituto e a diversidade da comunidade de usuários atendida. Nesse caso, foram utilizados formulários eletrônicos disponibilizados nos sites dos serviços. Os autores apresentam ainda opção pela avaliação qualitativa por meio de entrevistas estruturadas além da avaliação de usabilidade das páginas web de serviços e produtos. A reunião dos três métodos buscou obter visão do contexto, enriquecer as condições de uso dos recursos e produtos e conhecer o grau de satisfação dos usuários, dentre outros. Em suma, esta obra se fundamentou em três métodos distintos que se voltam para o mesmo fim, que é identificar a adequação dos produtos e serviços do Ibict às necessidades de seus usuários.

O trabalho em pauta serve de parâmetro à Rede de Bibliotecas da UNESP no que se refere ao atendimento de comunidades acadêmicas inseridas em todas as áreas do conhecimento.

Merecem destaque as considerações do diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Ibict, Emir José Suaiden, na apresentação do trabalho de Rocha e Sousa (2010) sobre a metodologia inovadora que o Instituto disponibiliza e que

permite, ao mesmo tempo, obter uma visão contextualizada das práticas informacionais dos usuários e enriquecer as condições de uso dos produtos e serviços oferecidos, além de conhecer o grau de satisfação dos usuários e a extensão de acesso e uso dos produtos e serviços avaliados, bem como obter informações sobre a facilidade com que os usuários se relacionam com as interfaces desses produtos e serviços.

O indicador grau de satisfação do usuário obtido aqui na experiência apresentada reforça a importância de investigar as demandas e expectativas antes de efetuar investimentos financeiros de vulto porque como já apontado, o usuário é

quem melhor decide sobre o que é necessário à sua pesquisa e trabalho.

Vergueiro e Carvalho (2001, p. 28) ao definir indicadores de qualidade, atestam que para que possam ser aplicados em plenitude é

importante que sejam vistos sob um duplo ponto de vista, de um lado, o dos prestadores de serviços que conhecem as peculiaridades da sua área de atuação; e, por outro, o dos clientes, que sabem como ninguém, avaliar os serviços que recebem.

Os mesmos autores concluem, após extenso levantamento de relatos de experiências e outros trabalhos, que o foco no cliente é questão-chave quando se trata de gestão de qualidade em serviços de informação. Apontam recomendações extremamente válidas para aplicação em bibliotecas universitárias ou redes de bibliotecas e que servem de subsídios estratégicos à tomada de decisão, conforme:

- a) que as bibliotecas tornem suas políticas internas mais aparentes, uma vez que a maioria dos clientes que alegou não participar das tomadas de decisão desconhecem a possibilidade de participação;
- b) que as bibliotecas adotem a sistemática de informar aos clientes, periodicamente e de forma individual, sobre a efetivação de suas sugestões ao acervo;
- c) que as bibliotecas compatibilizem o tempo necessário para a encadernação e para a obtenção dos materiais emprestados com as necessidades efetivas dos clientes, de modo a causar-lhes o mínimo incômodo possível;
- d) realização de outras pesquisas envolvendo diferentes áreas do conhecimento, escolhendo como universo os clientes mais assíduos ao serviço de informação, garantindo, assim, o conhecimento dos clientes quanto aos serviços, produtos e políticas adotadas pelas bibliotecas.

No caso da pesquisa aplicada na Faculdade de Ciências Agrônômicas (FCA), assim como no trabalho apresentado por Vergueiro e Carvalho (2010) pretende-se utilizar os resultados do questionário como norteadores para tomada de decisão e no caso da UNESP, também no que se refere à aquisição e renovação de assinaturas de bases de dados e recursos eletrônicos. Além disso, servirá também à inovação em outras rotinas da Biblioteca, oportunizando que o fazer do bibliotecário corresponda ao que o usuário necessita e espera receber. A Biblioteca da FCA reuniu significativo conteúdo de sugestões que serão avaliadas e implementadas conforme disponibilidade de recursos financeiros, tecnológicos e de pessoal.

Ressalta-se, especialmente, as conclusões **a**, **b** e **d** indicadas no trabalho de Vergueiro e Carvalho (2010) como sendo importante de serem observadas não apenas na Rede de bibliotecas da UNESP como também em outras bibliotecas universitárias.

2.1 Indicadores de Desempenho de Bibliotecas

As Bibliotecas têm necessidade de demonstrarem o valor, qualidade e impactos dos seus serviços às comunidades que servem. De acordo com a International Standart Organization (ISO) (2008E) os indicadores de desempenho devem estar ligados à



avaliação e planejamento sistemático da biblioteca e cumprem dois principais objetivos:

- Facilitar o controle no processo de administração;
- Servir como base para referência e para diálogos entre a equipe da biblioteca, organismos de financiamento e comunidade usuária.

Ainda de acordo com a ISO (2008E), as bibliotecas precisarão decidir quais indicadores de desempenho são os mais apropriados para uma situação em particular. Esta decisão deve ser tomada à luz da missão, metas e objetivos das bibliotecas.

Para o projeto em desenvolvimento na UNESP e aplicado como piloto na Biblioteca da FCA, as respostas às indagações da Norma são respondidas na medida em que se definindo pelo indicador *satisfação do usuário* compromete-se em adquirir os recursos informacionais desejados nas bibliotecas, destacando que esta ação está alinhada ao PDI da UNESP por meio do Programa Apoio e Desenvolvimento da Rede de Bibliotecas, na Dimensão Gestão e Avaliação Acadêmico-Administrativa.

3 Materiais e Métodos

A Coordenadoria Geral de Bibliotecas da UNESP elaborou, baseada em literatura existente na área, questionário de avaliação de serviços e produtos disponíveis aos usuários a ser aplicado nas Bibliotecas da Rede para estabelecer o grau de satisfação e servir de parâmetro para a tomada de decisões.

O Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Ciências Agrônômicas de Botucatu foi piloto na aplicação do referido questionário que contemplou as seguintes questões: grau de satisfação na utilização de recursos informacionais, equipamentos, atendimento, divulgação dos serviços e utilização de bases de dados e e-books.

Após adequações sugeridas pelas bibliotecárias da FCA, o questionário foi elaborado em formulário do *Google Docs*, um pacote de aplicativos atualmente composto por um processador de texto, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários. (GOOGLE, 2012). Constou de 57 questões, foi aplicado no período de 7 de outubro a 15 de novembro de 2011, num total de 40 dias.

Foram utilizados os endereços de e-mail dos usuários cadastrados na Biblioteca da FCA e disponíveis no sistema Aleph, que gerencia a automação da Rede de Bibliotecas da UNESP.

Criou-se uma conta de e-mail com domínio na Reitoria da UNESP para o envio automático de mensagens solicitando a participação dos usuários, o link do questionário a ser respondido e um número de controle gerado aleatoriamente para evitar duplicidade de respostas.

As mensagens encaminhadas, em muitos casos, foram recebidas como "spam".

4 Resultados Parciais/Finais

Para a análise dos resultados obtidos em relação ao Indicador estabelecido para o Programa de Apoio e Desenvolvimento para a Rede de Bibliotecas, no PDI 2011 ocorreram os seguintes resultados:

4.1 Recursos tecnológicos – Acesso e recuperação da informação

Como demonstra a Tabela 1, dos serviços disponíveis eletronicamente através do Athena - catálogo on-line da UNESP, somente “Pedidos de empréstimo entre bibliotecas na Rede UNESP” apresentou um índice de 67%, inferior aos outros serviços por ter sido automatizado e implantado há cerca de um ano.

Apesar dos usuários estarem satisfeitos com o nível de atualização dos equipamentos, constata-se que “Acesso aos e-books” ainda é pequeno, considerando que 53% desconhecem ou não utilizam. Já “Acesso a periódicos eletrônicos e bases de dados” apresenta índices de satisfação de 68 e 86% respectivamente.

Tabela 1 - Recursos tecnológicos – Acesso e recuperação da informação

RECURSOS TECNOLÓGICOS	Insatis- feito	Pouco satis- feito	Satis- feito	Muito satis- feito	Desco- nheço /Não utilizo
Nível de atualização dos equipamentos	3	18	38	34	9
Recuperação da informação via catálogo on-line	0	6	43	35	16
Acesso a bases de dados	1	6	41	45	7
Acesso a e-books	2	6	22	18	53
Acesso a periódicos eletrônicos	1	7	34	34	24
Pedidos de empréstimo entre bibliotecas (EEB) na Rede Unesp	1	4	30	37	28
Renovação de empréstimos de material bibliográfico on-line	1	3	28	65	3
Reserva de material bibliográfico on-line	0	3	36	49	11

4.2 Recursos informacionais – Qualidade de acervos e coleções

Com exceção do Acervo de materiais especiais (mapas, partituras, etc.) que não estão relacionados diretamente à área de Ciências Agrônômicas e são muito específicos, os demais acervos/coleções apresentam grau de satisfação bem próximo ou acima do índice esperado, ou seja, 70% da amostragem com resultado bom e/ou excelente, conforme a Tabela 2.

A manutenção da coleção de e-books precisa ser reavaliada para 2012 e mais divulgada junto aos usuários, pois apresentou o índice de 37% com resultados “satisfeito” ou “muito satisfeito”, muito inferior ao nosso objetivo.

Tabela 2 - Recursos informacionais – Qualidade de acervos e coleções

RECURSOS INFORMACIONAIS	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Desconheço/ Não utilizo
Qualidade do acervo de livros	1	7	53	37	2
Qualidade do acervo de periódicos	1	8	46	27	18
Qualidade da coleção de e-books	2	7	24	13	54
Qualidade da coleção de periódicos eletrônicos	2	8	38	30	22
Qualidade da coleção de bases de dados	2	3	48	35	13
Qualidade do acervo de materiais especiais (mapas, partituras, etc)	1	6	20	10	63

4.3 Atendimento

Dos aspectos analisados e apresentados na Tabela 3: horário de funcionamento, tempo de respostas às necessidades, confiabilidade, cortesia, assistência na pesquisa/referência, qualificação dos funcionários em fontes eletrônicas, todos apresentaram índice superior a 70% de satisfação, sendo que em relação a “Treinamentos oferecidos” apresenta 73% de satisfação, ao mesmo tempo sinalizam com o índice de 23 % de respostas desconhecem ou não utilizam.

Tabela 3 – Atendimento

ATENDIMENTO	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Desconheço/ Não utilizo
Funcionários qualificados em fontes eletrônicas	0	3	31	63	3
Assistência na pesquisa/referência	1	5	28	61	6
Cortesia	1	3	22	72	3
Confiabilidade	0	1	27	72	1
Tempo de respostas às necessidades	0	3	31	65	1
Treinamentos oferecidos	0	5	30	43	23
Horário de funcionamento	6	7	47	40	1

4.4 Divulgação

A divulgação dos serviços da biblioteca é realizada através de diferentes meios (cartazes, folhetos, e.mail, painel eletrônico – display, site da biblioteca) além dos tutoriais das bases de dados e treinamento quanto ao uso das bases, sendo que destes, só os folhetos, cartazes e e.mail atingem índices superiores a 70 % de satisfação. Quanto à divulgação de novas aquisições no site da biblioteca, precisa ser melhor explorado, pois apresentou um índice de 59 % de satisfação.

Tabela 4 – Divulgação

DIVULGAÇÃO	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Desconheço /Não utilizo
Treinamentos quanto ao uso das bases	2	14	38	28	19
Treinamento quanto ao uso dos recursos do catálogo online	2	12	39	30	18
Cartazes	1	13	48	24	14
Folhetos	1	14	46	25	15
Painéis eletrônicos (Display)	1	11	40	22	27
E.mail	2	7	48	32	10
Divulgação de Novas Aquisições no site da Biblioteca	5	17	36	23	19
Tutoriais das bases de dados no site da biblioteca	1	9	42	23	24

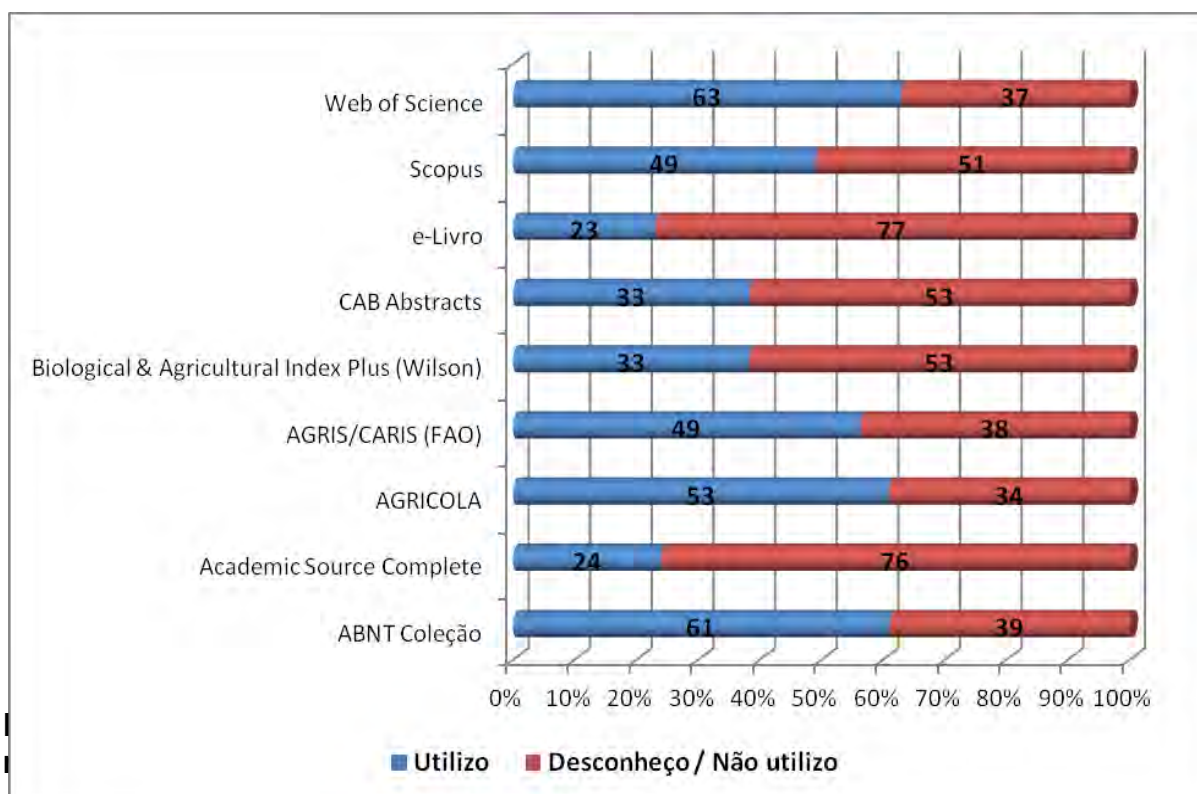
4.4 Utilização das Bases de Dados e outros Recursos Eletrônicos Disponíveis

Considerando que o objetivo da Coordenadoria Geral de Bibliotecas da Unesp é aplicar o Questionário em todas as 32 Bibliotecas da Rede, foram separados os recursos eletrônicos (bases de dados referenciais e textuais, e-books, normas técnicas, etc..) por área do conhecimento: biológicas, exatas, humanas e as multidisciplinares.

Foi solicitado ao usuário que identificasse a área de atuação para que respondesse diretamente sobre a utilização dos recursos de sua área, além das outras fontes multidisciplinares.

Analisando as respostas obtidas na Figura 1, observa-se a necessidade de forte investimento na utilização dos recursos eletrônicos disponíveis, inclusive considerando que foram adquiridos equipamentos atualizados para facilitar o acesso ao conteúdo digital.

Constata-se que a coleção de e-books é subutilizada, apresentando 23% de uso da base “e-Livro”, que engloba livros de todas as áreas do conhecimento em português. As demais coleções estão em inglês, indicando que o idioma é um fator limitante a ser considerado. Na FCA, desde 2011 estão sendo oferecidos cursos subsidiados pela Unidade, de inglês, francês e espanhol, aos alunos e servidores interessados, o que deve minimizar a barreira do idioma para acesso às bases de dados em médio prazo.





5 Considerações Parciais/Finais

Considerando que foram encaminhados 2.022 e-mails abrangendo corpo docente, alunos de graduação, alunos de pós-graduação e funcionários, as respostas que os usuários deram espontaneamente ao questionário piloto evidenciou a validade de sua aplicação, o que não dispensa a necessidade de futuros procedimentos estatísticos quando da aplicação no universo de bibliotecas da UNESP.

Observou-se que Acervo, Recursos tecnológicos, Atendimento, Divulgação e Uso de bases e recursos eletrônicos, poderão ter gerenciamento diferenciado em termos de política de desenvolvimento. Além disso, ao conhecer as necessidades dos usuários, em algumas situações, a biblioteca poderá com pequenos investimentos e readequações de rotinas, corresponder ainda mais às necessidades dos usuários. Por esse motivo, recomenda-se aprofundar e repetir sistematicamente a pesquisa como forma de manter alinhados os investimentos em bases de dados e recursos eletrônicos verificando a satisfação do usuário com esses conteúdos e formas de acesso.

Sugere-se analisar a possibilidade de diminuir o número de telas do questionário e permitir que o usuário tenha opção de responder apenas as informações que desejar e ou possa salvar o que já respondeu e continuar em outro momento, o que não foi possível no piloto.

Verificou-se ainda, a necessidade de investimento em estratégias de divulgação dos recursos eletrônicos, suas facilidades e benefícios, não sendo suficientes os treinamentos e aulas convencionais oferecidos pela Biblioteca.

Ao eleger o indicador *satisfação*, diversas áreas das bibliotecas universitárias terão retornos positivos e se colocadas em prática as sugestões, o usuário, ator principal em estudos desta natureza, será fortemente beneficiado e as instituições terão cumprido seu papel, inclusive, adquirindo recursos informacionais adequados.

6 Referências

GOOGLE. **Google Docs**. 2012. Disponível em: <http://www.google.com/google-ds/hpp/hpp_pt-PT_pt.html>. Acesso em: 2 abril 2012.

INTERNATIONAL STANDART ORGANIZATION. **ISO 11620:2008(E)**: Informação e documentação: indicadores de desempenho de bibliotecas. Tradução Terezinha Cristina B. Vernaschi. Marília: Coordenadoria Geral de Bibliotecas, UNESP, 2011.

ROCHA, E. da C.; SOUSA, M. de F. E. de. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: Ibict, 2010. 84 p.

ROZADOS, H. B. F. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n.1, p.60-76, jul.dez. 2005.

UNESP. **Anuário estatístico 2011**. Disponível em: <http://www.unesp.br/ape//mostra_arq_multi.php?arquivo=8160>. Acesso em: 2 abril 2012.



Avaliação de produtos e serviços

Trabalho completo

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun.2001.

VOORWALD, H. J. C. (Coord.) **Plano de Desenvolvimento Institucional**. São Paulo: UNESP, 2009. Disponível em: <<http://unesp.br/ape/pdi/execucao/index.php>>. Acesso em: 2 abril 2012.

As autoras agradecem a colaboração das bibliotecárias da Faculdade de Ciências Agrônômicas da Unesp, Campus de Botucatu, pelas sugestões ao questionário piloto: Ana Lúcia de Grava Kempinas, Célia Regina Inoue, Janaína Celoto Guerrero e Maria Lúcia Martins Frederico.



A BIBLIOTECA REVIVE: INDO ALÉM OU FAZENDO O ÓBVIO?

Marlene Sanches dos Santos¹, Ana Paula Soares², Ana Catarina Cortêz de Araújo³

¹ Graduada em Biblioteconomia, IESF-FUNLEC, Campo Grande, MS

² Mestre em Tecnologia pela UTFPR, Docente do Curso de Biblioteconomia do IESF-FUNLEC, Campo Grande, MS

³ Graduada em Biblioteconomia, IESF-FUNLEC, Campo Grande, MS

Resumo

Aborda a reestruturação física, a transformação de acervo fechado para acervo aberto, revitalização e implantação de serviços na Biblioteca Alcídio Pimentel, do Instituto de Ensino Superior da FUNLEC - IESF, com foco nas necessidades de seus usuários. Questiona-se a condição do acervo, entre as perspectivas de aberto ou fechado, em função do atendimento. Descreve de que forma essa reestruturação afetou a utilização da Biblioteca e o relacionamento com a comunidade dessa Instituição. Utiliza a metodologia SERVQUAL (Service Quality), que analisa qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação e a percepção dos usuários relativa à reestruturação e à abertura do acervo. De acordo com o resultado da pesquisa, observa-se que a possibilidade do acervo aberto oferece liberdade, transforma a biblioteca em um lugar agradável e de livre acesso, ao mesmo tempo em que propicia uma aproximação entre a Unidade de Informação e seus usuários. Percebe-se, por meio dos relatos, que a Biblioteca Alcídio Pimentel tornou-se atraente, o que justifica a visitação mais frequente dos usuários, que, anteriormente, o faziam de forma esporádica. A reestruturação física e conceitual também colaborou para a promoção do espaço físico, de seus produtos e serviços.

Palavras-Chave:

Biblioteca Universitária; Biblioteca Alcídio Pimentel; Satisfação do usuário.

Abstract

It deals with the physical reorganization, the change from closed to open collection, the revitalization and implementation of services in the Library Alcídio Pimentel from Instituto de Ensino Superior da FUNLEC – IESF focusing the needs of users. It is questioned the condition of the collection between the perspectives of open or closed in relation to the attendance. It describes how this new reorganization has affected its use and relationship with the community of this Institution. It is used the SERVQUAL (Service Quality) methodology, which analysis quantitative and qualitatively the degree of satisfaction and the users perception concerning the reorganization and the opening of the collection. According to the result of the research, one can observe that the possibility of open collection provides liberty transforming the library in a

pleasant and free access place which builds a close relationship between the Information Unity and its users. It is observed that the Library Alcidio Pimentel has become attractive to its users transforming, according to reports, occasional visits into periodic ones. The physical and conceptual reorganization has contributed to the promotion of the physical space, the library's products and services.

Keywords:

Library University; Library Alcídio Pimentel; Satisfaction and the users.

1 Introdução

Afirmar que a preocupação em satisfazer as necessidades dos clientes deve ser um constante no contexto das unidades de informação parece óbvio. Observa-se, entretanto, que existe certa dificuldade em aliar a teoria com a prática. A estratégia para resolver tal problemática foi de investigar qual a necessidade dos usuários em unidades de informação, para, então, elaborarem-se planejamentos visando à melhoria contínua.

Encantar o usuário e trazê-lo para uma unidade de informação tornou-se um desafio na era Pós-Moderna. Afinal, muitos leigos imaginam que suas necessidades informacionais podem ser satisfeitas unicamente por meio de acessos à Internet. Por este motivo, as bibliotecas precisam oferecer mais que acesso à informação. Elas precisam transformar seus espaços em locais atraentes e aconchegantes, a fim de conquistar esses usuários.

Apresenta-se, como tema principal deste trabalho, a satisfação do usuário e a importância desse aspecto como fator determinante para a sobrevivência de unidades de informação. O desenvolvimento da pesquisa ocorreu em uma biblioteca de Instituição de Ensino Superior

O tema, apesar de muito discutido, parece ser, ainda, uma realidade distante do contexto de muitas bibliotecas universitárias brasileiras.

Percebe-se que os bibliotecários focam seus serviços, muitas vezes, apenas em rotinas técnicas, deixando, dessa forma, de pensar nas reais necessidades de seus usuários e de levar em conta que o êxito desse tipo de trabalho advém da relação próxima com a parte mais valiosa de seu patrimônio: seus utilizadores, clientes/usuários.

Como uma ação positiva, sugere-se que os gestores das bibliotecas universitárias promovam e valorizem a alma da organização, ou seja, sua clientela. Infelizmente, parece que poucos se dispõem a realizar o óbvio, que é satisfazer as necessidades de seus usuários, seja em qualidade, eficiência e eficácia nos serviços, presteza no atendimento e bom relacionamento. Agir assim, não se trata de uma questão de escolha, mas de sobrevivência desses espaços.

O aperfeiçoamento contínuo de atitudes, serviços, processos e de espaços podem levar o usuário a reagir e perceber a unidade de informação inserida no meio acadêmico de forma ativa, de modo a transformar o conceito de biblioteca.



A Biblioteca do Instituto de Ensino Superior da FUNLEC (IESF), vivenciando essas preocupações, vem, ao longo do tempo, promovendo mudanças em relação ao seu quadro de funcionários e à sua estrutura física, incluindo a abertura de seu acervo, principal aspecto do trabalho em questão.

No período de abril a setembro de 2011, a Biblioteca Alcídio Pimentel passou por um processo de reestruturação física e de revitalização de seus serviços, que envolveu todo o contexto da Biblioteca.

Diante dessa nova apresentação, sentiu-se a necessidade de conhecer a opinião dos usuários relativamente às mudanças e melhorias. Tendo em vista o aumento de fluxo de usuários da Biblioteca Alcídio Pimentel do Instituto de Ensino Superior da FUNLEC-IESF, os novos cursos oferecidos pela Instituição, como Administração e Turismo, além da pós-graduação e dos outros cursos - Biblioteconomia, Pedagogia, Educação Física, Artes Visuais e Secretariado Executivo Bilíngue, torna-se relevante que se avaliem os produtos e serviços bem como a estrutura física oferecida pela unidade de informação.

2 Bibliotecas Universitárias: os serviços e a relação com os usuários

Inserida dentro das Instituições de Ensino Superior (IES), as bibliotecas universitárias não são organizações isoladas, pois exercem um papel fundamental na formação acadêmica recebendo influências de seus gestores, funcionários, docentes e discentes.

Essas organizações proporcionam a interação dos usuários fornecendo materiais que embasam e dão suporte à criação de novos conhecimentos. Além disso, elas contribuem para a formação cognitiva de seus usuários, o que, no atual contexto da competitividade profissional, torna-se fundamental.

Hoje, na era Pós-Moderna, as bibliotecas universitárias e os profissionais desses espaços de informação não podem continuar no tradicionalismo técnico e esquecerem-se dos seus clientes.

Talvez não seja injusto afirmar que muitos profissionais de bibliotecas universitárias brasileiras dão a impressão de achar que seus clientes não têm uma ideia muito clara daquilo que querem ou que sabem avaliar corretamente o que recebem. É muito comum, inclusive, lançarem àqueles a quem devem servir a culpa pela utilização inadequada das facilidades físicas e do acervo que disponibilizam que atribuem a falhas de entendimento ou deficiências de formação educacional dos clientes e jamais à inadequação do serviço de informação às necessidades de sua cliente. (VERGUEIRO, 2000, p. 84).

Este momento de inserção de novas tecnologias e de velocidade da informação requer, do profissional bibliotecário, um perfil com habilidades e competências diversificadas, para atender uma sociedade cada vez mais

exigente dentro e fora da instituição.

Nota-se que o papel da Biblioteca Universitária não é apenas o de disponibilizar o conhecimento em vários meios, mas, também, o de filtrar essa demanda gigantesca de informações com vistas a se poupar tempo; para tanto, faz-se necessário que o profissional reconheça as necessidades do usuário para atendê-lo com eficácia.

[...] não basta conhecer o que o cliente quer, mas principalmente poder oferecer o que ele precisa. Sabemos que os serviços de informação, de uma maneira geral, têm avançado muito nas últimas décadas em vários aspectos, porém, existem serviços com insuficiência de recursos básicos, como por exemplo, mão-de-obra e, neste caso, toda a base teórica disponível não tem espaço para sua aplicação. (VALLS; VERGUEIRO, 2006, p.123)

Dessa maneira, tão importante quanto um acervo que atenda os usuários nos aspectos quantitativos e qualitativos, é que o profissional seja atualizado e atuante, capaz de aplicar seus conhecimentos teóricos com interatividade. Santos e Tolfo (2006, p. 70), ao se referirem à postura ativa dos profissionais da informação, afirmam que “o sucesso presente em uma organização depende de seus produtos e serviços, mas seu sucesso permanente está ligado às competências de suas pessoas”.

Portanto, é fundamental que os profissionais da informação tenham o foco nos usuários. Uma reestruturação do espaço físico e a abertura do acervo oferecerão, sem dúvida, aos usuários, para maior autonomia em relação ao alcance das estantes. Para tanto, o acervo deve estar estruturado e organizado de forma a facilitar a identificação das obras, além de os profissionais manterem-se mais atentos ao comportamento desses usuários, ao percorrerem as estantes no ambiente da biblioteca.

A interação do profissional como facilitador entre o novo contexto e os usuários, que ainda não estão habituados ao novo funcionamento, torna-se fundamental e revelará preocupação na satisfação do usuário e presteza no atendimento.

Em uma instituição de ensino superior que se preocupa com a responsabilidade social é primordial a existência de uma biblioteca que se mantém em movimento para satisfazer às necessidades informacionais de sua comunidade acadêmica. “O enfoque na satisfação do cliente é um dos aspectos mais destacados nas iniciativas sistemáticas de busca da qualidade em serviços” (VERGUEIRO, 2000, p.14).

A demanda de novas informações qualitativas, a todo o momento, pelos usuários, exige do profissional bibliotecário agilidade e habilidade em filtrar demanda. Apesar de o contato maior com o usuário ser do profissional de referência, toda a equipe deve estar motivada em um único objetivo, qual seja, satisfazer suas expectativas, tal como afirma Amaral:

[...] embora o contato direto com o usuário seja feito pelo profissional de referência, que de modo geral exerce maior influência na atitude do usuário, todo o resto da equipe da biblioteca deve também adotar uma atitude, concentrando esforços para aumentar ao máximo a satisfação do usuário. (AMARAL, 1998, p. 67).



A idéia que a autora apresenta é de que a equipe deve estar focada em um único objetivo:

[...] mesmo os que trabalham no processamento técnico devem ter a preocupação de executar suas tarefas orientadas para o usuário, acelerando o processamento do material, ou até, acrescentando referências ao catálogo de assunto, quando se tratar de uma entrada cuja apresentação esteja um tanto obscura. (AMARAL, 1998, p. 67).

Observa-se, então, que, no novo contexto, todos os processos devem estar voltados para o atendimento das necessidades dos usuários.

É notório que o avanço tecnológico tem contribuído para formar indivíduos mais exigentes, deixando o rótulo de usuário e adotando a denominação de cliente, fazendo com que as instituições comecem a rever seus conceitos de atendimento e se foquem nesses clientes, identificando e mensurando suas necessidades, para, então, traçar estratégias eficazes.

Portanto, não são apenas as novas tecnologias que fazem a diferença na satisfação dos usuários, mas todo o processo de envolvimento que engloba as tecnologias, os profissionais capacitados, a estrutura, a qualidade e quantidade do acervo e a preocupação em melhoria contínua para que a unidade de informação possa acompanhar a evolução das necessidades informacionais de seus usuários e possa supri-las de maneira satisfatória.

Pensando nisso, a Biblioteca Alcídio Pimentel do Instituto de Ensino Superior da FUNLEC – IESF, fundada em 1998, no período de abril a setembro de 2011, passou por uma reestruturação organizacional física e funcional, estruturando o trabalho interno e facilitando o acesso à comunidade de docentes e discentes.

A Biblioteca era constituída por acervo fechado; os usuários faziam a busca na base de dados, e com o número de chamada em mãos procuravam atendimento no balcão da Biblioteca. O acesso era permitido apenas às salas de leitura individual e aos espaços de estudo em grupo.

Após a reforma, com o livre acesso ao acervo, foram disponibilizados ambientes arejados e climatizados para estudos individuais e coletivos, com iluminação adequada, recepção com mobiliário, sala de multimeios, tudo isso visando ao maior conforto dos usuários.

Após a reestruturação, a Biblioteca Alcídio Pimentel passou a disponibilizar alguns serviços diferenciados, outrora não oferecidos, como, por exemplo, guarda-volumes e, principalmente, o livre acesso ao acervo que facilita a circulação do usuário circule pelas estantes, permitindo que conheça outras obras e autores, além dos procurados, relacionados com o tema desejado. Entre as melhorias oferecidas estão os serviços inerentes a uma biblioteca como: levantamento bibliográfico, elaboração de ficha catalográfica, cursos e oficinas com temáticas variadas relacionadas aos temas de interesse da comunidade acadêmica.

Para verificar as vantagens oferecidas e satisfação dos usuários sobre as mudanças ocorridas, descreve-se, em seguida, o método de pesquisa utilizado.

3 Materiais e Métodos

A metodologia aplicada teve como objetivo identificar quais as vantagens percebidas na visão do usuário da Biblioteca Alcídio Pimentel do Instituto de Ensino Superior da FUNLEC, frente à abertura do acervo.

Para responder a esses questionamentos, utilizou-se o método SERVQUAL, que analisa qualitativa e quantitativamente a satisfação do usuário de acordo com cinco dimensões, conforme o quadro 1.

Quadro 1 - Método SERVQUAL

Confiabilidade: confiabilidade de um serviço é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. É uma dimensão importante para a qualidade dos serviços bibliotecários, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na qualidade dos trabalhos acadêmicos e científicos;

Receptividade: é a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os usuários, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários;

Segurança: (abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança): Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança;

Aspectos tangíveis: refere-se à aparência de qualquer evidência física do serviço bibliotecário, ou seja, a aparência limpa ou a forma de se vestir dos funcionários, a limpeza das instalações, o estado de conservação do acervo, a atualização e inovação de novos equipamentos e facilidade no acesso às instalações;

Empatia: (acesso, comunicação e entendimento do cliente): a empatia fornece atenção individualizada aos usuários das bibliotecas, buscando atender às suas necessidades específicas. Dentre os requisitos relacionados a esta dimensão, citam-se localização conveniente, acesso sinalizado, divulgação do horário de funcionamento e regras de utilização dos serviços. Frequentemente existe o contato direto entre o usuário e os funcionários das bibliotecas.

Fonte: FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, p. 90.

Essas cinco vertentes comparam o desempenho da Instituição entre o que seria ideal (expectativa) e o que realmente é, pela percepção do usuário, identificando os pontos fortes e os pontos de melhorias em vários tipos de serviços.

A ferramenta utilizada para coleta de dados foi a entrevista, definida por Lakatos e Marconi (1999, p. 94) como “um encontro de duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto mediante uma conversação de natureza profissional”. As autoras defendem sua utilização “na investigação social, para coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou tratamento de um problema social” (LAKATOS; MARCONI, 1999, p. 94).

A entrevista estruturada foi definida como ferramenta de coleta de dados por se tratar de um instrumento capaz de medir a percepção cognitiva dos usuários; as respostas vão além dos questionamentos, pois os entrevistados se

sentem livres para expor seus pensamentos. A entrevista prevê maior flexibilidade, podendo o entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente, especificar algum significado, como garantia de estar sendo compreendido (LAKATOS; MARCONI, 1999, p. 97).

Tabela 1 - Amostragem quantitativa da população entrevistada.

Artes Visuais	01 (DIAV)	01 (DOAV)
Biblioteconomia	01 (DIB)	01 (DOB)
Educação Física	01 (DIEF)	01 (DOEF)
Secretariado Executivo Bilíngue	01 (DISEB)	01 (DOSEB)

Fonte: SANTOS, 2011, p. 27

Um pré-teste foi aplicado na semana da IV Mostra Científica da Faculdade, evento realizado pela Instituição nos dias 26 e 27 de outubro do ano de 2011. Nessa data, houve maior número de usuários circulando, simultaneamente, na Biblioteca.

A escolha dos entrevistados ocorreu no contexto da biblioteca de forma aleatória. Os usuários que adentraram à Biblioteca no período descrito e que se encaixavam no perfil estabelecido foram convidados a responder a entrevista para avaliação do instrumento de coleta de dados.

As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas, para realização da análise dos dados e entrega dos resultados.

4 Resultados Parciais/Finais

Com a primeira pergunta da entrevista, pretendia-se identificar se a Biblioteca Alcídio Pimentel seria a primeira imagem a ser lembrada ao se referir ao IESF. Os entrevistados apresentaram várias respostas, mas, apenas um dos oito participantes relacionou a Biblioteca afirmando:

Bom, a primeira imagem de uma instituição de ensino superior é o papel da Biblioteca. Isso me parece um pouco lógico porque eu sou professor da Biblioteconomia, mas não é isso; eu entendo que o papel da Biblioteca é o coração de qualquer instituição de ensino, principalmente em uma instituição de ensino superior (DOB).

As outras respostas colocam em evidência a Instituição (IESF), os cursos específicos de cada área e seu comprometimento com o ensino, como corroboram os relatos: “educação, o esporte e fraternidade” (DIED); “uma Instituição séria e comprometida com seus ideais” (DIB); “o IESF é minha paixão, é um lugar muito gostoso para trabalhar” (DOSEB). Entende-se, portanto, que a imagem da Instituição é muito forte; no entanto, pode ser analisado também que, para alguns desses usuários, a imagem da Biblioteca



pode estar relacionada com a imagem da FUNLEC, como uma única organização.

Quando os entrevistados foram questionados por qual razão frequentam a Biblioteca e o que lhes chama a atenção, todos responderam que procuram embasamentos teóricos para as suas pesquisas, mas também para leituras. Os docentes também utilizam o ambiente para ministrar aulas, o que pode ser confirmado pelas falas:

Frequento sempre para escolha da minha bibliografia, também para ver os periódicos, ver novidades que surgem e também quando os alunos precisam da indicação da Biblioteca ou até mesmo trazendo-os aqui. (DOSEB)

Uma das respostas que mais identificou e justificou o verdadeiro papel da Biblioteca como um espaço de construção de conhecimento e usabilidade foi:

Eu frequento a biblioteca por vários motivos, para encontrar publicações para auxiliar nas minhas aulas e minhas pesquisas; também utilizo a biblioteca para usar os *notebooks* e computadores da biblioteca; frequento a biblioteca para lecionar e encontrar os acadêmicos e outros professores; para realizar reuniões e orientações de monografia e também participar de qualquer evento que aconteça no ambiente da biblioteca (DOAV).

Sem dúvida, essa afirmação reforça o fato de que o ambiente da Biblioteca tornou-se um lugar agradável após a reestruturação e abertura do acervo, o que indica uma estratégia eficaz para maior uso da Biblioteca.

Indagados sobre a facilidade de encontrar o material desejado e a identificação dele, ficou evidente a satisfação dos entrevistados, pois a maioria alega não ter dificuldade em encontrar as obras no acervo.

O material está bem exposto, as etiquetas de numeração ajudam bastante, está bem direcionado; quando não encontro, volto ao material de pesquisa, que é o computador, para ver se está emprestado ou não. Se caso não tiver esta informação, eu procuro o pessoal da biblioteca. (DIEF)

Em outra fala, tem-se o seguinte depoimento: “Eu acho fácil e quando eu não encontro consulto o técnico bibliotecário” (DISEB). Assim, pode-se concluir que, após a abertura do acervo os usuários não tiveram dificuldades na sua utilização, o que evidencia o aspecto empatia do Método SERVQUAL no ambiente da Biblioteca: “Acho que a sinalização ficou melhor, um lugar tranquilo. Nós temos os livros aqui à mão, e eu preciso orientar e atender, e também trago os alunos para fazerem pesquisas aqui” (DOB).

Cabe destacar, ainda, que, após a abertura, os usuários se sentem mais à vontade:

Nós já tivemos anteriormente dificuldades para encontrar dados na biblioteca; ela não estava tão aparelhada, tão preparada para atender a contento os usuários. Mas hoje, pelo fato de estar mais espaçosa, temos mais espaço para circular. Hoje temos acesso direto aos livros, coisa que não se tinha no passado com o acervo fechado, então, hoje eu não vejo dificuldade de encontrar o que procuro. (DIB)

Vale destacar que, embora a Biblioteca tenha passado pelo processo de reforma, não houve ampliação do espaço físico, mas um melhor aproveitamento do já existente que aumentou o espaço de circulação com o livre acesso às estantes.

Concernente à pergunta sobre a reestruturação da Biblioteca observa-se que o usuário passou a utilizar mais o acervo, ou passou a permanecer mais tempo no ambiente. Dentre os motivos: ambiente aconchegante, local arejado e climatizado, autonomia, e, principalmente, acessibilidade em todo o ambiente. As respostas esclarecem:

Eu passei a fazer uso mais tempo pela disponibilidade das mesas [...] tem que fazer visita, verificar se tem livros novos ou não, enfim, outras literaturas que nós não pegamos no início do nosso trabalho. A mudança da biblioteca tornou essa possibilidade de aproximação dos livros maior; embora os professores tivessem esse contato liberado, acho que também, a possibilidade dos acadêmicos poderem entrar e poderem ser orientados no espaço da biblioteca tornou essa possibilidade de permanência e utilização do acervo mais adequada. (DOAV).

Outra fala que não deixa dúvida quanto ao melhor uso dos espaços é a seguinte:

[...] uma percepção minha quanto usuário mesmo, ficou um espaço muito mais aconchegante, muito mais feliz. Eu poderia dizer isso mesmo, acho que a biblioteca acabou tendo essa dimensão de felicidade onde eu possa ter uma relação maior de ficar na biblioteca. (DOB).

Portanto, de acordo com as respostas dos entrevistados, é inegável o maior uso da biblioteca. Por consequência, o número de empréstimos também aumentou como comprova a continuação da resposta:

[...] se eu estou mais tempo na biblioteca, o que está acontecendo comigo, é natural, notório que eu percorra mais a biblioteca, que eu conheça mais os seus livros, a sua coleção, e isso faz com que eu tenha, na verdade, uma política de empréstimo maior. (DOB).

Acredita-se que o maior número de empréstimos e a maior permanência dos usuários no ambiente da Biblioteca devem-se ao livre acesso às estantes e ao investimento em computadores e no novo *layout*, em concordância com este depoimento: “Antes da reestruturação eu não frequentava a biblioteca; agora, esse novo ambiente, mais aconchegante estimulou a minha frequência. Eu venho quase todos os dias.” (DIB).

Eu frequento a biblioteca por vários motivos, para encontrar publicações para auxiliar nas minhas aulas e minhas pesquisas; também utilizo a biblioteca para usar os *notebooks* e computadores da biblioteca; frequento a biblioteca para lecionar e encontrar os acadêmicos e outros professores; para realizar reuniões e orientações de monografia e também participar de qualquer evento que aconteça no ambiente da biblioteca (DOAV).

[...] nós tivemos melhoras nos computadores. Antes nós tínhamos poucos computadores e eles não atendiam a necessidade. Nós ainda temos dificuldades, mas já melhorou muito. Outra questão que melhorou bastante foi o mobiliário, as salas ficaram melhor distribuídas em salas individuais com mesas e cadeiras mais apropriadas. Eu destacaria que houve melhoria tanto dos computadores quanto do mobiliário da biblioteca. (DOP).

Ficou muito agradável; atende plenamente o que se espera de uma biblioteca de uma faculdade, de uma instituição. Tanto os alunos quanto os professores têm condição de estudar em um ambiente mais agradável, mais arejado, melhor ventilado, são fatores que contribuem para um melhor aprendizado. (DOP)

Quanto à reestruturação do espaço, o que vale ressaltar é que o espaço continua o mesmo. A sua revitalização é o que fez a diferença na mudança da percepção positiva dos usuários. A disposição das mesas de estudo junto ao acervo favoreceu a autonomia do usuário, pois anteriormente só era possível por intermédio dos funcionários; conferiu aos usuários mais liberdade e a sensação de que fazem parte do ambiente.

Pode-se concluir que com poucas estratégias eficazes e recursos bem aplicados consegue-se muito em relação à satisfação do usuário.

O que se tem hoje, na percepção dos usuários, é uma biblioteca aconchegante, acolhedora e participativa, com funcionários mais dinâmicos. Não há dúvida de que as estratégias utilizadas foram um avanço para que a Biblioteca Alcídio Pimentel justifique sua existência como instituição motivadora, dando suporte à criação de novos conhecimentos, além de contribuir para a formação cognitiva e profissional de seus usuários e pesquisadores.

Sem dúvida, essa afirmação reforça o fato de que o ambiente da Biblioteca tornou-se um lugar agradável após sua reestruturação e abertura do acervo, o que indica uma estratégia eficaz para maior uso da Biblioteca.

Com as respostas da terceira pergunta sobre a facilidade de encontrar o material desejado e a sinalização, ficou evidente a satisfação dos entrevistados, pois a maioria alega não ter dificuldade em encontrar as obras

no acervo.

O material está bem exposto, as etiquetas de numeração ajudam bastante, está bem direcionado; quando não encontro, volto ao material de pesquisa, que é o computador, para ver se está emprestado ou não. Se caso não tiver esta informação, eu procuro o pessoal da biblioteca. (DIEF)

5 Considerações Parciais/Finais

. De acordo com o resultado da pesquisa realizada, observa-se que a possibilidade de acervo aberto oferece liberdade para o usuário descobrir quais obras poderão sanar a sua necessidade de informação, transforma a Biblioteca em um lugar agradável e de livre acesso, constrói uma relação mais próxima entre a unidade de informação e seus usuários. A Biblioteca Alcídio Pimentel conseguiu, com a estratégia de abertura do acervo, ampliar o uso desse acervo, facilitando as construções científicas. Seus usuários passaram a permanecer mais tempo no ambiente e fazer mais uso dos serviços oferecidos.

Observa-se, ainda, que os usuários agora são mais participativos, interagem com o acervo de uma forma espontânea. Pôde-se analisar que a Biblioteca Alcídio Pimentel tornou-se mais atraente aos olhos de seus usuários. O espaço que antes era visitado esporadicamente, de acordo com alguns relatos, passou a ser atuante nas pesquisas acadêmicas e científicas exercendo o seu verdadeiro papel de agente principal na construção de novos conhecimentos.

A realidade da Biblioteca, hoje, após sua reestruturação, é que além do ambiente para estudo e construção científica, passou a ser um ambiente descontraído, leve e agradável, no qual são ministradas disciplinas e realizadas reuniões e orientações de final de cursos. Esses movimentos não faziam parte do antigo contexto da Biblioteca. Acredita-se que a gestão conseguiu transformar a biblioteca - que outrora não supria satisfatoriamente as necessidades de seus usuários, em termos de atendimento - em um espaço de receptividade. Destaque-se que valeu o investimento, que, em termos financeiros não foi tão alto, considerando o que foi conseguido em relação à satisfação do usuário.

O ambiente está de fato acolhedor; devido a isso, os usuários passaram a utilizar mais os espaços e serviços da Biblioteca. Por esse motivo, surge um fato que carece de novos estudos: em momentos de alto fluxo, por exemplo, no fim de cada semestre, o lugar não está conseguindo atender o número de usuários, que, muitas vezes ficam sem espaço para estudo ou pesquisas e acabam tendo que recorrer a outros lugares.

Mais um aspecto importante, levantado pelos usuários, foi à atualização do acervo, ponto importante para que a Biblioteca continue atendendo seus usuários com eficácia.

Outro fator a ser lembrado e considerado: com o ambiente que a Biblioteca passou a oferecer, o fluxo dos usuários aumentou o que sugere

novos estudos e cuidados no sentido de a Biblioteca conseguir manter a qualidade de seus serviços com política de expansão tanto na qualidade e quantidade do acervo, como no atendimento, e na receptividade do ambiente, avaliando os serviços e produtos oferecidos. Mensurar se a biblioteca será capaz de manter essa qualidade como estratégia de gestão, elaborar novos projetos de expansão para continuar justificando sua existência como motivadora no apoio à construção científica acadêmica é algo que se faz necessário.

Teóricos e literaturas versam sobre o que deve ser feito e o que se espera de uma biblioteca: satisfação do usuário.

Embora seja lugar-comum afirmar que o usuário deve ser considerado fator determinante em unidades de informação, nem sempre tal aspecto parece ser uma realidade em bibliotecas brasileiras. Percebe-se, nesse caso, que a teoria e a prática andam por caminhos contrários.

Livros inteiros discorrem sobre o assunto, mas as ações e práticas ainda são escassas. Essas práticas devem, no entanto ser efetivas e contínuas, pois elas garantem a existência e a subsistência no ambiente acadêmico, sobretudo porque são os usuários que farão a “propaganda” positiva ou negativa.

Vergueiro (2000, p.84) comenta que: “talvez não seja injusto afirmar que muitos profissionais de bibliotecas universitárias brasileiras dão a impressão de achar que seus clientes não têm uma ideia muito clara daquilo que querem ou que sabem avaliar corretamente o que recebem”. Sim, eles têm idéia, e os usuários jamais devem ter a impressão de que as rotinas e procedimentos técnicos são mais importantes do que eles. O fato de ouvi-los e responder as suas ansiedades, necessidades e indagações pode trazer benefícios duradouros.

Pode não ser fácil, mas é indispensável haver comprometimento de toda a equipe e organização, para que as mudanças sejam percebidas por seus usuários internos e externos. No entanto, a sobrevivência de uma biblioteca dentro das instituições de ensino superior pode depender dessas mudanças.

Assim, espera-se que esta experiência positiva seja utilizada por outras bibliotecas, e que ajude a se ter em mente que os usuários sempre serão a alma de uma Unidade de Informação, tal como foi percebido e aprendido no IESF, que fez reviver sua biblioteca.

“Será que vai valer à pena?”, poderá ser a questão que paire na mente de alguns profissionais. Entretanto, é necessário saber que não há escolha. A Unidade de Informação só existirá se conseguir conceder benefícios sólidos para seus usuários, o que poderá garantir seu desenvolvimento e permanência.

6 Referências

AMARAL, S. A. do. **Marketing**: abordagem em unidades de informação. Brasília: Thesaurus, 1998.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso



utilizando o modelo SERVQUAL. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e análise e interpretação dos dados. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, A. S.; TOLFO, S. R. Competências e demandas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. Enc. Bibli. **R. Eletr. Bibliotecon. e Ci Inf.**, Florianópolis, v. 1, n. 21, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/147/14702106.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

SANTOS, M. S. dos. **Acervo fechado versus acervo aberto**: a percepção dos usuários da Biblioteca Alcídio Pimentel do Instituto de Ensino Superior da FUNLEC – IESF. 2011. 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)- Instituto de Ensino Superior da FUNLEC, Campo Grande, Mato Grosso do Sul, 2011.

SERVQUAL: Uma ferramenta para medir a qualidade dos serviços. **Boletim eletrônico semanal**. Disponível em: <<http://www.merkatus.com.br/>>. Acesso em: 25 out. 2011.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO W. C. S. A gestão de qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura de 1997 a 2006. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 1, p. 99-107, jan./jun., 2006.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais eletrônicos**...Porto Alegre: PUCRS, 2000. Disponível em: <dici.ibict.br/archive/00000824/01/T173.pdf>. Acesso em: 22 maio 2011.

INDICADORES DE USABILIDADE DA BIBLIOTECA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICO FEDERAL

Andreia Cristina Damasceno¹, José Marcos Carvalho de Mesquita²

¹Mestre em Administração, Bibliotecária no Instituto Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, Bambuí, MG

²Doutor em Administração, Professor na Universidade FUMEC, Belo Horizonte, MG

Apoio FAPEMIG

Resumo

O objetivo deste estudo quantitativo foi analisar o comportamento dos usuários da biblioteca de uma instituição de ensino público federal. Para isso, buscou-se identificar a frequência de utilização dos serviços da biblioteca, os fatores relevantes para a utilização dos seus serviços e os que levam à possível subutilização pelos usuários deste setor. Foi aplicado um questionário fechado a 291 usuários reais e potenciais da biblioteca do IFMG – Campus Bambuí. Os dados coletados foram tratados estatisticamente utilizando os *softwares* Excel e SPSS 17.0 com a aplicação das análises descritiva, fatorial e discriminante. O referencial teórico fundamentou-se na revisão literária sobre *marketing* de serviços em organizações sem fins lucrativos; qualidade dos serviços oferecidos nas bibliotecas; comportamento de seus utentes; infraestrutura administrativa e técnica; utilização das bibliotecas. Após a análise dos dados obtidos, identificou-se que os fatores relacionados à utilização da biblioteca são: infraestrutura/acervo, acesso/divulgação, incentivo à leitura e hábito de leitura. Destes, acesso/divulgação é o que possui maior relação com a baixa utilização dos serviços de uma biblioteca, seguido, em menor escala, do fator incentivo à leitura. Constatou-se também que, entre os entrevistados, 58% utilizam os serviços da biblioteca com elevada frequência e 40%, com baixa frequência ou não utilizam.

Palavras-chave: *Marketing* de serviços; Biblioteca – utilização; Usuários de biblioteca.

Abstract

This study, under its quantitative aspect, aims to analyze the behavior of users of a library of a federal public educational institution. As for goals, we sought to identify the frequency of use of library services, the relevant points for using its services and the factors that can lead to underuse by users of the library sector. For this purpose, we used as a research tool to a closed questionnaire was applied to 291 actual and potential users of the library IFMG – Campus Bambuí. The collected data were treated statistically using Excel and SPSS 17.0 *software* with the application of descriptive analysis, factor and discriminant. The theoretical framework was based on a review of the literature on services *marketing* in nonprofit organizations, including the library, the quality of services offered in the units of information, the behavior of library users, the administrative infrastructure and technical, the use of

libraries. After analyzing the data obtained in the research, identified the factors related to the use of the library that are: infrastructure / collection / disclosure, encourage reading and reading habits. Among them, the factor access / disclosure is the one which has stronger relation with the low use of library services; followed to a lesser extent, the factor of encouraging the reading. It was also found that among the questioned people, 58% use library services with high frequency and 40%, with low frequency or do not use.

Key words: *Marketing* services; Library – use; Library users.

1 Introdução

Nas últimas duas décadas têm ocorrido grandes transformações na sociedade, fruto do crescimento informacional, do avanço tecnológico, da facilidade de acesso aos diversos suportes informacionais, entre outros. Essas mudanças geram uma sociedade cada vez mais exigente. Nesse cenário, a biblioteca, como uma prestadora de serviços para a comunidade acadêmica, é um setor que deve se adaptar às constantes mudanças, sem deixar de lado seu fim de auxiliar a geração de conhecimento, dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão (SILVA, 2008). Zamberlan (2010, p. 90) corrobora, ao dissertar que as bibliotecas possuem a missão de:

[...] dar suporte para as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pelo corpo docente e discente, além de promover a interação entre a instituição e a comunidade através da disponibilidade de espaço e material para busca da socialização do conhecimento e resgate a cultura da região onde está inserida.

A biblioteca apresenta também como finalidade social, a preservação da produção intelectual em qualquer esfera, acrescentado a isso, o fornecimento de informações às atividades das pessoas, além de agregar valores aos seus produtos, por meio de uma atitude proativa, prevendo-se às alterações do ambiente externo e pressupondo prováveis demandas (SILVA, 1999/2000). Contudo, este setor se tornou peça chave nas instituições de ensino. E dentre seus diversos objetivos, oferecer serviços com qualidade é um dos principais, pois a prestação dos mesmos é um fator que se tornou primordial na sociedade atual.

Todavia, parte-se do pressuposto de que esses setores, apesar de possuírem grande acervo de periódicos, livros, materiais áudio-visuais e *software* de última geração para consulta aos mesmos, muitas vezes não recebem uma grande demanda pelos usuários.

Deste modo, a aplicação de ferramentas do *marketing* de serviço poderia resolver o problema da baixa procura pelos materiais informacionais e uso inadequado das instalações. Visto que, para desenvolver produtos e serviços que atendam seu público alvo, o bibliotecário deve se basear em diálogos com os usuários que identifiquem suas necessidades, expectativas e interesses informacionais para, a partir dos resultados, adotarem estratégias de *marketing* com compromisso com a qualidade, profissionalismo e ética (AMARAL, 1999/2000).

Portanto, diante do questionamento dessa barreira entre biblioteca/usuário, a qual dificulta ao usuário o acesso a valiosas informações para sua formação acadêmica e/ou cultura em geral, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar o comportamento dos utentes de uma biblioteca de uma instituição de ensino público federal.

Em seguida serão apresentados a revisão literária, os procedimentos metodológicos, os resultados, conclusões, limitações sugestões para estudos futuros.

2 Revisão de Literatura

Os serviços fazem parte do cotidiano de todas as pessoas, sejam os de transportes, restaurantes, hospedagens, elétricos, de telefonia, dos correios, manutenções diversas, cabeleireiros, dentistas, médicos, lazer, enfim, o tempo todo, o homem utiliza serviços que atendam suas necessidades de sobrevivência. A complexidade e diversidade desses serviços impulsionaram o crescimento econômico durante o último século, o qual estimulou o desenvolvimento da indústria de serviços, já que com o aumento da prosperidade, as pessoas, empresas e instituições preferem comprar serviços a gastar o tempo realizando atividades por conta própria. Quanto maior a qualidade e a diferenciação, mais importância o serviço terá (BATESON; HOFFMAN, 2001). Gronroos (2003, p. 84), define serviço como “uma série de processos cuja produção e consumo não podem ser separados, e nos quais muitas vezes o cliente participa do processo de produção”.

Uma das funções básicas do *marketing* “é identificar as necessidades dos consumidores de modo a projetar um serviço cujo desempenho atenda a estas necessidades” (GIANESI; CORRÊA, 2007). O *marketing* de serviços vem justamente para atender estas necessidades, Lima Filho (2001, p. 1) o define como “as atividades operacionais destinadas a investigar, obter e servir a demanda por assistência profissional. Nestas atividades incluem-se as tarefas de desenvolvimento e promoção de serviços pessoais e comunitários”.

Nas organizações sem fins lucrativos o *marketing* possui muitas semelhanças ao que é aplicado em organizações com fins lucrativos. Essa semelhança se deve, em parte, as primeiras possuírem orientação para os clientes, entendendo assim, as necessidades do público-alvo. Nas palavras de Shiraishi; Campomar (2007, p. 4), “o *marketing* ganha importância como uma função administrativa nas organizações sem fins lucrativos quando estas se relacionam com seu ambiente por meio do entendimento das características e estruturas do comportamento dos grupos-alvo”.

Assim, como uma organização sem fim lucrativo, o *marketing* em unidades de informação é definido por Ottoni (1995, p. 1) como “uma filosofia de gestão administrativa na qual todos os esforços convergem em promover, com a máxima eficiência possível, a satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação. É o ato de intercâmbio de bens e satisfação de necessidades”. Para Silva (1999/2000, p. 10) o desenvolvimento do *marketing* “é de grande utilidade para os serviços informacionais em seus esforços para atrair novos usuários e para prevenir que os usuários não abandonem o serviço e para estimular o aumento do número de consultas”.

Há ainda uma crescente preocupação, por parte dos profissionais da informação em oferecer serviços com qualidade e agilidade. Como os serviços de informação são “as organizações sociais responsáveis pelo armazenamento, tratamento e disseminação de informações” (SILVA, 2008, p. 3), o seu planejamento deve-se orientar aos consumidores, especialmente “na relação qualidade do produto/serviço versus percepção do consumidor e tal satisfação [...] o conteúdo e a qualidade de um serviço de informação dependem da interação entre o prestador de serviços e seu público-alvo” (p. 3-4).

Este processo de comunicação é de grande importância na qualidade da prestação de serviços. O usuário deve saber se comunicar, ser claro e respeitar a informação que necessita, fornecendo assim, insumos necessários para que ocorra a qualidade neste processo (GRONROOS, 2003). Por outro lado, o bibliotecário, tendo a função de entender e proporcionar a informação de forma adequada ao usuário, de modo a saciar as suas necessidades de busca, deve estar sempre apto para auxiliar o usuário compreendendo o que ele realmente procura, mesmo em situações em que ele não saiba ou não consiga expressar o que deseja (BEHR; MORO; ESTABEL, 2010).

Assim, a qualidade na prestação de serviços será alcançada “quando cada indivíduo na biblioteca compreender e adotar a filosofia da melhoria constante e quando todos os processos/atividades estiverem sob controle estatístico” (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 128).

2.1 Comportamento dos Usuários de Biblioteca

O comportamento dos usuários de bibliotecas vem se transformando rapidamente (SILVA, 2008), diante da facilidade de acesso às diversas bases de dados via web, na maioria das vezes, eles preferem ficar no conforto de suas residências para fazer suas pesquisas. Embora as bibliotecas adotem as novas tecnológicas, não é apenas automatizando seus serviços que irão atender satisfatoriamente os usuários. É necessário que os profissionais da informação procurem identificar suas necessidades, desejos e expectativas, as quais nem sempre são as mesmas (AMARAL, 1999/2000).

De acordo com Baptista, Cunha (2007) há mais de 40 anos, têm sido realizados estudos sobre os usuários de bibliotecas.

Na década de 1960, preocupava-se com a frequência de uso dos materiais de forma puramente quantitativa, somente após um tempo que se passou a analisar e avaliar o comportamento do usuário perante determinada necessidade.

Já nos anos 70, as pesquisas identificaram como os usuários obtinham e utilizavam a informação, concluindo-se que esta utilização dependia da facilidade de acesso e, nem sempre, a informação utilizada era a melhor.

Na década de 80, os estudos de usuários se voltaram para a automação, o intuito era de planejar serviços ou sistemas de informação que satisfizessem as necessidades dos clientes. No entanto, devido à complexidade de definir o comportamento e as necessidades informacionais dos usuários, os resultados não foram os esperados. Obtiveram-se apenas os aspectos de funcionamento das bibliotecas e não o comportamento e necessidades individuais dos usuários.

A partir do momento em que os estudiosos do comportamento de busca da informação “perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173), eles decidiram passar para a fase qualitativa. Esta fase é marcada pelo emprego de teorias de outras áreas do conhecimento, um exemplo é a abordagem de Taylor, em que se discute a informação de valor agregado, ou seja, o usuário buscava a informação e transformava os dados obtidos em informação útil. Informação esta que ele a utilizava para explicar, informar e colaborar quanto à tomada de decisões e ações referente ao seu desenvolvimento pessoal, cultural e profissional (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Portanto, ao criar e utilizar a informação de maneira estratégica, as pessoas podem administrar suas

vidas, suas empresas, com intuito no crescimento e na capacidade de adaptação, construindo assim, uma organização do conhecimento (CHOO, 2006). Esta organização é composta por três arenas que funcionam como processos integrados os quais, se alimentando e complementando reciprocamente por meio de um olhar holístico tem como resultado, o uso da informação (BEHR; MORO; ESTABEL, 2010).

De acordo com Choo (2006), a primeira arena refere-se à criação de significado, como as empresas vivem em um ambiente dinâmico e de constantes incertezas, elas utilizam a informação para dar sentido às transformações do ambiente externo. Criar significado para os integrantes da organização é construir um consenso a respeito do que ela faz e do que ela é. A segunda arena é a que a organização constrói conhecimento, ou seja, por meio do aprendizado, ela cria, organiza e processa a informação transformando-a em um novo conhecimento. Este, por sua vez, possibilita a criação de novos produtos e serviços, desenvolvimento e aperfeiçoamento de capacidades e processos. A terceira arena, diz respeito à tomada de decisão, a organização interpreta todas as informações obtidas para, racionalmente e baseada em conhecimentos voltados à finalidade da instituição, tomar a melhor decisão.

Sob o ponto de vista do usuário, Lira *et al.* (2007), propuseram um modelo de decisão do uso da informação, baseado em quatro estágios que levam os usuários a procurar pela informação, de acordo com suas necessidades e objetivos, para tomar decisões. Ressaltando que, clientes buscam fontes de informações e instruções de como utilizá-las, no entanto, clientes com as mesmas consultas necessitam de respostas diferentes. Estes estágios são:

- a) reconhecimento da necessidade do uso da informação: o cliente percebe a diferença entre o estado desejado e a situação real, este sentimento de falta de informação deve ser forte o suficiente para levar o cliente a buscar novos conhecimentos, seja por motivos pessoais (internos do indivíduo) ou profissionais (ambientais);
- b) busca da informação: neste estágio, os usuários rompem a lacuna existente em seu conhecimento seja para resolver um problema vivenciado ou atender determinada necessidade pessoal/profissional;
- c) decisão de uso da informação: dentre todas as informações coletadas, o usuário irá selecionar as que melhor atendam suas necessidades, levando em conta fatores como: confiabilidade, quantidade, qualidade e facilidade na obtenção da informação;
- d) avaliação pós-uso da informação: após a utilização das informações coletadas, o usuário analisa o grau de influência das mesmas quanto à sua satisfação pela informação. Se satisfeito, há grande probabilidade de compartilhamento e propagação da informação, transformando-a em conhecimento, caso contrário, o usuário poderá ter aversão à informação e ao seu meio de veiculação.

Desta forma, a procura por informação torna-se um ciclo em que novas necessidades surgirão aos usuários e a informação só será considerada útil assim que o usuário gerar-lhe significado, pois, uma informação objetiva pode ser interpretada com diferentes significados subjetivos por distintos usuários (CHOO, 2006).

Contudo, as bibliotecas que não forem capazes de oferecer os produtos que divulgam cujas mensagens não forem objetivas, se tornarão meros depósitos,

ultrapassados pela concorrência baseada na experiência de administração e *marketing*. Apenas as bibliotecas que tiverem uma clara definição de sua finalidade, que sabem, articulam e cumprem seus propósitos, serão reconhecidas como organizações de informação viável (SILVEIRA, 1987).

Há ainda uma grande necessidade de diferenciação exigida pelos usuários que solicitam adaptações específicas para o contexto local. As bibliotecas deverão se adaptar, tornando suas estruturas, papéis e funções diversificadas (SILVEIRA, 1987), criando novos serviços “como a orientação aos usuários na utilização de seus recursos, o desenvolvimento de home-pages, o agendamento e o atendimento de novos serviços on-line, como a comutação, o empréstimo entre bibliotecas, a disseminação da informação e o catálogo” (BUENO; VIDOTTI, 2000, p. 6).

Outro desafio aos gestores é oferecer serviços que unam a capacidade tecnológica juntamente com a interação humana. Esses serviços e tecnologias devem ser simpáticos aos usuários, treinando-os no uso de seus recursos, na identificação e criação de suas próprias opções para, finalmente perseguir seus diversos objetivos (SILVEIRA, 1987).

A adoção das novas tecnologias de informática, unidas aos suportes informacionais, possibilitará assim novos processos de organização, análise, recuperação e disseminação da informação, fundamentados na estrutura de associação de ideias, objetos ou itens. Com o benefício de que as informações disponibilizadas em uma biblioteca possam estar simultaneamente em quantos locais forem necessários, seja via internet e/ou intranet. Também em ambientes informacionais hipertextuais e multisensoriais, nos quais o usuário torna-se um gerenciador ativo no processo de armazenamento e de recuperação das informações inter-relacionadas por meio do multidimensionamento dos pontos de acesso informacionais (BUENO; VIDOTTI, 2000). O profissional que conseguir vencer estes desafios, “estará visualizando a unidade de informação como um ‘negócio’, cuja missão é satisfazer as necessidades do usuário, procurando aprimorar a prestação de serviços” (SUGAHARA; FUENTES; OLIVEIRA, 2003, p. 86).

Portanto, para se alcançar a plena satisfação do usuário, a comunicação bibliotecário/usuário é de extrema relevância. No dia a dia, por meio de conversas informais com os utentes, ou mesmo com pesquisas direcionadas, a comunicação possibilitará que o bibliotecário identifique os anseios e expectativas de seu público alvo. Críticas, elogios, questionamentos se bem aceitos, constituem um forte instrumento de trabalho do profissional da informação, possibilitando a elaboração de estratégias, modificação de rotinas, criação de serviços, aquisição de materiais, entre outros, a fim de tornar a biblioteca um ambiente agradável e acolhedor. O bom atendimento também é essencial, educação, gentileza, atenção, paciência, informação segura, são características que ajudam a propiciar a satisfação dos usuários e, se satisfeitos retornarão à biblioteca na buscar novos conhecimentos.

2.2 Infraestrutura Administrativa e Técnica das Bibliotecas

Para que a biblioteca possa exercer sua missão de dar suporte para o ensino, pesquisa e extensão e ser um ambiente agradável e acolhedor, é necessário que,

além de oferecer serviços com qualidade, ela possua uma infraestrutura adequada para atender todas as necessidades de seus usuários. Conforme critérios de

avaliação do MEC existem alguns indicadores concernentes à infraestrutura das bibliotecas para que elas possam oferecer boas condições de usabilidade aos seus usuários. São eles (BRASIL, 2006):

- a) instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo;
- b) informatização;
- c) políticas institucionais de aquisição, expansão, atualização do acervo e formas de sua operacionalização;
- d) serviços - condições, abrangência e qualidade: horário de funcionamento compatível com todos os turnos dos cursos oferecidos, todas as modalidades de empréstimo, consulta a bases de dados disponíveis diretamente na instituição, ou via acesso remoto a recursos de outras instituições, orientações aos usuários quanto à normalização de trabalhos acadêmicos;
- e) recursos humanos: é indispensável que o quadro de pessoal seja qualificado e compatível com a quantidade de alunos matriculados e a necessidade da instituição.

2.3 Utilização das Bibliotecas

Perante a grande quantidade de informações disponíveis nos diferentes formatos (livros, periódicos, CD's, DVD's, internet etc.) e instantaneidade da comunicação, as bibliotecas são instituições que têm sentido o impacto desse avanço. Neste panorama, os gestores enfrentam o desafio de dar sentido a estas informações, ou seja, disponibilizá-las a um público que se torna cada vez mais exigente e atraí-lo às bibliotecas.

No entanto, alguns estudos apontam que estas instituições enfrentam o problema da baixa utilização de seus recursos informacionais, conforme se pode observar no QUADRO 1.

QUADRO 1 – Construtos Relacionados à Baixa Utilização das Bibliotecas

AUTOR	CONSTRUCTO
Wilson (1977)	- Tempo, esforço e dificuldade de utilizar os documentos.
Figueiredo (1992)	- Comportamento e atuação dos bibliotecários; - Barreiras e problemas sócio-político-econômico-cultural.
Silva (1999/2000)	- Desenvolvimento de acervo sem pesquisa de interesse; - Diversidade e facilidade de acesso à informação fora da biblioteca. - Usuários não conhecem os serviços oferecidos e procuram outras fontes para obter as informações que necessitam; - Ausência do hábito de leitura; - Inexistência de divulgação dos serviços oferecidos; - Funcionários não são treinados para atender adequadamente.
Carvalho; Giraldes; Berbel (2000)	- Falta de divulgação dos serviços ofertados e demora no atendimento; - Acervo desatualizado, poucos títulos de periódicos específicos e ausência de indexação dos artigos; - Poucos computadores para pesquisas em bases de dados em Cd'rom; - Ausência do hábito e de incentivo à leitura; - Usuários não se conscientizam da importância de saber utilizar a biblioteca adequadamente; - Necessidade de um melhor relacionamento biblioteca/usuário. - Extensa carga horária dos alunos, impede que os mesmos tenham um horário exclusivo para utilizar a biblioteca; - Professores não estimulam os alunos a fazerem pesquisas e frequentar a biblioteca.
Cruz <i>et al.</i> (2003)	- Surgimento das recentes tecnologias de informação, principalmente a internet.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Wilson (1977), Figueiredo (1992), Silva (1999/2000), Carvalho; Giraldes; Berbel (2000) e Cruz *et al.* (2003)

3 Metodologia

A presente pesquisa teve uma abordagem quantitativa. Quanto aos fins, foi de caráter descritivo, com o objetivo de descrever, identificar e obter informações sobre a utilização do acervo e dos serviços de disseminação do conhecimento oferecidos pela Biblioteca do IFMG - Campus Bambuí.

Quanto aos meios, teve como campo de estudo uma instituição de ensino público federal. A população pesquisada foram os servidores efetivos e contratados, funcionários terceirizados e os alunos matriculados no IFMG - Campus Bambuí, nos cursos de ensino médio e ensino superior.

Utilizou-se a amostragem não-probabilística por conveniência. Para determinar o tamanho da amostra, foi utilizada a regra de dez observações por questão, resultando um total de 291 questionários aplicados, dentre os quais foram validados 280.

A fim de obter a opinião dos usuários reais e potenciais da biblioteca, utilizou-se para a coleta de dados um questionário fechado, o qual foi obtido a partir de indicadores encontrados no referencial teórico (QUADRO 2), utilizando-se a escala

Likert. Para realizar a tabulação dos dados, utilizou-se o *software* Excel e para processar e analisar as respostas foi utilizado o *software* estatístico SPSS 17.0.

QUADRO 2 – Construtos e Indicadores dos Fatores

FATOR	INDICADORES
Fator 1 - Infraestrutura/Acervo	14) Na biblioteca há computadores disponíveis para consulta à base de dados do acervo.
	15) Dentre os periódicos disponíveis na biblioteca, há títulos na área que você possui maior interesse.
	17) Sempre que você precisou ir à biblioteca para fazer uma pesquisa ou leitura, encontrou material bibliográfico com as respostas para esclarecer suas dúvidas.
	25) No acervo há uma quantidade suficiente de títulos e exemplares para atender a todos os usuários.
Fator 2 - Acesso/Divulgação	24) O horário de funcionamento da biblioteca é condizente com sua disponibilidade de horários.
	27) Você conhece todos os serviços que são oferecidos pela biblioteca.
	30) Você, sozinho, consegue localizar determinado material na biblioteca.
Fator 3 – Incentivo à Leitura	12) Os professores que você teve no decorrer de sua vida escolar, tinham/tem o hábito de frequentar a biblioteca.
	13) Desde criança você foi incentivado a adquirir o hábito pela leitura.
	22) Os professores que você teve no decorrer de sua vida escolar, sempre o incentivaram a procurar a biblioteca na busca de respostas às suas dúvidas em relação aos assuntos abordados em sala de aula.
Fator 4 – Hábito de Leitura	26) Você tem o hábito de comprar livros e revistas.
	28) Você possui o hábito de “baixar” livros pela internet.
	29) Você tem o hábito de ler diariamente.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2011.

4 Análise dos Dados e Resultados Obtidos

A análise estatística dos dados foi dividida em três etapas: 1) análise descritiva exploratória, para caracterização da amostra; 2) análise fatorial, para descrever a forma de agrupamento das variáveis e 3) análise discriminante.

4.1 Descrições da Amostra

Por se tratar de uma pesquisa em uma instituição de ensino, cuja maioria dos cursos oferecidos se concentra na área de ciências agrárias, como era de se esperar, a maior percentagem de usuários é do sexo masculino (60%).

Quanto ao ‘tipo de usuário’, dentre os 280 questionários validados, 80,35% dos usuários respondentes é da categoria ‘acadêmico’, seguido de 7,14% da categoria ‘técnico administrativo’, de 5,71% de ‘funcionário terceirizado’ e ‘professor efetivo’ e por último com 1% os ‘professores contratados’. Devido ao fato do IFMG – Campus Bambuí, oferecer todas as modalidades de ensino, a faixa etária da categoria ‘acadêmico’ é muito extensa, abrangendo alunos que vão dos 14 aos 60

anos de idade. Apesar dessa grande diferença, o maior percentual dos respondentes se concentrou na faixa etária de 14-23 anos, totalizando 73% da amostra.

Pelo fato da pesquisa ter sido realizada em um Instituto Federal, que é uma instituição de ensino público, procedente de um antigo CEFET e Colégio Agrícola, seus alunos são originários de classes sociais mais baixas, apresentando renda familiar entre 1 a 5 salários mínimos. Entre estes, 39% das famílias dos respondentes recebem mensalmente até três salários e 29% entre três e cinco salários.

Além do indicativo 'renda familiar' o qual demonstra ser a maioria dos respondentes de classes sociais mais baixas, outro dado interessante refere-se à escolaridade, pois, a maior parte dos pais de todos os usuários respondentes possui apenas o ensino fundamental incompleto. Estes dados demonstram o crescente interesse das pessoas em apurar seu nível de escolarização, visto que, além do tipo de usuário acadêmico, que atualmente cursam o ensino técnico ou superior, a maioria dos demais tipos de usuários possui mestrado completo.

Referente ao hábito de leitura, como acontece com a maioria da população brasileira, a pesquisa apontou que 60% dos utentes da biblioteca leem em média de 1 a 3 livros anualmente e, dentre os diversos tipos de fontes informacionais existentes, eles buscam informações na internet ou na internet e televisão para terem conhecimento de notícias regionais, nacionais e internacionais.

Tendo como referência os dados anteriormente expostos, percebe-se que a biblioteca possui um baixo índice de utilização no que se refere à busca de informações atualizadas, assim, baseado na Questão 6 (Com qual frequência você utiliza os serviços da biblioteca?) do questionário identificou-se o nível de utilização da biblioteca. O resultado foi agrupado nas variáveis alta e baixa utilização. A alta utilização foi identificada a partir das frequências 'diária', 'quinzenal' e 'mensal', totalizando 58%, e a baixa utilização, a partir das frequências 'esporádica' e 'nunca vai à biblioteca', com 40%. A partir deste resultado, serão utilizados os termos alta e baixa utilização para se referir a frequência à biblioteca.

4.2 Análise Fatorial

Visando identificar os fatores relevantes para a utilização dos serviços da biblioteca, foi estimada uma análise fatorial. Dessa forma, após realizar o ajuste do modelo fatorial, considerando todas as 23 variáveis apresentadas no questionário, observou-se que nove indicadores, apresentaram cargas fatoriais elevadas em mais de um fator, sendo assim, excluídas das novas análises. Após a exclusão dessas variáveis foi ajustado um novo modelo de análise fatorial com quatro fatores, nesta análise, uma variável apresentou baixa carga fatorial com todos os fatores, sendo excluída das análises posteriores.

O Teste de Bartlett, com significância de 0,000 e a Medida de Adequação da Amostra (KMO) no valor de 0,717, indicaram ser o conjunto de dados adequado para a análise fatorial, percebendo assim que 55,81% da variabilidade dos dados é explicada com quatro fatores.

Depois da rotação pelo método Varimax, identificaram-se quatro fatores, os quais são constituídos pelas variáveis constantes no QUADRO 2. Assim, a partir dos construtos apresentados no referencial teórico por diversos autores, os quatro fatores identificados foram denominados como: Fator 1 - Infraestrutura/Acervo: formado pelos indicadores 14, 15, 17 e 25; Fator 2 - Acesso/Divulgação: constituído

pelos indicadores 24, 27 e 30; Fator 3 - Incentivo à Leitura: composto pelos indicadores 12, 13 e 22 e; Fator 4 - Hábito de Leitura: constituído pelos indicadores 26, 28 e 29.

As suposições necessárias para construção e interpretação do modelo fatorial foram avaliadas e se mostraram satisfatórias. Deste modo, com a aplicação dos testes estatísticos, verifica-se que os fatores relevantes para a utilização dos serviços da biblioteca são: infraestrutura/acervo; acesso/divulgação; incentivo à leitura e; hábito de leitura.

4.3 Análise Discriminante

A fim de identificar os fatores que levam à possível subutilização pelos usuários do setor de biblioteca foi aplicada a análise discriminante, realizada a partir dos fatores e dos atributos resultantes da análise fatorial. Para tanto, como dito anteriormente, a variável 6 do questionário (Com qual frequência você utiliza os serviços da biblioteca?) foi categorizada em alta utilização e baixa utilização.

Com o Teste de Igualdade das Médias dos Grupos percebeu que existe diferença significativa entre as médias dos grupos somente para o Fator 2 (Acesso/Divulgação) (valor- $p < 0,05$). Logo, pode-se imaginar que o fator 2 seria o melhor para discriminar os grupos em estudo.

Já o teste de Box's M mostrou que não há evidências estatísticas para rejeitar a homogeneidade das matrizes de variância e covariância.

O coeficiente de correlação canônica (0,289), apesar de significativo, revelou baixo poder discriminatório da função discriminante estimada.

Assim, com base nos coeficientes padronizados, a função discriminante (Escore Z) seria:

$$Z = 0,217 (\text{Fator 1}) + 0,916(\text{Fator 2}) + 0,363 (\text{Fator 3}) + 0,115 (\text{Fator 4})$$

Baseado nos coeficientes da matriz de estrutura, observa-se que o fator 2 é o mais importante para separar os grupos, ficando em segundo plano o fator 3 (Incentivo à Leitura). Os outros dois fatores (Infraestrutura/Acervo e Hábito de Leitura) não se mostraram relevantes.

Por fim, utilizando a função discriminante, há 119 classificações corretas das observações pertencentes ao grupo Alta Utilização e 38 classificações corretas das observações pertencentes ao grupo Baixa Utilização; sendo assim 65,4% dos casos seriam classificados nos grupos originais pela Análise Discriminante.

Análise Discriminante dos Atributos

Devido ao reduzido poder discriminatório da função estimada com base nos escores fatoriais, os resultados por fatores não são apresentados neste trabalho.

O Teste de Igualdade das Médias dos Grupos mostrou que existe diferença significativa entre as médias dos grupos para os atributos 14, 15, 24, 27, 29 e 30 (QUADRO 2) (valor- $p < 0,05$). Pode-se então concluir que possivelmente essas variáveis permitirão discriminar os grupos em estudo.

O teste de Box's M apresenta que não há evidências estatísticas para rejeitar a homogeneidade das matrizes de variância e covariância.

O importante na análise é avaliar quais são os indicadores capazes de separar os tipos de usuários, os resultados mostrados na matriz de estrutura servem

bem a esse propósito. Pela ordem os indicadores são: 29, 14, 30, 15, 27 e 24 (QUADRO 2).

Interessante que, os indicadores 30, 27 e 24 compõe o fator 2 (Acesso/Divulgação), os indicadores 14 e 15 o fator 1 (Infraestrutura/Acervo) e o 29 está no fator 4 (Hábito de Leitura). No caso dos indicadores 30, 27 e 24, as médias concedidas pelos altos usuários foram sempre superiores. Elas referem-se ao acesso e divulgação, o que permite imaginar que os usuários freqüentes estejam já cientes, mas talvez falte comunicação aos usuários menos freqüentes.

Com relação aos indicadores 14 e 15, relativos à infraestrutura e acervo, os usuários mais frequentes apresentaram médias mais altas, o que permitiria deduzir que problemas na seleção do acervo estejam ocorrendo e poderiam estar relacionados às necessidades de alguns usuários.

Quanto ao indicador 29, relaciona-se com hábito de leitura, mostrando um problema já identificado no fator 3. Neste caso, os baixos usuários concederam notas mais baixas. Tal questão remete mais a um problema cultural, já que é notória a pequena dedicação do brasileiro aos hábitos de leitura, fato comprovado pelas respostas à questão 5 (Quantos livros você lê por ano?).

Na função discriminante, há 117 classificações corretas das observações pertencentes ao grupo Alta Utilização e 53 classificações corretas das observações pertencentes ao grupo Baixa Utilização; sendo assim 70,8% dos casos seriam classificados nos grupos originais pela Análise Discriminante.

A partir dos resultados dos fatores e dos atributos da análise discriminante constata-se que um confirma o outro, em que, a alta utilização teve classificação de 119 e 117 e a baixa utilização, 38 e 53 respectivamente.

5 Considerações Finais

Destarte, para analisar como se comportam os usuários da biblioteca do IFMG – Campus Bambuí, objetivo geral deste estudo, primeiramente buscou-se verificar sua frequência de utilização. A partir dos resultados obtidos nas análises descritiva, fatorial e discriminante, identificou-se que 58% dos entrevistados utilizam os serviços oferecidos com elevada frequência e 40%, com baixa frequência ou não utilizam. Apesar de a alta utilização ter sido predominante e tendo como referência a importância que este espaço representa para a formação dos cidadãos, além da atuação da pesquisadora como profissional da ciência da informação, pode-se considerar esta percentagem (58%) baixa. Ponderando que a pesquisa foi realizada em uma Instituição de Ensino Público Federal, parte-se do pressuposto de que os usuários (reais ou potenciais), apesar da facilidade de acesso às informações pelos diversos meios eletrônicos, devam ter mais interesse ou serem mais estimulados em buscar novos conhecimentos neste setor.

Assim, a fim de identificar os fatores relevantes para a utilização dos serviços da biblioteca e fundamentado nos autores citados no referencial teórico, constatou-se que os atributos proeminentes para a utilização dos serviços da biblioteca podem ser agrupados em quatro fatores, assim denominados:

- a) infraestrutura/acervo: quantidade, qualidade, disponibilidade e atualidade de todo o acervo; ambiente propício ao estudo e pesquisa; e, equipamentos que possibilitem o acesso às informações;

- b) acesso/divulgação: horário de funcionamento da biblioteca, a facilidade de obter acesso aos diversos materiais que compõem o acervo, se há divulgação de todos os serviços que são oferecidos pela biblioteca aos usuários;
- c) incentivo à leitura: levou-se em consideração se desde criança o utente foi incentivado a adquirir o hábito pela leitura;
- d) hábito de leitura: hábito que o usuário possui de ler e se o mesmo tem o costume de comprar ou baixar livros e revistas pela internet.

A partir dos quatro fatores identificados na análise fatorial verificou-se que as causas da possível subutilização dos serviços da biblioteca, relacionam-se ao fator 2 (Acesso/Divulgação) e, em menor escala, ao fator 3 (Incentivo à Leitura). Tais resultados foram confirmados pela análise discriminante.

Este resultado vem de encontro à literatura citada no referencial teórico, em que atributos como atendimento, divulgação, infraestrutura, acesso, entre outros, são imprescindíveis para o bom êxito dos setores de prestação de serviços, entre estes, a biblioteca.

Além disso, confirmam-se os achados de Carvalho; Giraldez; Berbel (2000) e Silva (1999/2000), que enumeraram todos os construtos incluídos na análise como causadores da baixa utilização de bibliotecas.

Entretanto, os resultados de Cruz *et al.* (2003) não foram corroborados, já que relacionam-se a hábitos de pesquisa via meios eletrônicos, os quais não foram computados nesta pesquisa, uma vez que o reduzido hábito de leitura foi o responsável pela baixa utilização.

Já os achados de Figueiredo (1992), foram indiretamente confirmados, na medida em que algumas questões estão associadas à atuação dos bibliotecários. Também os fatores culturais relativos aos hábitos de leitura foram identificados por esse autor.

Em síntese, com a pesquisa foi possível ter uma concreta visão sobre a utilização da biblioteca do IFMG – Campus Bambuí. Conhecer os pontos fortes e fracos em que se devem elaborar estratégias de *marketing*, para oferecer serviços que atendam os usuários reais e atraem os potenciais. Entre os diversos serviços a serem oferecidos, pode-se citar alguns como:

- a) agendamento de visitas orientadas ao setor com os coordenadores de cursos, a fim de divulgar e explicar o funcionamento e os serviços oferecidos pelo setor;
- b) organização de exposições e feiras literárias;
- c) convite a autores para momentos de bate-papo com usuários;
- d) divulgação do setor via e-mail dos usuários, no jornal do Campus, distribuição de folders autoexplicativos, montagem de uma home-page da biblioteca;
- e) organização de cursos de atendimento aos funcionários do setor;
- f) oportunizar momentos de conversas com os usuários a fim de conhecer suas necessidades;
- g) criação de uma política de desenvolvimento de coleção com efetiva participação de todos os tipos de usuários.

Com a criação das estratégias de *marketing* será possível que a biblioteca contribua não apenas com a oferta de informação, e sim, com a formação de mentes pensantes, que sabem exatamente o que desejam.

Os resultados também contribuem com a literatura biblioteconômica e auxiliam outras instituições e profissionais da ciência da informação no que se refere à de

utilização das bibliotecas de instituições de ensino. Da mesma forma, contribui com a literatura de *marketing* de serviços, pois se trata da prestação de um serviço essencial ao desenvolvimento tecnológico e científico de uma nação, além de sua relevância no tocante ao crescimento cultural da comunidade acadêmica.

Cabe por último listar algumas limitações da pesquisa. Por se tratar de uma amostra não aleatória, a generalização dos resultados não pode ser feita. Ademais, os entrevistados possuem um perfil sócio econômico peculiar, pois se trata de uma escola pública federal, gratuita, cujos alunos são oriundos de famílias com renda média limitada (68% até 5 salários mínimos mensais), o que explica as questões relativas ao baixo hábito de leitura.

Assim sendo, pesquisas contemplando um universo maior de estudantes, preferencialmente incluindo alunos da rede privada de ensino, seriam capazes de explicar o comportamento de uma parcela considerável da população acadêmica brasileira, não contemplada na presente pesquisa.

Referências

AMARAL, Sueli Angélica. O profissional da informação e as técnicas de *marketing*. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n. 2, p. 173-188, 1999/2000, Edição Especial.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários : uma visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BATESON, John E. G.; HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de serviços**. 4.ed. Porto Alegre : Bookamn, 2001.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37-54, jan./jun. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação : contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1179>>. Acesso em: 06 out. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. **Avaliação externa de instituições de educação superior** : diretrizes e instrumentos. Brasília, DF, fev. 2006. Disponível em: < http://www.uepg.br/cpa/pdf/Avaliacao_Institucional_Externa.pdf>. Acesso em: 19 out. 2011.

BUENO, Márcia Correa; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Ferramentas de busca na internet : pra quê, por quê e como utilizá-las? In: SIMPÓSIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis : UFSC, 2000. Disponível em: < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

CARVALHO, Elizabeth Leão de; GIRALDES, Maria Júlia Carneiro; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. Uso da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina por alunos de pós-graduação em Ciências de Alimentos. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA, 11.; SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, I., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis : UFSC, 2000. Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t125.doc>. Acesso em: 19 abr. 2011.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento** : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo : Senac, 2006.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1277>>. Acesso em: 19 abr. 2011.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços** : operações para a satisfação do cliente. São Paulo : Atlas, 2007.

GRONROOS, Christian. **Marketing** : gerenciamento e serviços. 2. ed. Rio de Janeiro : Elsevier, 2003.

LIMA FILHO, Alberto de Oliveira. *Marketing* de serviços, 2001. Disponível em: <<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Marketing%20de%20servicos.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

LIRA, Waleska Silveira *et al.* Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 64-80, maio/ago. 2007.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do *marketing* para unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-11, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/433>>. Acesso em: 28 mar. 2011.

SHIRAISHI, Guilherme de Farias; CAMPOMAR, Marcos Cortez. Atividades de *marketing* em organizações sem fins lucrativos : um estudo exploratório em entidades ambientalistas. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 10., 2007, São Paulo. São Paulo : USP, 2007.

SILVA, Antônio Felipe Galvão da. *Marketing* em unidades de informação : revisão crítica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n. 1, p. 5-24, 1999/2000, Edição Especial. Disponível em: <<http://164.41.122.25/portalesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/search/advancedResults>>. Acesso em: 09 ago. 2010.



SILVA, Milena Celere de Souza e. *Marketing* em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVESITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo : **Anais eletrônicos...** [S.l. : s.n.], 2008.

SILVEIRA, Amélia (org.) **Marketing em bibliotecas e serviços de informação**. Brasília : IBICT, 1987.

SUGAHARA, Cibele Roberta; FUENTES, Ligia Ferrari; OLIVEIRA, Silas Marques de. *Marketing* : uma ferramenta fundamental para o profissional da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 83-88, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=2#Artigos>>. Acesso em: 11 ago. 2010.

WILSON, P. **Public knowledge, private ignorance**: toward a library and information policy. Westport: Greenwood Press, 1977.

ZAMBERLAN, Carlos Otávio. Análise de satisfação nas Instituições de Ensino Superior : um estudo na Biblioteca Acadêmica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – unidade de Ponta Porã. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, v. 7, n. 7, p. 85-100, jan./jun. 2010.



GESTÃO DO EMPRÉSTIMO UNIFICADO NAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

**Érica Saito¹, José Estorniolo Filho², Manuela Gea Cabrera Reis³,
Paola de Marco Lopes dos Santos⁴, Rosana Alvarez Paschoalino⁵,
Valeria de Vilhena Lombardi⁶, Yuka Saheki⁷, Sueli Mara S. P. Ferreira⁸**

¹ Bibliotecária, USP/EEFE - Escola de Educação Física e Esporte

² Bibliotecário, USP/FSP - Faculdade de Saúde Pública, São Paulo, SP

³ Bibliotecária, USP/EP - Escola Politécnica, São Paulo, SP

⁴ Bibliotecária, USP/FAU-PG - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo - Pós-Graduação, São Paulo, SP

⁵ Bibliotecária, USP/EESC - Escola de Engenharia de São Carlos, São Carlos, SP

⁶ Bibliotecária, USP/FM - Faculdade de Medicina, São Paulo, SP

⁷ Bibliotecária, USP/EE - Escola de Enfermagem, São Paulo, SP

⁸ Diretora Técnica do SIBiUSP, São Paulo, SP

Resumo

Apresenta a implantação do empréstimo unificado nas Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP), coordenado pelo Grupo de Gestão do Empréstimo Unificado. Introduce o cenário inicial das bibliotecas da Universidade, destacando a autonomia para definir políticas locais. Descreve as iniciativas isoladas que culminaram com unificação da política do empréstimo utilizada por todas as bibliotecas. Estabelece comparação entre os procedimentos adotados antes e depois da implantação e conclui relatando os benefícios obtidos pelos 138 mil usuários das bibliotecas USP e na padronização de procedimentos e rotinas adotadas pelas bibliotecas em seus 1,7 milhões de empréstimos domiciliares.

Palavras-Chave:

Empréstimo Unificado; Gestão de Empréstimos; Empréstimo entre Bibliotecas; Circulação de Acervo; Bibliotecas Universitárias.

Abstract

Presents the implementation of the unified lending in Libraries of Sistema Integrado de Bibliotecas, University of Sao Paulo (SIBiUSP), coordinated by the Management Group of the Unified Lending. Introduces the initial scenario of the libraries in the university, emphasizing the autonomy of local policies. Describes isolated initiatives that led to unification of loan policy used by all libraries. Establishes the comparison of procedures followed before and after deployment, and concludes by reporting the benefits obtained by 138 000 users of libraries of USP and standardization of procedures and routines adopted by libraries in their 1.7 million loans.

**Keywords:**

Unified Lending; Loan management; Interlibrary Loan; Loan Service; University Libraries

1 A Universidade de São Paulo e o Sistema Integrado de Bibliotecas

A Universidade de São Paulo foi criada em 25 de janeiro de 1934, pelo decreto nº 6283, no governo de Armando de Salles Oliveira. A nova universidade incorporou importantes instituições de ensino, como a Escola Politécnica, as Faculdades de Direito do Largo São Francisco, de Medicina, de Farmácia e de Odontologia, de Filosofia, Ciências e Letras, o Instituto de Educação e a Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, de Piracicaba (SP).

Na década de 1960, as unidades de ensino iniciaram sua transferência para o campus do Butantã - a Cidade Universitária e “a própria reitoria transferiu-se para o novo campus em abril de 1961” (MOTOYAMA, 2006, p. 140). A Faculdade de Direito permaneceu no Largo de São Francisco, no centro da cidade de São Paulo, assim como as Faculdades de Medicina, Saúde Pública e Enfermagem no bairro de Pinheiros, que formaram o quadrilátero da saúde.

À época da criação da Universidade, cada uma das escolas, faculdades e institutos já possuía biblioteca própria, com normas e regulamentos próprios.

Em 1981 foi criado o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) por meio de Resolução da Reitoria nº 2.226, que “centralizará as informações bibliográficas, tendo em vista o ensino, a pesquisa e a extensão de serviços à comunidade” (USP, 1981).

O SIBiUSP tem por objetivo promover as condições sistêmicas para suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão na Universidade, com a racionalização de recursos financeiros, humanos e operacionais, sempre buscando o acompanhamento de tendências verificadas em âmbito internacional para a área (USP, 2003).

Atualmente, em 2012, o Sistema é constituído por 44 bibliotecas, distribuídas em nove cidades do Estado de São Paulo (Bauru, Itu, Lorena, Piracicaba, Pirassununga, Ribeirão Preto, São Carlos, São Paulo e São Sebastião). São mais de 800 funcionários (auxiliares, técnicos, bibliotecários e analistas) trabalhando nas bibliotecas do Sistema, que reúnem um acervo de mais de 2.300.000 livros impressos, 250.000 livros eletrônicos, mais de 4.800.000 fascículos de periódicos impressos, dentre outros materiais. Atende a uma comunidade de aproximadamente oitenta mil alunos, cinco mil professores e quinze mil funcionários (USP, [2011]).

Mesmo com a criação do Sistema Integrado de Bibliotecas, responsável pela implantação do catálogo coletivo *online* das bibliotecas da USP (Dedalus), cada biblioteca continuou mantendo normas e regulamentos próprios, e os usuários podiam retirar material bibliográfico exclusivamente nas bibliotecas de suas próprias unidades de ensino. O acesso aos documentos de outras unidades se efetuava pela consulta local ou por meio do Empréstimo Entre Bibliotecas.

Essa situação restritiva demandava um “sistema integrado” em todos os sentidos, valorizando toda a comunidade uspiana de maneira que todo aluno,



docente ou funcionário fosse reconhecido como tal, independentemente da unidade que mantivesse vínculo.

No entanto, tal tarefa exigia mais que suporte e infraestrutura de software. Exigia revisão de questões administrativas de todas as bibliotecas no seu conjunto e também a cada uma delas individualmente, definição de políticas únicas de empréstimo, readequação dos equipamentos de informática, treinamento de recursos humanos, interação em tempo real com bancos corporativos externos ao sistema e uma revisão da cultura organizacional estabelecida.

O objetivo do trabalho é descrever as atividades do Grupo de Gestão do Empréstimo Unificado, responsável pela avaliação e gestão do empréstimo unificado na USP, implantado em fevereiro de 2011.

2 O Empréstimo Unificado nas bibliotecas da USP: origem

Nestas três décadas de existência do SIBiUSP as bibliotecas, seguindo a tendência de levar o conhecimento a toda comunidade de forma rápida e eficiente, passaram a utilizar sistemas automatizados. O Aleph versão 300 foi adquirido pelo Sistema para gerenciar o banco de dados bibliográficos da USP em 1997 (SANTOS et al., 2010, p. 2), porém as bibliotecas, embora participantes de um sistema integrado, continuaram adotando regulamentos de empréstimo próprios e nem todas utilizavam o módulo de circulação do software. Isso fez com que iniciativas para promover a unificação dos sistemas de empréstimos de todas as bibliotecas estivesse presente nas metas dos planejamentos do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBiUSP) desde a década de 1990 (ALVAREZ et al, 2010).

Algumas dessas iniciativas foram adotadas por bibliotecas isoladamente, na Escola Politécnica, no campus de São Carlos e em algumas unidades do quadrilátero da saúde.

A experiência da Escola Politécnica (EPUSP), que no ano de 2000 contava com oito bibliotecas, foi a implementação de um banco de dados atualizado automaticamente com informações provenientes dos bancos de dados corporativos da Universidade (Júpiter, Fênix, Apolo). O objetivo era eliminar o trabalho de cadastramento de usuários e agilizar as atividades de atendimento.

Di Francisco et al. (2006) relatam a experiência no Campus USP São Carlos na implementação de um banco único de usuários que atendia as bibliotecas de quatro unidades de ensino e pesquisa. A partir do banco único, os usuários passaram a contar com a facilidade do cadastramento em sua unidade de origem e automática ativação nas demais bibliotecas do campus e isso exigiu um processo de revisão e padronização das políticas de empréstimo, como prazos de devolução e quantidade de itens a serem retirados. O sistema desenvolvido em São Carlos também permitia a comunicação com os demais bancos de dados corporativos da Universidade e, efetivamente, tornou o serviço de empréstimo mais ágil e eficiente, pelo compartilhamento de responsabilidades e benefícios.

Proposta semelhante aconteceu no quadrilátero da saúde, na qual, por meio de acordo, os alunos e docentes da Escola de Enfermagem, Faculdade de Medicina e Faculdade de Saúde Pública poderiam efetuar cadastro para empréstimos em qualquer uma dessas unidades, sujeitos aos respectivos regulamentos.

As iniciativas, no entanto, sugeriam a revisão de questões administrativas vinculadas a todas as bibliotecas no seu conjunto e também a cada uma delas individualmente bem como decisão política em instâncias superiores visando a definição de políticas únicas de empréstimo. Em 2009, a partir de meta do planejamento estratégico do SIBiUSP, foi definido um grupo de bibliotecários incumbidos de estudar e analisar em detalhes as possibilidades para operacionalizar a unificação.

O resultado apresentado por esse grupo foi uma proposta de regulamento único para todas as bibliotecas do Sistema, que atendia às necessidades dos usuários. O Grupo de Trabalho atingiu seu objetivo seguindo as etapas:

- a) análise das experiências de empréstimo unificado na USP;
- b) análise das experiências das universidades estaduais paulistas – Unesp e Unicamp, que já têm sistemas de empréstimos unificados;
- c) identificação e análise dos regulamentos de empréstimo das Bibliotecas da USP, para obter um panorama da situação do Sistema;
- d) consulta às bibliotecas da USP sobre prazos e limites de empréstimo a serem adotados para uma política de unificação dos sistemas de empréstimo na USP (ALVAREZ et al, 2010).

A aprovação do regulamento deu-se pela Portaria GR nº 4830, de 28 de setembro de 2010 que “institui e regulamenta o empréstimo de material bibliográfico das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP - SIBiUSP (USP, 2010) e, a partir daí, todas as bibliotecas receberam instruções e treinamento. Paralelamente, para que pudesse trabalhar de maneira unificada, bibliotecários e analistas do Departamento técnico do SIBiUSP customizaram as tabelas relacionadas ao Empréstimo do programa Aleph500_versão 18, instalado nas bibliotecas do Sistema.

As bibliotecas foram equipadas com leitores de código de barras, teclados para digitação de senhas e impressoras térmicas: não bastava uniformizar a política, também era necessária a padronização no atendimento.

O início da operação se deu em fevereiro de 2011 e, a partir daí, todas as bibliotecas do Sistema passaram a adotar uma única política de empréstimo para docentes, alunos, funcionários além da integração dos usuários USP: usuários globais poderiam fazer empréstimos de materiais diretamente nas bibliotecas de interesse, e não mais por formulários de Empréstimo entre Bibliotecas (EEB).

Ficou estabelecido que o empréstimo domiciliar dos acervos circulantes seria permitido aos alunos de graduação, pós-graduação, pesquisadores, funcionários e docentes com vínculo institucional ativo na USP, respeitando os prazos e quantidades.

As distintas categorias exigiram a definição de critérios diferentes (prazos e quantidades de itens) diferentes, considerando as necessidades e especificidades da comunidade USP. Foram criadas categorias exclusivas para cada biblioteca e, posteriormente, a partir de inúmeras sugestões, também foram incluídos os docentes inativos e pós-doutorandos.

Ainda, procurando atender as demandas específicas de cada uma das unidades, o artigo 7 do regulamento prevê que “é facultado a cada Biblioteca do SIBiUSP autorizar o empréstimo domiciliar às categorias não contempladas neste Regulamento, bem como o empréstimo entre bibliotecas externo à USP”. Assim, a Portaria permite o cadastro de usuários locais, sendo “facultado a cada Biblioteca do SIBiUSP definir políticas especiais para empréstimo domiciliar de material bibliográfico, de modo a assegurar necessidades específicas de pesquisa, ouvidos as respectivas Comissões de Bibliotecas e o Conselho Supervisor do SIBiUSP” (USP, 2010, artigo 7, §3º).

A unificação do empréstimo e a universalização dos docentes, alunos e funcionários dentro da USP, ocorrida somente depois de quase 80 anos de sua criação, deveu-se à complexidade e formação da própria Universidade de São Paulo.

3 Gestão do Empréstimo Unificado

As seguintes etapas foram realizadas para a implementação do Empréstimo Unificado:

- a) instalação de suporte e infraestrutura de software;
- b) encaminhamento de questões políticas para instâncias superiores;
- c) revisão de questões administrativas vinculadas a todas as bibliotecas no seu conjunto e também a cada uma delas individualmente;
- d) definição de políticas únicas de empréstimo;
- e) readequação dos equipamentos de informática;
- f) treinamento de recursos humanos.

As etapas descritas, bem como o processo contínuo de avaliação, ficaram a sob a coordenação do Grupo de Gestão, que teve sua criação determinada pela Portaria GR nº 4.830 (USP, 2010, artigos 13-14) com os objetivos de estabelecer os critérios e mecanismos para gestão do sistema e de propor melhorias contínuas para o sistema de empréstimo unificado na USP.

O Grupo é constituído de oito membros: seis bibliotecários, sendo dois representantes de bibliotecas de cada área do conhecimento (ciências exatas e tecnológicas, ciências humanas e ciências biológicas); um representante discente no Conselho Supervisor do SIBiUSP; e um representante docente do Conselho Supervisor do SIBiUSP, que responde pela coordenação do Grupo. O mandato dos membros do Grupo é de dois anos, permitida uma recondução.

Durante o ano de 2011, o Grupo de Gestão do Empréstimo Unificado se reuniu várias vezes, presencial e virtualmente, com o objetivo de deliberar ações e efetuar o acompanhamento de suas atividades (analisar as comunicações recebidas, definir ações/decisões a serem tomadas e acompanhar as respostas às mesmas).

Embora a proposta de regulamento único tenha sido baseada em um consenso entre todas as bibliotecas do Sistema, houve uma fase inicial de adaptação por conta do histórico da formação das bibliotecas na USP e da grande mudança de paradigma: o usuário passa a ser global e não mais local. O quadro 1 apresenta um comparativo com as principais alterações ocorridas após a implantação do Empréstimo Unificado.

Quadro 1 - Comparativo de antes e depois da Unificação do Sistema de Empréstimos

Tópicos	Antes	Depois
Categoria de Usuários	Bibliotecas com autonomia na criação das categorias de usuários.	Categorias padronizadas pela Reitoria e DT/SIBIUSP.
Cadastro de Usuários	Cada biblioteca responsável pelo cadastramento dos usuários da sua unidade.	Cadastro migrado dos bancos corporativos da Universidade e regularização/atualização do mesmo em qualquer biblioteca da USP.
Empréstimos	O usuário, de maneira geral, podia efetuar empréstimo de materiais somente na biblioteca de sua unidade de origem.	Instituído o usuário global (docentes, alunos e funcionários com vínculo ativo), que podem efetuar empréstimos em qualquer uma das bibliotecas da Universidade.
Quantidade de itens para empréstimo	Número de itens definido pela biblioteca.	Padrão unificado para todos os usuários.
Devolução	Usuário efetua a devolução do material na biblioteca de origem do empréstimo.	Não houve alteração.
Reserva	Cada biblioteca com uma política de reserva, possibilitando, ao usuário, reservar um número ilimitado de títulos.	Permitidas somente para materiais emprestados, num total de três reservas.
Carta de aviso prévio sobre devolução	Não havia o envio automático de aviso prévio sobre o vencimento do empréstimo.	Cartas enviadas de forma automática, para o e-mail do usuário, 2 dias antes da data de devolução.
Tópicos	Antes	Depois
Carta de aviso sobre atraso na devolução	Não havia o envio automático de aviso sobre na devolução.	Cartas enviadas de forma automática, durante 30 dias após a data de vencimento, ou até que a mesma se efetive.
Dia de perdão no atraso da	Algumas bibliotecas concediam o benefício de um dia de perdão na	Cancelado benefício.

Tópicos	Antes	Depois
devolução	devolução de material atrasado.	
Suspensão	Cada biblioteca com uma política de suspensão/penalidade.	Padronização da suspensão.
Renovações	Cada biblioteca com uma política de renovação. Em algumas bibliotecas, quantidade de renovações era ilimitada.	Desde que não haja reserva do material são permitidas três renovações seguidas pela Web
Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB)	Utilização de formulários de EEB e controlado pela Biblioteca onde o aluno está vinculado.	O EEB é utilizado para o empréstimo de itens localizados em bibliotecas de outras cidades.

Para atender adequadamente as sugestões que vinham de todas as bibliotecas do Sistema foram criados alguns canais de comunicação: um blog com informações sobre o funcionamento do software e principais dúvidas e um e-mail único para sugestões e dúvidas. Foram criadas pastas de trabalho compartilhadas na web para a comunicação mais prática e rápida entre os membros do Grupo, que trabalham em locais diferentes.

4 Resultados alcançados após a implementação do Empréstimo Unificado na USP

Durante esse primeiro ano de atividades e, principalmente no início da implantação, o Grupo recebeu um grande número de dúvidas e sugestões referentes sobre os procedimentos operacionais e de informática do Empréstimo Unificado.

Embora a portaria padronizasse o cadastro dos usuários globais, foi diagnosticado, após análise das manifestações recebidas, que as bibliotecas adotavam diferentes condutas para o cadastro de usuários locais. O Grupo padronizou esse procedimento para evitar duplicidade de cadastro, já que, o usuário local pode ser aceito, de acordo com seus regulamentos, em mais de uma biblioteca. Foi redigido documento uniformizando, normalizando e reforçando tais procedimentos.

Outro problema detectado foi o cadastro de usuários bibliotecas para empréstimo de material por Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB). Com a unificação do empréstimo, os cadastros, que eram locais e com características próprias, geraram a multiplicidade de cadastros para uma mesma instituição. Houve um trabalho de criação de EEBs padronizados e os duplicados foram eliminados do sistema.

Considerando as dificuldades de controle de EEB entre as bibliotecas dos diversos campi da USP, ocasionadas pela demora do malote, foi feita uma análise



das possíveis alternativas e decidida pela criação de novos status, aumentando o período de empréstimo.

Uma das principais manifestações que o Grupo recebeu foi a solicitação de inclusão das categorias “docente aposentado” e “pós-doutorando” na política de unificação do empréstimo, que não haviam sido contempladas na Portaria GR-4.830 de sua criação. Os membros do Grupo de Gestão do Empréstimo Unificado e do Conselho Supervisor do SIBiUSP entenderam que tal solicitação era justa, à medida que valorizava esses dois perfis. A Portaria GR-5.536 revoga a anterior, incorporando essas duas novas categorias no Empréstimo Unificado.

Houve também o ajuste no prazo de devolução das categorias “pós-graduação” e “pós-doutorando” de 20 para 21 dias, completando assim 3 (três) semanas, para facilitar a devolução dos materiais emprestados por esses usuários.

5 Considerações Finais

Embora previsto há anos, as ações para a “globalização” dos 138 mil usuários das Bibliotecas da USP apresentaram certa complexidade, justificada pela diversidade de características das bibliotecas que compõem o SIBiUSP - tamanhos, criadas em diferentes momentos e com culturas e políticas locais.

O Empréstimo Unificado no SIBiUSP encontra-se atualmente consolidado. Os 1,7 milhões de empréstimos domiciliares anuais são vistos simultaneamente pelas 44 bibliotecas do Sistema e são feitos da mesma forma por cada uma delas. Informalmente, percebeu-se uma boa aceitação por parte dos usuários, mas o Grupo pretende elaborar uma pesquisa para mensurar o impacto do Empréstimo Unificado nas bibliotecas (usuários e funcionários) e efetuar uma prospecção das necessidades de melhorias. O bom funcionamento do sistema dependerá muito do objetivo claro dos usuários e suas expectativas quanto ao resultado.

As equipes de bibliotecas ainda carecem de treinamentos e capacitação para reforçar os procedimentos já existentes, pois o Grupo detectou que grande parte das dificuldades enfrentadas ocorre devido a falhas operacionais (falta de conhecimento/entendimento da portaria e da política do empréstimo unificado). Para minimizar esse problema, está programada a consolidação de todas as diretrizes e procedimentos do Empréstimo Unificado em um manual de procedimentos, que deve facilitar a consulta e o entendimento pelos funcionários das bibliotecas.

Também existe um projeto em andamento para a customização de relatórios onde será possível obter dados estatísticos sobre os empréstimos, usuários, e unidades.

Com base nas ações efetuadas e nos resultados obtidos, o Grupo de Gestão do Empréstimo Unificado considera importante seu papel de centralizador de sugestões e problemas, buscando delinear soluções globais e lineares e trabalhando de forma cooperativa, integrada e participativa com as Bibliotecas do Sistema para que as relações entre as bibliotecas da Universidade se modernizassem e apresentassem características compatíveis à sua posição no cenário nacional e internacional.



6 Referências

ALVAREZ, M. C. A. et al. Projeto Empréstimo Unificado na Universidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SNBU, 16., 2010. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal de Rio de Janeiro, 2010. 1 pen drive.

DI FRANCISCO, M. H. et al. Banco único de usuários das bibliotecas do campus USP de São Carlos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., Out. 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

MOTOYAMA, S. (Org.). **USP 70 anos**: imagens de uma história vivida. São Paulo: EdUSP, 2006.

SANTOS, A. D. et al. Migração do Módulo de Circulação do Banco de Dados Bibliográficos da USP - DEDALUS, do software ALEPH 300 para o ALEPH 500: relato de experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SNBU, 16., 2010. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal de Rio de Janeiro, 2010. 1 pen drive.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Resolução nº 2226, de 8 de Julho de 1981. Dispõe sobre a criação do Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado de São Paulo**, São Paulo, 9 jul. 1981. Disponível em: <http://www.usp.br/sibi/Portaria-Resolucao/res_2226.htm>. Acesso em: 23 fev. 2012.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Aquisição planejada de periódicos para o SIBi/USP**: racionalização das assinaturas na USP: política de aquisição. São Paulo, 2003. Disponível em: <http://www.usp.br/sibi/aquisicao_planificada/aquis_planificada.htm#>. Acesso em: 23.fev. 2012.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Portaria GR Nº 4830, de 28 de setembro de 2010. Institui e regulamenta o empréstimo de material bibliográfico das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBi/USP). **Diário Oficial do Estado**, São Paulo, 1 out. 2010. Disponível em: <<http://leginf.uspnet.usp.br/port/pgr4830.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2012.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Portaria GR Nº 5536, de 29 de fevereiro de 2012. Institui e regulamenta o empréstimo de material bibliográfico das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBi/USP). **Diário Oficial do Estado**, São Paulo, 1 mar. 2012. Disponível em: <<http://leginf.uspnet.usp.br/port/pgr5536.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2012.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **USP em números 2011**. São Paulo, [2011]. Disponível em: <<http://www5.usp.br/usp-em-numeros/>>. Acesso em: 6 mar. 2012.



ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO EM BIBLIOTECAS: UM ESTUDO DE CASO

Cintia Cibele Ramos Fonseca(1), Gicele Farias Gomes(2), Samile Andréa de Souza Vanz(3)

1 Bibliotecária Esp., Escola de Educação Física-UFRGS, Porto Alegre, RS

2 Bacharel em Biblioteconomia, Porto Alegre, RS

3 Profa. Dra., Faculdade de Biblioteconomia-UFRGS, Porto Alegre, RS

Resumo

Este estudo aborda a questão da inclusão de pessoas com deficiência na biblioteca universitária Edgar Sperb da Escola de Educação Física da UFRGS, avalia e identifica as condições de acessibilidade física e informacional oferecidas aos usuários e os recursos de acessibilidade disponíveis na biblioteca. Utiliza como instrumento de avaliação um *checklist* baseado na norma de acessibilidade NBR 9050/2004, na NBR 15599/2008. Os resultados apontam problemas de acessibilidade que a biblioteca não está preparada para atender pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida. A equipe da biblioteca, porém, compreende as diferentes necessidades dos usuários, conhece a legislação existente sobre o tema e está aberta para mudanças.

Palavras-chave:

Biblioteca universitária; Acessibilidade.

Abstract

This study was designed with the aim of evaluating and identifying not only the physical and informational conditions, but also the accessibility resources provided to disabled people at the Edgar Sperb library at the Physical Education College from UFRGS. A checklist was based on accessibility norms, NBR 9050/2004 and NBR 15599/2008.–The outcomes of that research indicate that the Edgar Sperb Library presents accessibility problems. The study concluded that the library is not prepared to provide accessibility for disabled or reduced mobility people. Indeed, there are very few accessibility resources available. However, the library staff, understands the different necessities of its users, knows the Legislation (statutory law), is opened to any change and is always seeking for solutions to improve its accessibility conditions, so that it can include everybody. No matter what their differences may be.

Key Words:

College library; Accessibility.

1 Introdução

Todas as pessoas têm direito à informação, seja ela escrita, falada ou acessada por meio das tecnologias de informação e comunicação. Estas informações devem estar disponíveis e acessíveis a todos, incluindo as pessoas com deficiência, foco deste trabalho.

De acordo com a Organização das Nações Unidas (2011), cerca de 10% da população mundial, aproximadamente 650 milhões de pessoas, vivem com uma deficiência e em torno de 80% dessas pessoas vivem em países em desenvolvimento (ONU, 2011). Conforme os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), levantados no Censo Demográfico realizado em 2000, no Brasil 14,5% da população total (cerca de 24,6 milhões de pessoas) apresenta algum tipo de incapacidade ou deficiência.

São pessoas que possuem dificuldade de enxergar, ouvir, locomover-se ou alguma deficiência física, mental ou intelectual. Estes números vêm aumentando gradativamente e as universidades devem estar preparadas para contribuir no processo de inclusão; as bibliotecas, como parte deste sistema, devem participar do processo atendendo da melhor forma as necessidades dos usuários com limitações.

O aumento do número de pessoas deficientes nas instituições de ensino deve-se a vários fatores, como o acesso a equipamentos e aparelhos especiais, acesso ao transporte coletivo e maior conhecimento dos direitos da pessoa deficiente.

Considerando a legislação existente e a importância do tema desta pesquisa abrangerá questões referentes à acessibilidade, com enfoque às barreiras arquitetônicas e informacionais, recursos disponíveis e ações a fim de ampliar ou oportunizar a inclusão de pessoas deficientes na Biblioteca Edgar Sperb da Escola de Educação Física da UFRGS.

Consideramos justificável avaliar a acessibilidade da biblioteca da ESEF, pois, é uma forma de alertar sobre os demais problemas de acessibilidade existentes no campus.

2 Revisão de Literatura

Inicialmente, consideramos importante entender alguns conceitos relacionados ao assunto. O IBGE (2000, *online*) define as deficiências em:

Deficiência mental permanente: o retardamento mental resultante de lesão ou síndrome irreversível, que se caracteriza por dificuldades ou limitações intelectuais associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, autodeterminação, cuidados com saúde e segurança, aprendizagem, lazer, trabalho, etc.

Deficiência física: são aquelas lesões relacionadas com incapacidades parciais ou totais do movimento dos membros, da visão, da audição e motora.

No Brasil, a política de inclusão social das pessoas com deficiência existe desde a Constituição de 1988, que originou a Lei 7.853/1989, posteriormente regulamentada pelo Decreto 3.298/1999. Esses documentos somados a outros, destacando-se as Leis 10.048 e 10.098, de 2000 e o Decreto 5.296/2004 que é conhecido, como o decreto da acessibilidade, coloca o Brasil em posição de

igualdade com o ideário da Convenção da ONU (MAIOR, 2008, p. 21). Este instrumento de direitos humanos com dimensão de direitos sociais reafirma que todas as pessoas com todos os tipos de deficiência devem gozar de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

A NBR 9050 define deficiência como “redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em caráter temporário ou permanente.” (ABNT, 2004, p. 3).

As condições de deficiência despertam discriminação, preconceitos e excluem as pessoas na sociedade, por isso antes de pensarmos nas questões de acessibilidade é importante conhecer cada tipo de deficiência e as limitações resultantes, para perceber as necessidades específicas de cada pessoa para tratá-las de forma correta e poder promover o respeito à diversidade.

2.1 Acessibilidade para todos

Tornar um espaço acessível é romper barreiras existentes a fim de permitir a utilização autônoma e com segurança de espaços, mobiliários e equipamentos, edificações, transportes, sistemas e meios de comunicações por pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida. “Um ambiente preparado para as diferenças não exclui e permite o acesso e a integração plena, desde o ponto de vista funcional e psicológico, naquelas atividades diárias realizadas por todos, redefinindo assim o próprio conceito de deficiência.” (FERRÉS, 2006, p. 22).

De acordo com Mazzoni (2001, p. 31) “a acessibilidade não deve ser caracterizada por um conjunto de normas e leis, e sim por um processo de observação e construção, feitos por todos os membros da sociedade.”.

Sasaki (2005, p. 5) separa a acessibilidade em seis dimensões:

Acessibilidade arquitetônica: sem barreiras ambientais físicas em todos os recintos internos e externos da escola e nos transportes coletivos. **Acessibilidade comunicacional:** sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, *notebook* e outras tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital). **Acessibilidade metodológica:** sem barreiras nos métodos e técnicas de estudo (adaptações curriculares, aulas baseadas nas inteligências múltiplas, uso de todos os estilos de aprendizagem, participação do todo de cada aluno, novo conceito de avaliação de aprendizagem, novo conceito de educação, novo conceito de logística didática etc.), de ação comunitária (metodologia social, cultural, artística etc. baseada em participação ativa) e de educação dos filhos (novos métodos e técnicas nas relações familiares etc.). **Acessibilidade instrumental:** sem barreiras nos instrumentos e utensílios de estudo (lápiz, caneta, transferidor, régua, teclado de computador, materiais pedagógicos), de atividades da vida diária (tecnologia assistiva para comunicar, fazer a higiene pessoal, vestir, comer, andar, tomar banho etc.) e de lazer, esporte e recreação (dispositivos que atendam às limitações sensoriais, físicas e mentais etc.). **Acessibilidade programática:** sem barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias, resoluções, medidas provisórias etc.), em regulamentos (institucionais, escolares, empresariais, comunitários etc.) e em normas de um geral. **Acessibilidade atitudinal:** através de programas e práticas de sensibilização e de

conscientização das pessoas em geral e da convivência na diversidade humana resultando em quebra de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

É importante destacar que, para fins das condições gerais de acessibilidade, o Decreto Federal 5.296 (BRASIL, 2004) define acessibilidade como condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

A Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000), estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida; definições de acessibilidade, de barreiras, entraves ou obstáculos que impeçam o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança desse público.

A NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO..., 2004) foi elaborada pelo Comitê Brasileiro de Acessibilidade com o objetivo de estabelecer critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

O Decreto 3.298 dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência que compreende o conjunto de orientações normativas que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência.

Mesmo com o amparo das leis, no Brasil, pouco é criado para atender pessoas com deficiências, mas praticamente tudo é adaptado. Adaptamos rampas em prédios já existentes, banheiros adaptados (normalmente pensados depois que o projeto já está pronto), escolas, universidades e bibliotecas adaptadas com andares e salas especiais, reforçando o estigma social.

Por outro lado, temos a proposta de tornar uma sociedade inclusiva, feita para todos, como é o caso do desenho universal, conceito que se desenvolveu entre os profissionais da área de arquitetura e que tem como objetivo o desenvolvimento de produtos e de ambientes para serem usados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado. Conforme Carletto e Cambiaggi (2008, p. 10):

O Desenho Universal não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é desenhado para todas as pessoas. A idéia do Desenho Universal é, justamente, evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, assegurando que todos possam utilizar com segurança e autonomia os diversos espaços construídos e objetos.

Mazzoni *et al.* (2001, p. 32) consideram que “é necessário zelar para que a qualidade de um projeto, concebido sob os princípios do desenho para todos, seja mantida e aperfeiçoada” e afirmam ainda, que a acessibilidade é um processo no qual todas as pessoas estão envolvidas.

Outro fator importante são as mudanças tecnológicas, que tiveram como consequência alteração nos processos de produção e das ferramentas de acesso à informação. As bibliotecas estão avançando no uso da tecnologia, encontramos hoje catálogos automatizados, acervo informacional e para tornar estas informações

acessíveis é necessária a adaptação e desenvolvimento de tecnologias para permitir o acesso de todos.

A acessibilidade informacional visa incluir as pessoas deficientes nos ambientes de informação para que tenham autonomia no uso das tecnologias de informação. De acordo com Nascimento (2009, p. 67):

Entende-se o termo 'inclusão digital' como um meio de promover a melhoria da qualidade de vida, garantir maior liberdade social, gerar conhecimento e troca de informações, ou uma forma de facilitar o acesso às tecnologias, como o computador e Internet, por todas as pessoas, independentemente de sua condição física ou social possibilitar a criação e disseminação de novas ferramentas de apoio que complementem a educação dos usuários com deficiência:[...]

A acessibilidade na web contempla diversos tipos de necessidades especiais. Através das tecnologias assistivas, os usuários com deficiência podem acessar a web de forma efetiva, entre elas podemos destacar o leitor de tela, sistema de entrada de voz, ampliador de tela, leitores de tela com síntese de voz, teclado alternativo, linhas e impressoras em *Braille* e softwares especializados para produção de material em Braille (MELO; COSTA; SOARES, 2006, p. 62). As tecnologias assistivas são ferramentas que permitem a inclusão digital para pessoas com deficiência e proporcionam autonomia e independência a elas.

2.2 Acessibilidade nas universidades e avaliação de cursos

A universidade é uma instituição social criada a partir de normas que regulamentam o ensino superior no Brasil. De acordo com Mazzoni e outros (2001, p. 29), "Os ambientes universitários estão associados à produção e disseminação do conhecimento, destacando-se a informação como um dos elementos relevantes neste processo".

A universidade tem o papel de proporcionar livre acesso aos espaços universitários. Este acesso está garantido pelo Decreto 3.289/99 (BRASIL, 1999) que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência e consolida as normas de proteção. Conforme Emmanuelli (2009, p. 28):

a instituição de ensino superior deve preparar um cenário que propicie as condições de atender o aluno, pois a sociedade exige cada vez mais profissionais altamente qualificados, dinâmicos, abertos às mudanças tecnológicas, capazes de contribuir para a inclusão de sujeitos e grupos na sociedade.

A Portaria do MEC 3.284/2003 (BRASIL, 2003) determinou requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências que devem ser incluídos nos instrumentos de avaliação para fins de autorização, reconhecimento, credenciamento e renovação de cursos de ensino superior.

De acordo com o INEP (BRASIL, 2010, p. 21), a respeito do tema inclusão dos alunos com deficiência na educação superior, verificou-se que 20.019 alunos matriculados na graduação são portadores de deficiência, o que corresponde a 0,34% do total (BRASIL, 2010). O tipo de deficiência predominante foi baixa visão (30%), seguido da deficiência auditiva (22%) e da deficiência física (21%), conforme a figura a seguir:

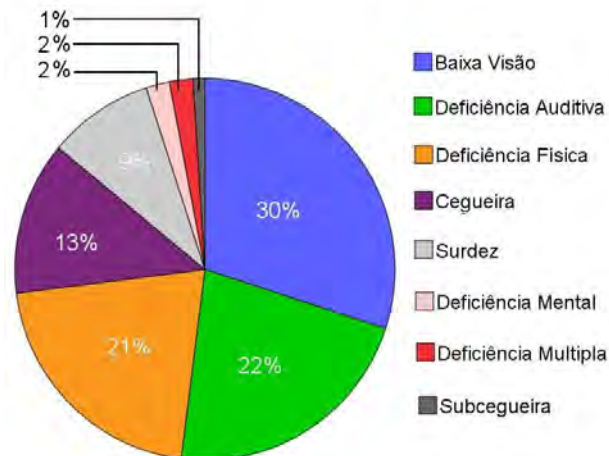


Figura 1 – Deficiências

Fonte: INEP/MEC, Censo da Educação Superior de 2009 (BRASIL, 2010).

A UFRGS, para promover acessibilidade a seus alunos, participa do Programa Incluir, desenvolvido pela Secretaria de Educação Superior (SESu) e pela Secretaria de Educação Especial (SEESP) que tem como objetivo apoiar ações que favoreçam a inclusão de deficientes no ensino superior e promover a transformação cultural e educacional nas Instituições Federais de Ensino Superior.

2.3 As bibliotecas universitárias - agentes de inclusão

As bibliotecas universitárias têm a missão de cumprir as necessidades informativas das comunidades acadêmicas no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, “[...] estão diretamente ligadas à qualidade dos cursos de suas universidades, sejam eles de graduação ou de pós-graduação.” (MAZZONI, 2001, p. 29).

Conforme observado por Silveira (2000, p. 2):

No Brasil, praticamente inexistente biblioteca universitária que incorpore ao seu planejamento garantias de acesso pleno a deficientes físicos, prevalecendo barreiras arquitetônicas em suas instalações. O conjunto de recursos informacionais, representado por itens componentes dos acervos, também é projetado visando ao atendimento daquela comunidade de usuários julgada fisicamente "normal", resultando daí a inacessibilidade parcial e, na maioria das vezes, total à informação disponibilizada pela biblioteca [...].

O processo inclusivo nas bibliotecas engloba ações que vão desde o aspecto físico até o atitudinal. De acordo com Mazzoni e outros (2001, p. 31):

Dentro da estrutura de uma biblioteca universitária, a acessibilidade envolve tantos aspectos urbanísticos (estacionamento, caminhos de acesso etc.), como aspectos arquitetônicos (iluminação, ventilação, espaço para circulação entre ambientes, banheiros, rampas adequadas etc.) e aspectos de informação e comunicação (sinalização, sistemas de consulta e empréstimos, tecnologia de apoio para usuários portadores de deficiências, sistemas para acesso remoto etc.). Qualificando todos os aspectos anteriores se encontram os aspectos atitudinais – como as



pessoas compreendem e constroem o processo de acessibilidade –, o que pode valorizar ou degradar os projetos originais.

As bibliotecas devem estimular a autonomia e independência acadêmica dos usuários, para isso é necessário que elas estejam equipadas e preparadas com recursos de acessibilidade, com infraestrutura que oportunize estudos e pesquisa para todos os tipos de usuários.

O Decreto 5773/2000 (BRASIL, 2000) dispõe sobre as funções de regulação, supervisão e avaliação da educação superior e dos cursos superiores de graduação. Com relação à acessibilidade, prevê atendimento prioritário, imediato e diferenciado às pessoas com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte; dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação e serviços de tradutor e intérprete da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS .

2.3.1 Biblioteca Edgar Sperb - UFRGS

A Biblioteca Edgar Sperb¹ da UFRGS é uma biblioteca pública, universitária, com acervo especializado em educação física, fisioterapia, dança, ciências do esporte e do movimento humano.

Iniciou suas atividades com a criação da Associação dos Especializados em Educação Física e Desportos (A.E.E.F.D.) em 1945.

A biblioteca é responsável por prover informação e documentos necessários às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da ESEF, preservar a produção intelectual, científica, cultural e artística dos servidores da Unidade, facilitar o uso, acesso e recuperação das informações nos formatos impressos ou eletrônicos, participar de todas as fases de elaboração e publicação da revista Movimento, registrar e preservar obras de caráter histórico da área de educação física e esportes. A equipe da biblioteca conta com 05 (cinco) bibliotecárias, dois auxiliares e quatro bolsistas. O acervo geral possui mais de 31 mil itens composto por livros, periódicos, teses, monografias, dissertações, fitas de vídeo, CD's, DVD's, VHS'S, áudio, microfichas, folhetos, separatas, monografias, teses e dissertações

3 Metodologia

Este trabalho caracteriza-se por ser um estudo de caso.

Para coleta de dados foi utilizado formulário específico com questões fechadas que servem como roteiro para auxiliar o pesquisador na observação e registro de critérios de acessibilidade nas bibliotecas. O formulário é o Instrumento de Avaliação das Condições de Acessibilidade em Bibliotecas desenvolvido por Nicoletti (2010). Os principais documentos utilizados foram NBR 9050/2004 (ASSOCIAÇÃO..., 2004), NBR 15599/2008 (ASSOCIAÇÃO..., 2008) e o livro Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas (PUPO, 2006).

O tratamento dos dados deu-se com a organização e descrição dos dados, reunindo-os em classes (acessibilidade arquitetônica, comunicacional, metodológica,

¹ Informações extraídas do site da Biblioteca Edgar Sperb

instrumental, programática, atitudinal, à informação e acessibilidade ao mobiliário e equipamentos) e dividindo-os nas possibilidades de resposta para cada item do checklist (sim, não, parcialmente e não se aplica). Após, realizou-se a análise e interpretação destes dados com fundamento no suporte teórico e metodológico utilizados.

4 Resultados

Os resultados apresentam-se de acordo com a distribuição dos seguintes quesitos: acessibilidade arquitetônica, acessibilidade do mobiliário e equipamentos, acessibilidade comunicacional, acessibilidade à informação, acessibilidade metodológica, acessibilidade instrumental, acessibilidade programática e acessibilidade atitudinal. Ao final de cada análise são apresentadas sugestões de ações para ampliar a acessibilidade da biblioteca.

Ao realizar o estudo percebe-se que os espaços não foram projetados a fim de atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e que existem muitas barreiras que dificultam a mobilidade e o acesso dos usuários. Através do levantamento dos espaços externos conclui-se que estes não possuem critérios mínimos de acessibilidade estabelecidos na NBR 9050/2004. Durante o trajeto até a biblioteca verificaram-se diversas barreiras como árvores, calçamento irregular, jardineiras, lixeiras, falta de sinalização. As escadas e degraus existentes no trajeto não estão associados à rampa e não possuem corrimãos e os sanitários próximos à biblioteca e os bebedouros não são acessíveis.

A entrada da biblioteca possui degrau sem rampa associada, a porta de acesso tem largura menor que a recomendada e existe, ainda, uma catraca não acessível neste local. Não existe acesso alternativo para entrar na biblioteca. O mobiliário e equipamentos dispõem de alguns requisitos que permitem o uso por pessoas com necessidades diferenciadas, como cadeiras que podem ser movimentadas, mesas que permitem aproximação frontal, terminais de consulta acessíveis, porém, a disposição dos móveis não permite manobra em cadeira de rodas, as estantes dos livros não promovem alcance manual confortável e não possuem sinalização que permita autonomia dos usuários.

5 Recomendações

A biblioteca da ESEF não teve ainda a experiência de atender usuários com deficiência, mas busca treinar e capacitar os funcionários para este fim. A biblioteca conta no seu quadro com uma bibliotecária que está em formação para atender usuários surdos e cegos.

Para melhorar as condições de acessibilidade sugere-se a adaptação dos sanitários próximos à biblioteca, a instalação de bebedouros acessíveis, as rampas de acesso à biblioteca devem ser substituídas por rampas acessíveis e com instalação de corrimãos, recomenda-se a retirada dos bancos que ficam na área de circulação e oferecem riscos às pessoas em cadeira de rodas, retirada da catraca na entrada da biblioteca e instalação de rampa na porta principal da biblioteca.

Outras mudanças necessitam de projeto mais elaborado e maiores recursos financeiros, como a instalação de faixa de travessia elevada para pedestre no

acesso para carros que fica localizada na entrada do *campus*, instalação de faixa livre coberta para pedestres da entrada do *campus* até a biblioteca, com piso regular, estável, antiderrapante e com instalação de piso tátil de alerta e direcional, sinalização de rampas e escadas existentes na área externa, mudanças das portas de acesso à biblioteca e instalação de maçanetas do tipo alavanca.

Sabemos que as reformas dependem da prioridade que é dada pela instituição maior, então cabe à biblioteca promover ações para amenizar o problema. Algumas medidas como a capacitação da equipe já estão sendo tomadas, mas existem outras soluções possíveis, como divulgar e dispor dos serviços do Programa Incluir, a aquisição de materiais de baixo custo que viabilizem a acessibilidade, a sinalização da biblioteca dentro dos padrões estabelecidos pela NBR 9050/2004, adotar estantes dos livros com altura confortável para usuário em cadeira de rodas ou baixa estatura e utilizar os recursos informacionais disponíveis.

Para tornar o instrumento mais dinâmico (*checklist*), sugere-se diminuir suas seções e inserir estas questões dentro do contexto onde elas se encontram.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: acessibilidade – comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008.

BRASIL. **Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Brasília, DF, 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm> Acesso em: 10 ago. 2011.

BRASIL. **Decreto 3.956, de 08 de outubro de 2001**. Brasília, DF, 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/D3956.htm>. Acesso em: 04 ago. 2011.

BRASIL. **Decreto 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 15 set. 2011.

BRASIL. **Decreto 5.773, de 09 de maio de 2006**. Brasília, DF, 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/Decreto/D5773.htm>. Acesso em: 25 set. 2011.

BRASIL. **Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 17 ago. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria 3.284, de 07 de novembro de 2003**. Brasília, DF: 2003. Disponível em:



<<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. **Resumo técnico**: censo da educação superior de 2009. Brasília, DF: 2010. Disponível em:

<http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo_tecnico2009.pdf>. Acesso em: 10 out. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. **Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva**. Brasília, DF, 2008. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/politica.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

CARLETTO, Ana Cláudia; CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal**: um conceito para todos. São Paulo: Instituto Mara Gabrielli, 2008. Disponível em: <http://www.rinam.com.br/files/REFERENCIAS_DesenhoUniversalumconceitoparatodos.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2011.

EMMANUELLI, Mara Neide. **Acessibilidade física em bibliotecas universitárias**: um direito de todos. 2009. 82 f. Monografia de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18490>>. Acesso em: 10 out. 2011.

FERRÉS, Sofia Pérez. Acessibilidade física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. São Paulo: UNICAMP, 2006. Disponível em: <styx.nied.unicamp.br/todosnos/artigos.../livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf>. Acesso em 15 ago. 2011

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2000**: características gerais da população. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf>. Acesso em: 25 maio 2011.

MAIOR, Izabel Maria Madeira de Loureiro. Apresentação. In: Resende, Ana Paula Crosara; Vital, Flávia Maria de Paiva. **A convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência comentada**. Brasília: CORDE, 2008. Disponível em: <http://www.rosinhadaadefal.com.br/files/convencao_comentada.pdf>. Acesso em: 25. ago 2011.

MAZZONI, Alberto Angel *et al.* Aspectos que interferem na construção de acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/184>>. Acesso em: 10 jun. 2011.



MELO, Amanda Meincke; COSTA, Jean Braz da; SOARES, Sílvia C. de Matos. Tecnologias Assitivas. In: PUPO, Deise Tallarico; Melo, Amanda Meincke Melo; Ferres. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. São Paulo: UNICAMP, 2006. Disponível em: <styx.nied.unicamp.br/todosnos/artigos.../livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2011

NASCIMENTO DE PAULA, Sonia; CARVALHO, José Oscar Fontanini. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 64-79, jul./ago. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1640>>. Acesso em: 02 ago. 2011.

NICOLETTI, Tamini Farias. **Checklist para bibliotecas**: um instrumento de acessibilidade para todos. Porto Alegre: UFRGS, 2010. Disponível em: <www.lume.ufrgs.br/handle/10183/28114>. Acesso em: 10 maio 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e as pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro, [2011]. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em 20 set. 2011.

PUPO, Deise Tallarico. Cumprindo a legislação. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FÉRRES, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2006. p. 39-50. Disponível em: <http://styx.nied.unicamp.br:8080/todosnos/artigos-cientificos/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2011.

SASSAKI, Romeu Zazumi. Inclusão: o paradigma do século 21. **Inclusão**: revista da educação especial, Brasília, 2005.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Biblioteca inclusiva?: repensando barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no sistema de Bibliotecas da UFMG e revendo a trajetória institucional na busca de soluções. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Disponível em: <www.sociedadeinclusiva.pucminas.br/anaispdf/bibliotecainclusiva.pdf>. Acesso em: 20 maio 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Escola de Educação Física. **Apresentação**. Porto Alegre, [200-?]. Disponível em: <<http://www.esef.ufrgs.br/apresentacao.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2011.



DECIFRANDO O MAPA DA MINA: CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO ACESSO A BASES DE DADOS

Valdinéia Barreto Ferreira¹

¹Doutoranda em Ciência da Informação . Mestre em Ciência da Informação. Bibliotecária. UFBA, Salvador, Bahia.

Resumo

A capacitação dos usuários para a identificação e uso das fontes de informação disponibilizadas na Universidade Federal da Bahia – UFBA é o foco deste trabalho. Tendo como objetivo, a apresentação do Programa de Treinamento de Usuários em Bases de Dados desenvolvido na Seção de Referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa do Sistema de Bibliotecas da UFBA e a continuidade da avaliação deste programa por seus participantes nos anos de 2009, 2010 e 2011. Nossa intenção é obter subsídios para propor alterações que permitam uma institucionalização e ampliação da abrangência deste programa. Utilizado inicialmente como uma ferramenta para o apoio institucional no cumprimento de sua missão de dar suporte ao ensino a pesquisa, e a extensão, o curso de capacitação realizado poderá ampliar o seu alcance para além dos muros institucionais.

Palavras-Chave:

Capacitação de usuários; Bibliotecas universitárias; Fontes de informação; Bases de dados; Serviço de referência.

Abstract

The training of users to identify and use sources of information available at the Federal University of Bahia – UFBA is the focus of this work. Aiming the presentation of the Training Program Users Database developed in the Reference Section of the University Library Dean Macedo Costa Libraries System the university, and continued evaluation of this program by its participants in the years 2009, 2010 and in 2011. Our intention is to obtain information to propose amendments for the institutionalization and expansion of the the scope of this program. Utilized initially as a tool for institutional support in fulfilling its mission to support teaching research and extension, training course conducted may expands its reach beyond the institutional walls

Keywords:

User training. University libraries. Information sources; Databases; Reference service

1 Introdução

O desenvolvimento de habilidades e competências para o acesso a fontes de informação científica impressa e principalmente eletrônica tornou-se uma necessidade premente nos dias atuais. Aprender a decifrar os inúmeros caminhos que levam a estas fontes tornou-se atribuição não apenas das instituições formais de educação mais, especialmente, das bibliotecas universitárias, reconhecidas por subsidiar o ensino, a pesquisa e a extensão nestes locais. Por este motivo, a capacitação dos usuários para a identificação e uso das fontes de informação, na Universidade Federal da Bahia – UFBA é o foco deste trabalho. Tendo como objetivo, a apresentação do Programa de Treinamento de Usuários em Bases de Dados desenvolvido na Seção de Referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC) do Sistema de Bibliotecas da UFBA, e a continuidade da avaliação deste programa por seus participantes que foi iniciada no trabalho de Almeida, Silva e Carvalho (2009), onde apresentaram os resultados que contemplaram os anos de 2006, 2007 e 2008. Com a continuidade da avaliação, atualizamos os dados empíricos e apresentamos os resultados obtidos de 2009, 2010 e 2011. Nossa intenção é obter subsídios para propor alterações que permitam uma institucionalização do programa e ampliação da abrangência para além dos muros institucionais.

A identificação das necessidades informacionais permitem que a busca pela informação científica possa ser desencadeada. Além da ocorrência da necessidade, outros fatores afetam o processo de busca informacional e a identificação das fontes de informação, são eles: a importância de satisfazer a necessidade; a pena resultante pela ausência da informação total; a disponibilidade das fontes de informação e o custo ou o benefício para o uso delas. (WILSON, 1981, 2000). Segundo Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), dois fatores têm influência de maneira decisiva nessa busca. São eles:

Fontes de informação: locais onde são procuradas as informações. A depender do profissional e das características da informação que se busca, essas fontes variam, variando também a ordem em que as fontes são consultadas. As fontes mais comumente referidas são colegas, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência. Essas fontes assumem diversos formatos e podem ser acessadas por diferentes canais, tanto os formais quanto os informais. Há fontes externas e internas, orais e escritas, pessoais e coletivas;

Conhecimento da informação: o conhecimento direto ou indireto das fontes, do próprio processo de busca e da informação das fontes e da informação recuperada desempenham importante papel no sucesso da busca. Algumas variáveis que devem ser consideradas neste sentido são familiaridade ou sucesso em buscas anteriores, confiabilidade e utilidade da informação, apresentação, oportunidade, custo, qualidade e acessibilidade da informação.

A capacitação de usuários para a busca da informação em bases de dados, realizada pela BURMC, visa capacitar os participantes para saberem identificar qual



a sua necessidade de informação e as fontes mais adequadas para encontrá-las, instrumentalizando-os desse modo, a decifrar o mapa da mina.

2 O Mapa da mina: capacitação de usuários de biblioteca universitária

A capacitação de usuários de bibliotecas universitárias é uma atividade importante que possibilita o desenvolvimento de habilidades e competências que os ajudaram a utilizar de modo rápido e satisfatório os diversos recursos e serviços que a biblioteca oferece. O desenvolvimento de atividades dessa natureza, permite com que estas bibliotecas, exerçam o papel de subsidiar à comunidade acadêmica, do instrumental para a realização de suas pesquisas e trabalhos acadêmicos.

A Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa – BURMC, denominação atribuída a partir da Resolução nº 03/2009 apresentada em UFBA (2009), pois antes era chamada de Biblioteca Central Reitor Macedo Costa, através da sua Seção de Referência, desenvolve atividades de orientação no uso de seus serviços ao longo de sua trajetória. Com a implantação do Programa de Orientação e Treinamento de Usuários de Biblioteca, voltado especialmente para a recepção dos calouros e a seguir o Programa de Treinamento de Usuários de Bases de Dados, que atende a toda comunidade da UFBA e outros segmentos da sociedade (professores, pesquisadores, alunos de graduação e pós-graduação, técnico-administrativos, bibliotecários, entre outros), criou-se a possibilidade de aplicação de uma capacitação focada para usuários específicos atendendo aos diversos níveis de formação acadêmica e a ampliação desta atividade aos diversos segmentos da instituição e da sociedade. Como ressalta Almeida, Silva e Carvalho (2009, p. 2)

Um novo paradigma educativo e social vem emergindo progressivamente nas universidades brasileiras, com vistas à modernização da educação superior, agora mais flexível e progressiva. Esse modelo de transformação da universidade leva a Biblioteca Universitária (BU) a repensar sua atuação e adequar-se, para melhor atender as demandas desse novo modelo de educação, que contempla a formação de indivíduos e cidadãos, com ampla cultura geral e competência informacional.

Passando por diversas alterações desde a sua criação, em 2004, o Programa de Treinamento de Usuários de Bases de Dados, visava sempre buscar sua melhor adequação à realidade das bibliotecas universitárias e ao acompanhamento do contexto que se apresentava na sociedade. Neste cenário de mudanças tecnológicas e o acesso à informação científica ampliado com os recursos informacionais eletrônicos, a validade e aplicabilidade de um programa desta natureza precisava ser constantemente avaliado. Desse modo, apresentaremos os resultados obtidos a partir da avaliação realizada com os participantes nos anos de 2009, 2010 e 2011. Espera-se com esses dados a identificação de pontos que justifiquem a sua continuidade e a implementação de alterações que permitam sua institucionalização e solidificação.

Atualmente, estão sendo aplicados os dois módulos criados inicialmente



e descritos por Almeida, Silva e Carvalho (2009, p. 4). O módulo 1 é voltado a alunos de graduação, e atem-se a apresentar os serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFBA - SIBU e orienta-lós a acessar o Sistema Pergamum, utilizado para automação das bibliotecas. Informados dos diversos serviços oferecidos, estes alunos manifestam interesse em participar também do módulo 2. A programação deste módulo, contempla a orientação para o acesso a bases de dados nacionais e estrangeiras e anteriormente era voltada especialmente para os alunos que estão desenvolvendo os Trabalhos de Conclusão de Curso – TCC, alunos de pós graduação de mestrado ou doutorado, pesquisadores e professores desta comunidade. Contudo, com a demanda manifesta, estamos oferecendo os dois módulos para todos os interessados.

Em 2009 foi montado um laboratório de Informática na Seção de Referência da BURMC, com 20 equipamentos modelo Thin Client, para uso dos participantes do treinamento, um microcomputador para o instrutor, um datashow e uma tela de projeção. Deste modo, às aulas estão sendo realizadas na própria biblioteca, salvo raras exceções quando o número de participantes excede a capacidade do local e não é possível a divisão da turma. A metodologia adotada por Almeida, Silva e Carvalho (2009, p.4) para o treinamento foi mantida e continua com o enfoque teórico-prático, com aulas expositivas, apresentação de slides e acessos on-line às bases de dados selecionadas de acordo com a área de conhecimento dos participantes. Os alunos acompanham a demonstração e interagem acessando as bases demonstradas e sanando suas dúvidas pontuais. A carga horária foi ampliada para 6 horas, dividida em 3 dias de duas horas ou 2 dias de três horas, dependendo da disponibilidade do grupo e da instrutora. A inscrição para o treinamento continua sendo feita via solicitação do coordenador do curso, professor ou representante da turma e no momento, conta apenas com um instrutor para ministrar as aulas. Para a divulgação são utilizadas as listas de discussão da comunidade da UFBA, o sitio do Sistema de Bibliotecas, bem como, a antiga prática da divulgação “boca a boca” realizada pelos usuários que participam da capacitação.

A metodologia adotada para a coleta de dados foi a distribuição de questionários de avaliação, aplicados aos diversos grupo participantes dos treinamentos de capacitação, durante o intervalo das aulas. Foi realizada uma análise quantitativa e qualitativa dos dados empíricos coletado. Para a tabulação e confecção dos gráficos utilizou-se a planilha eletrônica do Software Excel. A população analisada foi: os alunos de graduação, de pós-graduação, professores, pesquisadores, bibliotecários e público em geral que frequenta a biblioteca e participou dos treinamentos.

3 Avaliação trienal dos treinamentos realizados

O resultado da avaliação dos treinamentos realizados no Programa de Treinamento de Usuários de Bases de Dados pelos participantes, no triênio que compreende os anos de 2009 a 2011, valida a recomendação para a continuidade de um trabalho iniciado timidamente mas que aos poucos demonstra o seu alcance e importância. Utilizando os dados apresentados por Almeida, Silva e Carvalho (2009, p. 5), acrescentamos os dados deste triênio compilados no Gráfico 1, demonstrando a escala crescente de participantes nos últimos 6 anos.

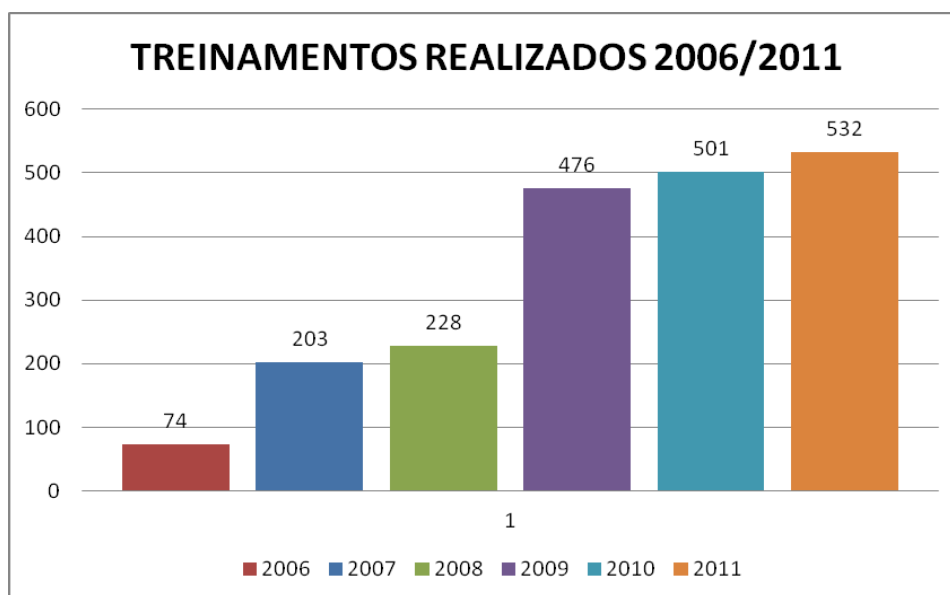


Gráfico 1 – Treinamentos realizados 2006/2011

Fonte: Universidade Federal da Bahia, 2012

Com a continuidade dos treinamentos foram capacitados, nos últimos 3 anos mais 1509 participantes distribuídos entre os diversos cursos de graduação e pós-graduação de Engenharia Industrial, Mecatrônica, Geoquímica, Ciência da Computação, Secretariado, Imunologia, Biblioteconomia, Química, Engenharia Mecânica, Saúde Ambiente e Trabalho, Arquivologia, Administração, Nutrição, Biologia, História, Tecnologia de Alimentos, Odontologia, Medicina Veterinária, Medicina, Letras, Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade, Enfermagem, entre outros. Deste total, 1215 responderam a avaliação representando 80,57% dos participantes.

A montagem de um espaço físico adequado, objetivo alcançado em 2009, com a instalação do laboratório de informática da Seção de Referência da BURMC, permitiu o aumento da carga horária dos treinamentos que passou de quatro para seis horas. O que significou um aumento de tempo das aulas práticas, uma

solicitação dos participantes apresentada na avaliação do triênio de 2006/2008. Entretanto, no quesito relacionado a condições e qualidade dos equipamentos os participantes demonstraram sua insatisfação com os equipamentos utilizados nas aulas prática com uma pontuação que apontou um percentual de 60% de regular. Esta observação deve-se aos equipamentos Thin Client utilizados, eles são inconstantes e lentos o que impede os participantes de acompanharem o instrutor em tempo real. Esta situação já foi apresentada a superintendência do SIBU que está providenciando a troca por equipamentos mais potentes e uma revisão na rede ótica do local.

Não foram identificadas alterações neste triênio quanto a contribuição dos treinamentos para a aquisição de novos conhecimentos e desempenho nos estudos/trabalho. Os participantes continuam satisfeitos com os resultados e em uma escala de excelente a regular disseram que os consideram 63% excelente para a obtenção de novos conhecimentos e 61% excelente para a melhoria do desempenho nos estudos/trabalho, como podemos observar nos Gráficos 2 e 3 apresentados a seguir..



Gráfico 2 – Contribuição dos treinamentos para aquisição de novos conhecimentos

Fonte: Universidade Federal da Bahia, 2012



Gráfico 3 – Contribuição dos treinamentos para melhoria de desempenho nos estudos e/ou trabalho

Fonte: Universidade Federal da Bahia, 2012

A atuação do instrutor continua satisfatória para os participantes que responderam com um percentual de 81% para excelente, como percebemos no Gráfico 4. Entretanto, devido à demanda apresentada o número de instrutores continua insuficiente para a realização do programa.



Gráfico 4 – Desempenho do instrutor

Fonte: Universidade Federal da Bahia, 2012

Em fevereiro de 2012, consciente da demanda existente por treinamentos de capacitação de usuários em bases de dados e sabendo do número insuficiente de instrutores, foi publicada uma deliberação do SIBI que descentralizava a realização dos treinamentos da BURMC e instrua as demais bibliotecas do Sistema a realizarem a partir de então, os treinamentos de acordo com os cursos e acervos incorporados. Esta medida, apesar de ser bem acolhida pelas bibliotecas e comunidade ainda precisa de alguns ajustes e implementações que permitam às demais bibliotecas realizarem os treinamentos com a mesma aceitação, infraestrutura e competência dos que são realizados pela BURMC.

A pretensão de tornar os treinamentos cada vez mais atrativos para o participante, ainda não foi atingida, mas ações como capacitação da instrutora em cursos que utilizam as ferramentas de Educação a Distância já foram realizadas em 2011. A partir desta qualificação pode-se pensar na aplicação adicional dos recursos de *e-learning* para a capacitação realizada na BURMC e bibliotecas participantes do projeto como pretendiam seus idealizadores.

4 Considerações Finais

Conforme pontuamos inicialmente, a pretensão deste estudo era a identificação de pontos que justificassem a continuidade do Programa de Treinamento de Usuários em Bases de Dados e a implementação de alterações que permitissem a institucionalização e solidificação da capacitação realizada. Identificamos o aumento da demanda, a indicação dos participantes da aquisição de novos conhecimentos, além da melhoria para o desempenho do estudo e /ou trabalho, indicativos de que o programa tem dado certo e é bem aceito pela comunidade.

Recomendamos que, para uma solidificação e captação de recursos necessários a sua continuidade e fortalecimento, este programa seja institucionalizado, tornando-se um curso de extensão da UFBA ou até mesmo, incluído como uma disciplina a ser aplicada nos cursos de graduação e/ou pós-graduação da instituição. Entretanto, para a concretização desta empreitada faz-se necessário medidas que viabilizem estas ações. Pontuamos algumas que podem ser adotadas e avaliadas como todo o programa com vistas a ajustar sua adequação:

- a) transformação do Programa de Capacitação de Usuários de Bases de Dados em um curso de extensão da UFBA;
- b) desenvolvimento de infraestrutura com a instalação de laboratórios de informática nas bibliotecas do SIBU que passariam a oferecer o curso de capacitação de acordo com a área de conhecimento do participante;
- c) capacitação de uma equipe de bibliotecários/instrutores, além de monitores para o desempenho desta atividade nas diversas bibliotecas do SIBU;
- d) ampla campanha de divulgação do curso, elaboração de um cronograma de realização e planejamento de atividades.
- e) avaliação constante do curso para ajustar suas deficiências e evitar problemas futuros.

Utilizado inicialmente como uma ferramenta para o apoio institucional no cumprimento de sua missão de dar suporte ao ensino, a pesquisa, e a extensão, o curso de capacitação realizado poderá ampliar o seu alcance para além muros. Apoiando também as iniciativas de inovação tecnológica da instituição e funcionando como instrumento de capacitação para os novos estudantes que participam deste processo de inovação. Estaremos cumprindo nossa missão duplamente como profissionais da informação contribuindo para o desenvolvimento de competências para os indivíduos da sociedade e como bibliotecas universitárias modernas que devem voltar-se para a implementação de programas educacionais.



Referências

- ALMEIDA, Maria da Graça. Gomes; SILVA, Maria do Carmo Brandão da; CARVALHO, Katia de. A busca da informação científica e o papel do profissional da informação voltado para a aprendizagem: o treinamento de usuários em bases de dados da Biblioteca Reitor Macedo Costa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...**Bonito: FEBAB, 2009. 1 CD-ROM
- LECKIE, Gloria J.; PETTIGREW, Karen E.; SYLVAIN, Christian. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996
- UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa. Seção de Referência. **Estatística do treinamento busca da informação em bases de dados**: triênio 2009/2011. Salvador, 2012
- UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Conselho Universitário. Resolução nº 03/2009. Cria o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia e dá outras providências. **Resolução nº 03/2009**. Salvador, 2009. Disponível em: <http://www.sibi.ufba.br/sites/default/files/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Cria%C3%A7%C3%A3o%20do%20Sistema%20de%20Bibliotecas.pdf>. Acesso em: 26.04.12
- WILSON, Tom D. Human information behavior. **Information Science Research**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 22.03.08
- WILSON, Tom D. On user studies and information needs. **Journal of Librarianship**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>. Acesso em: 22.02.09



A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA A RESPEITO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA: subsídio informacional para aprimorar sua qualidade

Nadsa Maria Araújo Cid¹, Neiliane Alves Bezerra¹, Amélia Landim Barrocas², Aline Vieira do Nascimento², Jozete Soares de Almeida², Vanessa Pimenta Rodrigues², Dioneide do Nascimento Barros², Camila Moraes de Freitas³

¹ Mestre, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

² Especialista, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

³ Bacharel, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

A avaliação de serviços em bibliotecas universitárias é uma das formas de estabelecer o diálogo entre biblioteca e usuários com vistas a planejar serviços coerentes com as demandas e necessidades informacionais dos mesmos, orientando a gestão para o alinhamento de objetivos comuns. Nessa perspectiva, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará efetuou avaliação dos serviços prestados objetivando conhecer a visão dos usuários em relação à importância desses serviços e sua satisfação em relação aos mesmos. Atendo-se a finalidade da avaliação, o Sistema de Bibliotecas considerará a resposta dos usuários para aprimorar seus serviços atingindo o grau máximo de satisfação e nortear as ações do planejamento estratégico.

Palavras-Chave: Bibliotecas universitárias – Medição de desempenho; Qualidade em serviços; Bibliotecas universitárias – Avaliação.

Abstract

The evaluation of services in university libraries is a way of establishing a dialogue between the library and its users in order to plan consistent services to the demands and needs of these informational, advising management on the alignment of common goals. From this perspective, the Library System of the Federal University of Ceará has made assessment of services aimed at understanding the views of users about the importance of these services and their satisfaction with them. Sticking to the purpose of evaluation, the Library System will consider the response of users to enhance its services reaching the maximum degree of satisfaction and guide the actions of strategic planning.

Keywords: University libraries - Measurement of performance; Quality services; university libraries – Rating.

1 Introdução

A avaliação é uma etapa do ciclo administrativo que serve para auxiliar a gestão de organizações a corrigirem os rumos do planejamento e vem ocupando um espaço essencial no âmbito das atividades das instituições educacionais, uma vez que “possibilita aos envolvidos os dados sobre a realidade e o favorecimento das necessárias tomadas de decisão, no sentido de uma efetiva superação de dificuldades” (CAVALCANTI NETO; AQUINO, 2009, p. 226).

No contexto das instituições de educação superior, as bibliotecas universitárias são subsistemas que participam do ciclo da produção do conhecimento científico, mediante suas ações, agentes, conteúdos, suportes informacionais e recursos tecnológicos, que se articulam na interseção da informação com a comunicação e a aprendizagem.

Considerando a relevância do papel desempenhado pelo sistema bibliotecário no processo de aprendizagem, sua avaliação não deve ser considerada como uma atividade isolada, apenas com a finalidade de coletar dados quantitativos, mas, sobretudo, que seja compreendida como uma ação pró-ativa, associada ao movimento de constituição permanente da universidade, mediadora entre a informação e comunidade acadêmica, o que caracteriza a estreita relação entre atividades meio e fim. De acordo com Andriola (2009, p. 24),

[...] esses dois aspectos destacados dependerão, por seu turno, da sustentabilidade financeira da IES, haja vista a estreita relação que há entre as finalidades da IES (atividades fim) e as dimensões que lhes dão suporte (atividades meio). Portanto, uma vincula-se a outra e tal ligação deve ser objeto da avaliação.

Ou ainda como diria Dias Sobrinho (2008, p.198) avaliar é mais que contar títulos e volumes, mas considerar o acervo documental em relação ao ensino/aprendizagem e aos processos sócios culturais. Segundo Cavalcanti Neto e Aquino (2009, p. 226), a avaliação possibilita aos envolvidos com o ato de educar, aos dados sobre a realidade e o favorecimento das necessárias tomadas de decisão, no sentido de uma efetiva superação de dificuldades, com conseqüente garantia da aprendizagem.

Para os autores citados acima, a avaliação de uma IES deve integrar todas as dimensões acadêmico-administrativas e converter-se em um espaço de apropriação dos problemas, onde todos refletem sobre eles e buscam resolvê-los constituindo-se em uma ferramenta para orientar a gestão em busca de resultados transformadores.

Nesse sentido, e no intuito de expandir o diálogo entre biblioteca e usuários com vistas a planejar serviços coerentes com as demandas e necessidades informacionais dos mesmos, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará efetuou processo de avaliação dos serviços que resultaram também, no presente artigo.

2 Revisão de Literatura

O planejamento e a avaliação são temas associados ao debate sobre a qualidade da biblioteca universitária brasileira e se fazem presentes na literatura da área desde a Lei 5540/68 (Lei da Reforma Universitária), que fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências.

No entanto, o trabalho pioneiro com objetivo de definir padrões e indicadores para avaliar a qualidade da biblioteca universitária brasileira foi de Carmen Romcy de Carvalho, em 1981. A aplicação de indicadores de qualidade, segundo Carvalho (1981, p.54) não significa empregar padrões ideais e rígidos para serem aplicados em todas as bibliotecas, indistintamente, porque o conceito de ideal vai depender dos objetivos e recursos de cada instituição, portanto, não podem ser generalizados.

O debate da gestão da qualidade em biblioteca universitária ganhou destaque na década de 1990 e, segundo Valls (2005, p.84), os primeiros trabalhos sobre o tema revelaram a tentativa de adaptar para a gestão desses subsistemas universitários os fundamentos da qualidade em serviços utilizados na indústria.

As mais recentes práticas e pesquisas focando o tema da avaliação em bibliotecas trouxeram contribuições significativas para a área. Como exemplo pode-se destacar a pesquisa realizada nas bibliotecas da área de odontologia em São Paulo, por Vergueiro e Carvalho (2000, p.2) com o objetivo de validar 16 indicadores de qualidade: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, respostas tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, segurança, garantia, satisfação do cliente externo, custo/benefício e tempo de resposta.

Convém citar ainda a experiência da Rede de Bibliotecas da UERJ que, visando ao aprimoramento de sua gestão, desenvolveu um projeto de estabelecimento de indicadores de qualidades para suas bibliotecas. A iniciativa insere-se no conjunto de providências que vêm sendo implementadas pela universidade, com o objetivo de instaurar um processo interno de avaliação, (FONSECA et al., 2004, p.1).

O Sistema de Biblioteca da Universidade Federal do Rio Grande do Sul vem desde 2000, empenhando-se em promover sua avaliação permanente e sistemática, tanto que, a pedido da direção da Biblioteca, foi incluída, mediante portaria, no processo de avaliação institucional. Sendo atendida em sua solicitação pela Secretaria de Avaliação Institucional da UFRGS, conforme destaca Klaes (2002, p.4).

Não se pode deixar de mencionar a experiência do Sistema de Bibliotecas da USP que desde 2001 implantou o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) dos seus serviços com o auxílio da metodologia SERVQUAL (SAMPAIO, 2004).

O embasamento teórico desses processos avaliativos vem dos denominados gurus da qualidade, e foi incorporado à administração de bibliotecas como uma estratégia para assegurar a melhoria contínua de cada processo, orientado para a satisfação do cliente. O conceito de qualidade adotado na gestão das bibliotecas universitárias é oriundo da filosofia da

qualidade total. Amboni (2002, p.59) sintetizou os principais conceitos de qualidade de alguns desses teóricos conforme o quadro abaixo:

Quadro 1 – Conceitos de qualidade segundo os autores especialistas na área

FEIGENBAUN	Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do usuário. Essas qualidades são o verdadeiro uso e o preço de venda do produto
JURAN	Qualidade é adequação ao uso.
CROSBY	Qualidade (quer dizer) conformidade com as exigências.
MADRAS	Qualidade não significa só excelência ou outro atributo de certo produto final. Com certeza, ela é o objetivo final de uma companhia e é também o que o público interno e externo espera do produto.
TEBOUL	Qualidade é a capacidade de satisfazer às necessidades, tanto na hora da compra, como durante a utilização, ao menor custo possível, minimizando as perdas.
MARANHÃO	Qualidade é a conformidade com as especificações
PALADINI	Qualidade corretamente definida é aquela que prioriza o público interno e externo. Isto mostra que a qualidade é mais do que simples estratégias ou técnicas estatísticas é antes uma questão de decisão, que reflete em políticas de funcionamento da organização.

Fonte: Amboni (2002, p.59).

A avaliação e a qualidade em bibliotecas universitárias são temas abordados também em Lubisco (2007) que desenvolveu um modelo de avaliação baseado no instrumento do INEP, tendo como fundamento critérios, indicadores e padrões específicos, orientados para o planejamento e a gestão da biblioteca universitária.

Nessa perspectiva, a Comissão de Serviços do Sistema de Bibliotecas (BU) da Universidade Federal do Ceará (UFC), que tem como objetivo aperfeiçoar a qualidade dos serviços ofertados à comunidade acadêmica realizou estudo de avaliação dos serviços prestados pela mesma.

3 Materiais e Métodos

A Universidade Federal do Ceará foi criada em 1954 e justifica a sua relevância pela contribuição que essa instituição pode oferecer à causa do desenvolvimento do estado. A criação das bibliotecas da UFC foi semelhante às demais bibliotecas universitárias brasileiras, isto é, originou-se da fusão de escolas superiores estaduais e particulares que iam sendo incorporadas e/ou agregadas à universidade e traziam consigo suas respectivas bibliotecas.

Atualmente, o Sistema de Bibliotecas da UFC, subordinado à Reitoria, é composto de um conjunto de 17 bibliotecas. Doze delas distribuídas nos três *campi* em Fortaleza: Pici, Porangabuçu e Benfica; e cinco outras nos três *campi* do interior do estado: Cariri, Quixadá e Sobral.

As Bibliotecas Setoriais da UFC formam um conjunto e possuem vinculação a um órgão coordenador com um propósito comum. Essa característica lhe confere a denominação “Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará” o qual tem por objetivo “prover a UFC com um sistema de informação em Ciência, Tecnologia, Humanidades e Artes, de forma a possibilitar o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão” (UFC, 2001, p.2).

Quanto aos recursos humanos, a BU possui 188 funcionários, entre técnicos administrativos de nível médio e superior, funcionários terceirizados e bolsistas. Seu acervo é composto por livros, folhetos, periódicos, monografias, teses, dissertações, obras raras, mapas, relatórios e bases de dados em formato impresso e digital.

São considerados usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC, professores visitantes, professores substitutos, estudantes de graduação e de pós-graduação e funcionários técnico-administrativos da Universidade, incluindo-se nesta categoria os docentes e funcionários aposentados. (UFC, 2001, p.8).

Inicialmente, foi feito um levantamento de todos os serviços ofertados pela BU aos seus usuários para então, considerá-los na avaliação. A pesquisa do tipo exploratória utilizou como procedimento técnico para a coleta de dados um questionário aplicado por meio de formulários eletrônicos e impressos coletando-se os dados com o uso do software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para a organização e análise quantitativa dos dados, ficando a análise qualitativa na dependência da comissão de serviços. Os graus de importância e satisfação de cada serviço foram avaliados numa escala variando de 1 a 4. Para cada item foi dado espaço para comentários.

O grau de importância dos serviços foi medido com base na seguinte escala: 1- sem importância; 2- pouco importante; 3- importante; 4- muito importante. O grau de satisfação obedeceu a seguinte escala: 1- insatisfeito; 2- pouco satisfeito; 3- satisfeito; 4- muito satisfeito. Uma outra coluna solicitava também a marcação do conhecimento ou não dos serviços listados.

Os serviços submetidos à avaliação foram os seguintes: Consulta livre; Empréstimo Domiciliar; Catálogo on-line; Sistema de auto-atendimento; Levantamentos Bibliográficos Automatizados; Treinamento de Usuário; Capacitação de usuário e orientação sobre o uso da Biblioteca; Uso do COMUT; SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos); Elaboração de Ficha Catalográfica; Apoio à Elaboração de Trabalhos Acadêmicos; Reprografia; Acervo digitalizado.

Os questionários foram aplicados por meio de formulário eletrônico e também impresso. Responderam ao questionário 577 usuários. Para a análise dos dados, utilizou-se o software Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

4 Resultados Parciais/Finais

O serviço de consulta livre é conhecido pela quase totalidade dos usuários (99,8%) e tem um nível de satisfação alto. Em relação à satisfação,

42% estão “muito satisfeitos” e 43% declararam estar “satisfeitos” com o serviço, totalizando-se 85%. O livre acesso às estantes permite independência, estimula a pesquisa e amplia as possibilidades de leitura pertinentes ao assunto de interesse. Os 2% que se dizem “insatisfeitos”, apontam a desorganização e a falta de sinalização do acervo como justificativa. Faz-se necessário reforçar o trabalho de guarda e arrumação dos livros nas estantes e implementar uma sinalização adequada que permita uma comunicação visual eficiente e eficaz para facilitar a consulta livre, que é considerada muito importante por 81% dos respondentes.

Gráfico 1 - Consulta Livre - Grau de Importância

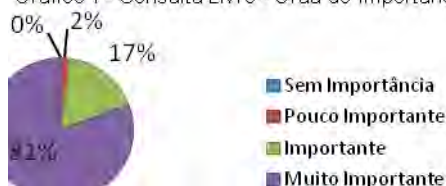


Gráfico 2- Consulta Livre - Grau de satisfação



O serviço de empréstimo domiciliar é conhecido por quase todos os usuários que o consideram “muito importante” e estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com ele. Para que a biblioteca mantenha esse serviço com alto índice de satisfação é preciso sistematização na compra de livros como propõe a Política de Desenvolvimento do Acervo do Sistema de Bibliotecas da UFC que tem como um dos objetivos a atualização das bibliografias básicas das disciplinas.

Gráfico 3- Empréstimo Domiciliar - Grau de importância

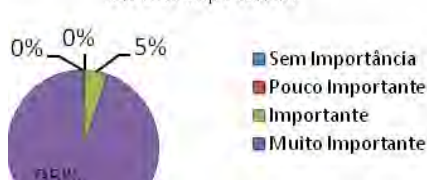


Gráfico 4 - Empréstimo Domiciliar - Grau de satisfação



Na avaliação do Catálogo *on-line*, do total de respostas, 96% afirmaram “conhecer o serviço”. Este serviço foi considerado “muito importante” por 83% dos usuários e considerado “satisfatório” e “muito satisfatório” por 86%. No que se refere à insatisfação, os “insatisfeitos” e “pouco satisfeitos” atingiram o percentual de 14%, sendo apontados como motivos, a dificuldade com a interface da ferramenta de busca, insuficiência dos equipamentos de informática e instabilidade da rede de acesso ao sistema Pergamum. Sugere-se, portanto intensificar o treinamento na utilização do Catálogo *on-line* para os usuários recém ingressos na universidade. Salientamos que a pesquisa foi realizada no primeiro semestre de 2010 e que em seguida, no segundo semestre do mesmo ano, as bibliotecas receberam novos equipamentos de informática (12 máquinas), sanando a carência nesse item; e que a rede de acesso ao sistema Pergamum está funcionando e encontra-se estável.

Gráfico 5 - Catálogos on-line - Grau de importância

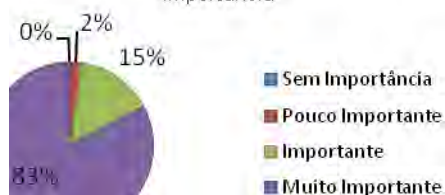
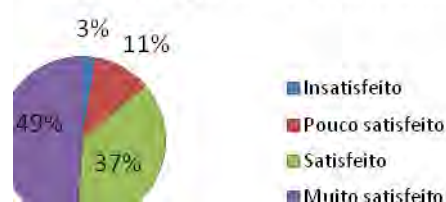


Gráfico 6- Catálogos on-line - Grau de satisfação



O Sistema de auto-atendimento é “conhecido” por 97% dos respondentes, dentre eles, 86% consideram-o “muito importante” e 88% estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o serviço. Observa-se a necessidade de intensificar os treinamentos aos usuários, através dos projetos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas (“Projeto Recém-Ingresso” e “Descobrimo a Biblioteca”).

Gráfico 7 - Sistema de auto-Atendimento - Grau de importância

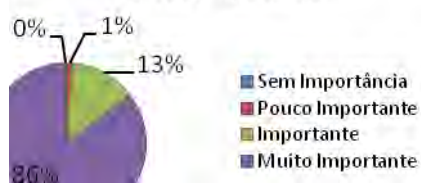
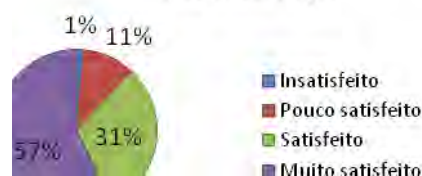


Gráfico 8- Sistema de auto-Atendimento - Grau de satisfação



Os dados referentes ao serviço de Levantamentos Bibliográficos Automatizados mostram que, em geral, os respondentes consideraram “importante” e “muito importante” o serviço, haja vista que, 73% e 22% foram os percentuais encontrados. Dos quais, 4% responderam estar “insatisfeitos”, devido à falta de divulgação e a indisponibilidade de pessoas para realizar o serviço. Apesar dos usuários de maneira geral possuir habilidades com o uso da internet, as bases de dados têm ferramentas específicas para filtros e refinamento de busca, o que torna os treinamentos também imprescindíveis para esse serviço.

Gráfico 9 - Levantamento Bibliográfico Automatizados - Grau de importância



Gráfico 10 - Levantamento Bibliográfico Automatizados - Grau de satisfação



Observou-se que uma grande quantidade de pessoas, 80% “conhecem o serviço” de capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca. Sendo que 68% dos usuários consideraram o serviço “muito importante”, no

entanto, somente 38% responderam que estão “satisfeitos”. O grau de satisfação informado mostra que 14% estão “insatisfeitos” e 27% estão “pouco satisfeitos”.

O principal motivo de insatisfação registrado pelos usuários foi a falta de divulgação. Além dessa necessidade de divulgação, já mencionada várias vezes neste trabalho se faz necessária a sistematização de treinamentos. Nesse sentido, a BU vem incorporando em suas ações, projetos de capacitação de usuários, como o curso “Biblioteca pra quê te quero?: iniciação à pesquisa e ao uso de recursos informacionais” ministrado aos estudantes dentro do Projeto Recém-Ingresso da Universidade; projeto “Descobrimo a Biblioteca” para os calouros na semana inaugural de cada semestre; e treinamentos em bases de dados e de Normalização de Trabalhos Acadêmicos destinados a comunidade acadêmica de modo geral.

Gráfico 11 - Capacitação de Usuários e orientação sobre o uso da Biblioteca - Grau de importância



Gráfico 12 - Capacitação de Usuários e orientação sobre o uso da Biblioteca - Grau de satisfação



O serviço Comut foi considerado “muito importante” por 61% dos respondentes, e atingiu um grau de satisfação considerável em que os percentuais “satisfeito” (47%) e “muito satisfeito” (17%) somam 64%. Entretanto apresentou um alto percentual de “desconhecimento” por parte da comunidade acadêmica, atingindo 32%. Foi significativo também o percentual de usuários “insatisfeitos” e “pouco satisfeitos” (36%), sendo 16% de “insatisfeitos” e 20% pouco “satisfeitos”. Dentre os motivos de insatisfação destaca-se também, a falta de divulgação. Para sanar este problema o Sistema de Bibliotecas da UFC elaborou uma campanha de divulgação através de informes no Sistema Pergamum, exposição de banners e maratonas do conhecimento, difundindo todos os serviços do sistema, inclusive o uso do COMUT.

Gráfico 12 - Uso do COMUT - Grau de importância

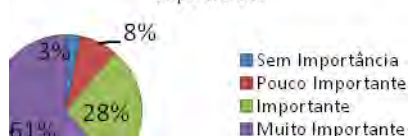
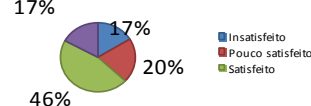


Gráfico 13 - Uso do COMUT - Grau de satisfação



O serviço SCAD que é oferecido apenas aos usuários das Bibliotecas de Ciências da Saúde foi considerado “muito importante” por 55% e “importante” por 26% dos respondentes. Quanto à satisfação do serviço, 66% consideraram o mesmo como “satisfatório” (45%) e “muito satisfatório” (21%). Entretanto foi o

serviço que apresentou o maior percentual de “desconhecimento” pela comunidade acadêmica de 35%. O principal motivo de insatisfação apontado foi, mais uma vez, a falta de divulgação.

Gráfico 14 - SCAD - Grau de importância

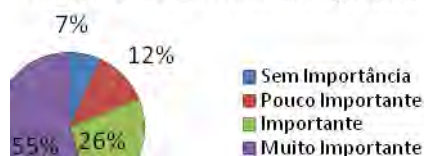
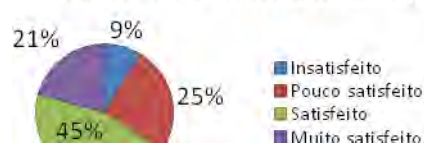


Gráfico 15 - SCAD - Grau de satisfação



De acordo com a pesquisa efetuada, 24% dos respondentes revelaram “desconhecimento” do serviço de Elaboração de ficha catalográfica, apesar de o mesmo ser considerado “muito importante” (67%) e “importante” (26%) somando 93% dos respondentes. Quanto ao grau de satisfação, 44% consideraram “satisfatórios” e 42% consideram “muito satisfatórios”, sendo a falta de divulgação apontada como o principal motivo de “insatisfação”.

O SIBUFC disponibiliza um formulário na versão impressa e *on-line*, disponível na *home page* da Biblioteca de Ciências e Tecnologias que encontra-se entre as várias páginas das outras bibliotecas, sendo preciso tornar seu acesso mais público e divulgá-lo.

O grau de “desconhecimento” do serviço de Apoio à Elaboração de Trabalhos Acadêmicos por parte dos usuários atingiu um percentual de 24%. Conforme demonstram os dados, 79% consideraram o serviço “muito importante”, entretanto o grau de satisfação revelou entre “insatisfeitos” (14%) e “pouco satisfeitos” (20%), um total de 34%, sendo o motivo mais relevante da insatisfação a falta de divulgação do mesmo.

O SIBUFC trabalhou a divulgação deste serviço através da Maratona do Conhecimento, dos treinamentos específicos nas diversas áreas do conhecimento e na elaboração de um guia de normalização disponível na *home page* das Bibliotecas ainda não sendo possível avaliá-lo depois dessas ações.

Gráfico 16 - Apoio Elaboração de Trabalhos Acadêmicos - Grau de importância



Gráfico 17 - Apoio Elaboração de Trabalhos Acadêmicos - Grau de satisfação



Constatou-se que 78% dos respondentes “conhecem” o serviço de reprografia. Quanto ao grau de importância, 94% consideraram “muito importante” (68%) e “importante” (26%). No que se refere ao grau de

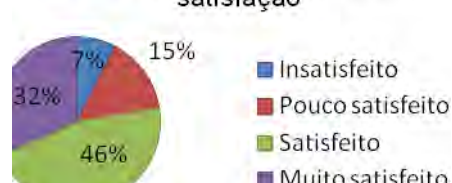
satisfação, 32% estão “muito satisfeitos” e 45% “satisfeitos”, entretanto, os “insatisfeitos” e “pouco satisfeitos” somam um percentual de 23%. Como principal motivo de insatisfação, foi apontado a falta de orientação quanto aos direitos autorais.

Em relação aos direitos autorais o SIBUFC está desenvolvendo um trabalho de sensibilização junto à comunidade acadêmica quanto a proibição da reprografia total de materiais bibliográficos.

Gráfico 18 - Reprografia - Grau de Importância



Gráfico 19 - Reprografia - Grau de satisfação



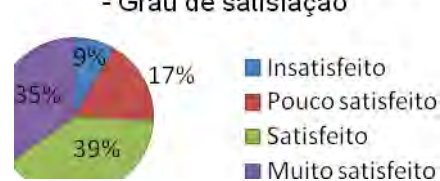
O serviço de Acervo Digitalizado é “conhecido” pela grande maioria dos respondentes, com um percentual de 85%, tendo a “importância” sido muito bem avaliada, atingindo um percentual de 81%, alguns mesmo não conhecendo, consideram importante. Em relação ao grau de satisfação, 39% estão “satisfeitos”, 35% “muito satisfeitos” e 17% “pouco satisfeitos”, apenas 9% mostrou “insatisfação”, esta motivada pela falta de divulgação e insuficiência de material em versão digital.

Este serviço é disponibilizado apenas na Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (BICM) através da digitalização dos periódicos existentes no acervo.

Gráfico 20 - Acervo Digitalizado - Grau de Importância



Gráfico 21 - Acervo Digitalizado - Grau de satisfação



5 Considerações Parciais/Finais

Por meio desse processo avaliativo, conduzido pela Comissão de Serviços, foi possível perceber que os usuários estão satisfeitos com a maioria dos serviços. Dentre os motivos que causaram insatisfação, destacamos os seguintes: quantidade insuficiente de equipamentos de informática, instabilidade da rede, falta de divulgação dos serviços e quantidade insuficiente de livros.

Atendo-se a finalidade da avaliação, que é servir ao aperfeiçoamento da qualidade do objeto avaliado, no caso os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, apresentamos a seguir os serviços que, após a análise qualitativa dos dados, precisam ser aprimorados para atingir o grau máximo de satisfação dos usuários:

a) Para o serviço de consulta livre, a desorganização do acervo, a falta de sinalização e a insuficiência de computadores foram apontados como fatores que comprometem a qualidade do serviço. Nesse caso, é necessário reforçar o trabalho de guarda e arrumação dos livros nas estantes, providenciar sinalização adequada e aquisição de terminais de consulta em quantidade suficiente.

Convém lembrar que umas das ações já implementadas para solucionar os problemas mencionados foi a aquisição de computadores para as ilhas digitais.

b) A causa da insatisfação com o serviço de empréstimo domiciliar é referente a insuficiência de títulos e exemplares. Ressaltamos que já está sendo feita sistematicamente compra de novos títulos e exemplares para compor o acervo das bibliotecas do sistema.

c) A insatisfação com o serviço de consulta *on-line* deve-se a dificuldade com a interface da ferramenta de busca e a instabilidade da rede de acesso ao Sistema Pergamum. Sugere-se intensificar o treinamento na utilização do Catálogo *on-line* para os usuários recém ingressos na UFC. Salienta-se que a pesquisa foi realizada no primeiro semestre de 2010 e que em seguida, no segundo semestre do mesmo ano, as bibliotecas receberam novos equipamentos de informática, sanando a carência nesse item; e que a rede de acesso ao sistema Pergamum está funcionando e encontra-se estável.

d) O serviço de auto-atendimento também apresentou como motivo de insatisfação a instabilidade da rede.

e) A falta de divulgação e pessoal disponível para atendimento do serviço de levantamento bibliográfico foram apontados como fatores que comprometem a qualidade do serviço. A sugestão nesse caso é intensificar a divulgação e disponibilizar pessoal para a realização do serviço de levantamento bibliográfico.

f) A capacitação de usuários e a orientação sobre o uso da Biblioteca tem como motivo de insatisfação a falta de divulgação. Nesse sentido, a BU vem incorporando em suas ações projetos de capacitação de usuários, como o curso "Biblioteca pra quê te quero?: iniciação à pesquisa e ao uso de recursos informacionais" ministrado aos estudantes dentro do Projeto Recém-Ingresso da UFC; Projeto "Descobrimo a Biblioteca", para os calouros, na semana inaugural de cada semestre; e treinamentos em bases de dados e de Normalização de Trabalhos Acadêmicos destinados à comunidade acadêmica de modo geral.

g) A falta de divulgação é também uma queixa dos entrevistados quanto aos seguintes serviços: COMUT, SCAD, elaboração de ficha catalográfica, apoio a elaboração de trabalhos acadêmicos e disponibilização de acervo digitalizado. A sugestão nesses casos é providenciar a divulgação e disponibilizar pessoal para atendê-los. Quanto à elaboração de ficha catalográfica, o Sistema de Bibliotecas da UFC disponibiliza um formulário para



a requisição deste serviço, em versão impressa e *on-line*, disponível na *homepage* das bibliotecas.

h) Em relação ao serviço de apoio a elaboração de trabalhos acadêmicos, o Sistema de Bibliotecas da UFC já vem trabalhando a divulgação deste serviço através de treinamentos específicos nas diversas áreas do conhecimento e na elaboração de um guia de normalização disponível na *home page* das bibliotecas. Este guia está sendo aprimorado e atualizado periodicamente.

i) Quanto ao serviço de disponibilização de acervos digitais, uma das estratégias do Sistema de Bibliotecas da UFC é a criação do Repositório Institucional que incluirá toda a produção intelectual de pesquisadores da UFC.

Percebe-se que algumas das ações necessárias para otimizar os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC já estão em andamento. Espera-se que a presente avaliação seja de grande utilidade para nortear as ações do planejamento estratégico da Biblioteca Universitária, contribuindo para a qualidade institucional, bem como da educação superior.

6 Referências

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços**: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2002. 227p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina - Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.org.br/>>. Acesso em: 11 jul. 2006.

ANDRIOLA, W.B. Fatores Institucionais Associados aos Resultados do Exame Nacional de Desempenho Estudantil (ENADE): Estudo dos Cursos de Graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 7, n. 1, p. 22-49, 2009. Disponível em: <<http://www.rinace.net/reice/>>. Acesso em: 9 abr. 2009.

BRASIL. Lei Nº 5540, de 28 de novembro de 1968. Fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5540.htm. Acesso em: 10 de fevereiro de 2012.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias** [Fortaleza]: Edições UFC; [Brasília]: ABDF, 1981. 71p.

CAVALCANTI NETO, Ana Lúcia Gomes; AQUINO, Josefa de Lima Fernandes. A avaliação da aprendizagem como um ato amoroso: o que o professor pratica? **Educ. Rev.**, Belo Horizonte, v. 25, n. 2, p. 223-240, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>>. Acesso em: 25 mar. 2011.



DIAS SOBRINHO, José. **Avaliação educativa**: produção de sentidos com valor de formação. Campinas, Avaliação, v. 13, n.1, 193-207, 2008.

FONSECA, Nadia Lobo da *et al.* Aplicação da metodologia de indicadores de qualidade para planejamento da gestão em bibliotecas universitárias da UERJ. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais do...** Natal: FEBAB, 2004. 1 CD-ROM.

KLAES, Rejane Raffo O. **Sistema de Bibliotecas da UFRGS e a avaliação institucional**. 2002. Disponível em: <<http://www.bc.ufrgs.br>> Acesso em: 17 out. 2007.

LUBISCO, Nidia Maria Lienert. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña**: evolución y propuesta de mejora. Tese (Doutorado) - Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III, Madrid, 2007. Disponível em: <<http://www.e-archivo.uc3m.es>>. Acesso em: 12 maio 2009.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ - Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ci. Inf.** 2004, vol.33, n.1 p. 142-148.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Manual de estruturas, normas e processos administrativos da Biblioteca Universitária**. Fortaleza, 2001.

VALLS, Valéria Martins. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil**: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001. 247p. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes/Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias Brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO EM BIBLIOTECNOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais do...** Porto Alegre: FEBAB, 2000. 1 CD-ROM.

O USO DO *TABLET* COMO FERRAMENTA INOVADORA PARA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO DE CASO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA E FACULDADE UNA DE CONTAGEM

Ana Maria Pinheiro Lima¹, Ludmila Parreiras Pacheco Leite²

¹Bibliotecária e Especialista em Gestão de Pessoas, Instituto de Comunicação e Artes do Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, Minas Gerais

²Bibliotecária, Faculdade UNA de Contagem, Contagem, Minas Gerais

Resumo

A necessidade de avaliação do atendimento realizado nas Bibliotecas do Centro Universitário UNA e Faculdade UNA de Contagem suscitou a criação de um projeto inovador com a adoção de uma ferramenta em formato eletrônico, que comportasse um sistema dinâmico, permanente e direcionado, para recebimento de retorno imediato dos usuários que utilizam as Bibliotecas. Por se tratar de uma ferramenta atual e de fácil utilização, optou-se pelo o *tablet* como suporte de aplicação do projeto. A metodologia para apresentação do artigo será o estudo de caso, que explicita as variáveis que envolvem a aplicação do projeto e avaliação dos resultados. Ao final serão expostas as vantagens e desvantagens do processo de implantação desta nova ferramenta, aliado à percepção de melhorias e aprimoramento do projeto.

Palavras-chave:

Tablet; avaliação; atendimento de usuários; Bibliotecas Universitárias.

Abstract

The need for evaluation of support quality in the Libraries of the Centro Universitário UNA (UNA University Center) and Faculdade UNA de Contagem (UNA College) demanded the creation of an innovative project with the adoption of a tool in electronic format, which behave a dynamic, sustained and directed to return receipt mate of users who use the libraries. Because it is a current tool and easy to use, we opted for the tablet to support implementation of the project. The methodology for presentation of the article is a case study that explains the variables that involve the application of the design and evaluation of results. At the end, advantages and disadvantages of the process of implementing this new tool will be exposed, combined with the perception of improvement and enhancement project.

Keywords:

Tablet; evaluation; customer service; University Libraries.

1 Introdução

Com atuação no mercado há cinquenta anos e integrante do Grupo Ânima Educação desde o ano de 2003, o Centro Universitário UNA e a Faculdade UNA de Contagem são compostos por oito unidades, localizados nas cidades de Belo Horizonte e Contagem em Minas Gerais, com a oferta de cursos de bacharelado, licenciatura, graduação tecnológica e pós-graduação *lato* e *stricto sensu* nas principais áreas do conhecimento.

Responsáveis pelo atendimento de toda a comunidade acadêmica, as Bibliotecas UNA são compostas por acervo total de aproximadamente 121.000 itens, sendo livros, periódicos, DVD's, CD's, normas, mapas, brinquedos e folhetos. Através de levantamento realizado em 2011, foi constatado o registro de 166.640 empréstimos destes materiais, por alunos, professores e colaboradores.

Com intuito de mensurar a percepção de todo o universo acadêmico sobre os serviços prestados, instalações, infraestrutura e qualidade acadêmica da UNA, é realizada semestralmente a Avaliação Institucional, que é um questionário composto de perguntas que abordam as oito áreas administrativas e cinco quesitos acadêmicos. No quesito Biblioteca, é avaliada a infraestrutura, a qualidade e quantidade do acervo, o que representa apenas uma parcela dos serviços oferecidos. Anteriormente, o atendimento das Bibliotecas também era avaliado, entretanto os resultados obtidos não eram considerados válidos estatisticamente em sua totalidade e por isto foi retirado da pesquisa.

Para acompanhar a cultura institucional de hospitalidade e bem receber nos setores de relacionamento com os alunos e com o objetivo de complementar a Avaliação Institucional, foi percebida a necessidade de criação de um sistema de avaliação permanente dos serviços prestados nas Bibliotecas, para medir a satisfação dos usuários sobre a qualidade do atendimento e se as demandas suscitadas foram atendidas. A solução encontrada para sanar o problema enfrentado durante a Avaliação Institucional seria receber o retorno imediato do usuário que utiliza a Biblioteca, através de um sistema dinâmico, permanente e direcionado.

Diante do exposto, este artigo pretende apresentar um estudo de caso sobre a implantação de um sistema de avaliação do atendimento das Bibliotecas do Centro Universitário UNA e Faculdade UNA de Contagem, através da adoção de uma ferramenta em formato eletrônico para facilitar o acesso dos usuários, registros das respostas e geração de relatórios para interpretação dos dados.

O suporte definido a partir das necessidades levantadas foi o *tablet*¹, por se tratar de uma ferramenta atual, inovadora, de fácil utilização, estrutura simples para manutenção e instalação. De acordo com o perfil de atendimentos das Bibliotecas, que muitas vezes é simultâneo e dinâmico entre diversos usuários, não seria viável utilização de outro suporte que realizasse o gerenciamento através de senha para ordenação dos atendimentos, como adotado em outros setores como a Secretaria e Tesouraria, no qual o foco é atender uma pessoa de cada vez.

¹ “Podem ser definidos como computadores móveis em formato de tabuletas, com telas sensíveis ao toque, interação por gestos e conexão sem fio a internet” (AGNER, 2011, p.3).

2 Revisão de Literatura

Para contextualizar sobre a temática, cabe inicialmente a apresentação da importância das percepções de clientes em relação a um serviço recebido de uma forma geral, para posterior definição específica do tema de estudo de usuários e pesquisa de satisfação na prestação de serviços em Bibliotecas.

Em sua essência, o conhecimento das percepções e reações dos clientes pode balizar a tomada de decisões para melhoria da qualidade e adequação de serviços, pois ao identificar as expectativas é possível determinar se as necessidades estão sendo atendidas. Mercadologicamente, ao tratar sobre o assunto, Hayes (1995, p. 7) afirma que “se você entender as necessidades de seus clientes, você estará em melhor condição para saber como satisfazê-las.”

A escolha da ferramenta e metodologia adequada para realização da pesquisa de satisfação é diretamente relacionada aos objetivos da Instituição, quais as respostas querem ser encontradas e também para compreender as expectativas dos usuários quanto ao serviço desenvolvido. Vergueiro (2002, p. 52) destaca que a partir desse conhecimento, deve-se incorporar a visão do usuário na tomada de decisões e, desta forma, garantir vantagem competitiva para as organizações.

Direcionando para a realidade das Bibliotecas, Figueiredo (1994, p.7) contextualiza que estudos de usuários são canais de comunicação que se abrem entre a Biblioteca e a comunidade a qual ela serve. Este tipo de investigação é pertinente, visto que é recebido retorno por parte dos usuários, identificando se suas necessidades de informação foram atendidas de forma satisfatória. A autora ainda afirma que

São estudos necessários também para ajudar a Biblioteca na previsão da demanda, ou da mudança de demanda de seus produtos e serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Segundo Almeida (2005), todo o processo de avaliação necessita de planejamento, pesquisa e utilização do resultado para adoção de melhorias. Para obtenção de sucesso deve envolver colaboradores e usuários, exige disponibilidade de tempo da equipe e recursos organizacionais, mas deve ser prático e viável para que possa ser aplicado com relativa facilidade e incorporado ao cotidiano da Biblioteca. A autora destaca também que,

O processo de avaliação pode ser influenciado por alguns fatores [...], são eles: fatores ambientais, cultura organizacional, barreiras por parte do pessoal, disponibilidade de recursos, grau de necessidade de informação dos usuários (ALMEIDA, 2005, p.19).

Concomitantemente ao exposto acima, aliado ao avanço tecnológico e surgimento de novas ferramentas, houve uma evolução dos processos de avaliação. Isto pode ser exemplificado a partir do surgimento de “softwares de análise de dados que facilitam a interpretação e utilização das informações colhidas em pesquisas com os clientes, principalmente quando os dados estatísticos prevalecem” (VERGUEIRO, 2002, p.53).

Em seu contexto particular, as Bibliotecas Universitárias tem como objetivo apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão das universidades e tem papel de destaque no desenvolvimento da sociedade, pois são mediadoras no processo de geração e produção do conhecimento, afirmam Dib e Silva (2006). Entretanto este panorama não é valorizado na mesma proporção de sua importância. As autoras provocam urgente mudança, pois

[...] para fortalecer sua imagem, a biblioteca universitária precisa se renovar, atuando de acordo com práticas gerenciais modernas e monitorando, constantemente, o ambiente em que está inserida. Assim, o momento é propício para que as bibliotecas universitárias adotem uma postura dinâmica e pró-ativa (DIB; SILVA, 2006, p.22).

De acordo com o exposto acima, sobre a importância da presença de ferramentas de auxílio da gestão, as autoras reforçam

É fundamental que as bibliotecas universitárias, desenvolvam e implementem alguns estudos de avaliação dos serviços que prestam, onde poderá ser avaliada a qualidade e a satisfação junto de seus usuários e, com isso, poderão valorizar melhor seu principal público, os alunos, que são a maioria dos frequentadores da Biblioteca (BAPTISTA; LEONARDT, 2011, p. 56).

3 Materiais e Métodos

Entende-se por estudo de caso, uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo em seu contexto de vida real (YIN, 2010). De acordo com Martins (2008, p.87), a composição do texto de um estudo de caso deve ser entendida como uma oportunidade singular para se expor uma contribuição importante ao conhecimento e à prática da pesquisa.

A partir desta metodologia, o presente artigo irá apresentar um estudo de caso sobre a adoção de um sistema de pesquisa sobre o atendimento das Bibliotecas do Centro Universitário UNA e Faculdade UNA de Contagem, através da ferramenta *tablet* e *software* PesquisaH!, pertencente à empresa FilaH! Soluções Integradas para Gestão de Atendimento, alocada no Estado de São Paulo.

Para atender às necessidades da pesquisa, a definição do modelo do *tablet* deve seguir os requisitos recomendados pela empresa de fornecimento do *software*. Em nosso contexto, a empresa FilaH! Indicou um *tablet* PC *touchscreen*, com sistema operacional *Android 2.1* ou superior, ou *Windows*, com rede *wireless*. Para contemplar todos os *campi* foram adquiridos oito *tablets* da marca Coby, com a configuração descrita acima.

Para a consolidação de dados, é preciso de um servidor central com o sistema instalado, para que seja possível inserir, atualizar ou consultar as pesquisas. Este pode ser um Servidor Web disponibilizado pela própria empresa FilaH! ou local, instalado em um *netbook*, mini PC ou computador, com processador *DualCore 2.0GHz* ou superior, 2GB memória RAM, 40GB HD, saída de vídeo VGA, saída de áudio P2, Sistema operacional *Windows XP* ou 7, rede TCP/IP ou *Wireless*.

O *software* PesquisaH! é uma ferramenta configurável para pesquisas, sejam eles de satisfação ou apenas opinião. O cadastro de perguntas e respostas são

ilimitadas, sendo possível consultar os resultados consolidados por meio de relatórios, ainda assim é possível visualizar gráficos e transportar para o *excel* para tratamento destes dados. Neste mesmo *software* ainda é possível personalizar a tela principal do sistema, podendo inserir o logotipo da empresa ou adicionar mensagens institucionais ao final da pesquisa, interagindo melhor com o cliente final.

Nas Bibliotecas do Centro Universitário UNA e Faculdade UNA de Contagem, foram definidas duas perguntas para um período de experiência e adaptação da equipe e usuários, foram elas: “Como você avalia o atendimento?”; e “Sua necessidade foi atendida?”. Como opção de avaliação para a primeira pergunta são apresentadas cinco respostas: ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo; para a segunda pergunta apenas três respostas foram suficientes: sim, não ou parcialmente.

Os *tablets* foram disponibilizados nos balcões de atendimento para facilitar a abordagem dos atendentes para com os usuários que utilizam os serviços das Bibliotecas, como empréstimo, devolução, solicitação de malote, orientação em pesquisas, renovação e reserva. Ao finalizar o atendimento, é realizado um convite para que o usuário participe da pesquisa, fornecendo sua opinião imediata sobre o serviço prestado e se sua demanda foi atendida de forma satisfatória. É informado também que esta pesquisa será utilizada para avaliação de melhorias e adequação de serviços ou produtos.

4 Resultados

Para entendimento e avaliação deste novo formato de avaliação do atendimento, serão expostos inicialmente os dados quantitativos obtidos na pesquisa, para posterior inferência das questões qualitativas. Os relatórios gerados ao longo dos três meses iniciais, considerados como um período de teste, registraram um total de 14.346 respostas.

A seguir serão expostos os resultados parciais e estratificados por tipo de pergunta:

Tabela 1: Pergunta “Como você avalia o atendimento?”

Alternativa	Quantidade	Porcentagem (%)
Ótimo	5.746	79,4
Bom	865	12
Regular	237	3,3
Ruim	228	3,1
Péssimo	161	2,2
Total	7.237	100

Fonte: elaborado pelas autoras a partir dos relatórios gerados pelo *software* PesquisaHI.

Os dados demonstram que o atendimento das Bibliotecas é considerado pelos usuários como satisfatório, pois mais de 91% das respostas foram para as alternativas “ótimo” e “bom”. Este resultado confirma a política institucional de bem receber e hospitalidade, estimulado pelos treinamentos ministrados para todos os

colaboradores. As respostas negativas, mesmo sendo pouco representativa em termos de porcentagem, servem para avaliarmos possíveis problemas de atendimento, casos pontuais de determinada Biblioteca e também como forma de *feedback* para as equipes.

Tabela 2: Pergunta “Sua necessidade foi atendida?”

Alternativa	Quantidade	Porcentagem (%)
Sim	6.303	88,7
Não	455	6,4
Parcialmente	351	4,9
Total	7.109	100

Fonte: elaborado pelas autoras a partir dos relatórios gerados pelo *software* PesquisaH!.

Foi percebido que a primeira pergunta (Como você avalia o atendimento?) obteve 128 respostas a mais em relação à segunda pergunta (Sua necessidade foi atendida?). Acreditamos que, possivelmente, devido ao fato dos usuários irem no período de intervalo de aula para utilizar a Biblioteca, este número ligeiramente inferior demonstrado pode ser relacionado ao tempo escasso, ou seja, o usuário não finalizava a pesquisa por completo. Outra justificativa pode ser relacionada a falta de interesse, atenção ou entendimento das partes envolvidas, pois testemunhamos momentos em que o atendente não informa que são duas perguntas, e o usuário após responder à primeira pergunta, também não percebe a segunda pergunta, agradece e vai embora.

Os resultados obtidos com a adoção desta nova ferramenta de pesquisa, foram além dos dados quantitativos. Esta experiência envolveu e mobilizou diversos setores da UNA, como a Reitora, Coordenação de Avaliação e Relações Institucionais, Núcleo de Suporte à Informática e Bibliotecas, e também dos setores do grupo Ânima, como a Biblioteca Universitária, Setor de Compras e Processos Acadêmicos e Mercado. Depois deste período de teste, podemos verificar as vantagens e desvantagens deste projeto, a serem descritas abaixo:

4.1 Vantagens

- a) *Software* PesquisaH!: possibilidade de criar perguntas e respostas sequenciais, com múltiplas respostas, que garante a personalização de acordo com a demanda do cliente; método ágil para geração de relatórios consolidados por perguntas e respostas, essenciais para tomada de decisão e gestão; praticidade no manuseio por parte dos usuários e gestores.
- b) *Tablet*: usabilidade para a participação dos usuários; é considerado pelo mercado e pelo público como ferramenta inovadora; ocupa pouco espaço no balcão de atendimento, ao contrário do terminal PC *touchscreen*.
- c) Biblioteca: percepção dos usuários que a Instituição e a Biblioteca estão focados em melhorias e dispostos à investir em novas tecnologias; recebimento imediato da percepção dos usuários, o que facilita a gestão do

atendimento e serviços; incentivo e motivação para a equipe de atendimento.

4.2 Desvantagens

- a) *Software PesquisaH!*: para manter a pesquisa em pleno funcionamento é necessário ter uma rede de wireless que comporte a quantidade de acessos dos usuários da Biblioteca, juntamente com o software PesquisaH!. As quedas do acesso à pesquisa podem ser constantes, caso não a rede não seja estável.
- b) *Tablet*: dependendo do sistema operacional instalado no *tablet*, a comunicação entre o *software* e a rede *wireless* pode ser prejudicada. Este problema pode ser minimizado com a realização de testes prévios, juntamente com a equipe de informática.
- c) Biblioteca: caso não haja comprometimento por parte da equipe e sensibilização de todos, o número de respostas recebidas pode ser prejudicado, pois os usuários têm que ser convidados a responder frequentemente à pesquisa. Acreditamos que ao passar do tempo, os usuários estarão habituados a participar, sem que seja necessária abordagem constante.

5 Considerações

O objetivo desse artigo foi apresentar a implantação de uma ferramenta inovadora de avaliação do atendimento das Bibliotecas do Centro Universitário UNA e Faculdade UNA de Contagem, através de um estudo de caso onde foi descrito o problema, demanda, solução, aplicação e avaliação final.

A falta de um instrumento formal de avaliação do atendimento das Bibliotecas gerou a necessidade de adoção de um processo pioneiro, que propiciasse direcionamento nas respostas dos usuários, pois entendemos que a qualidade dos serviços é diretamente proporcional à satisfação do nosso público-alvo.

O investimento financeiro e de esforços para criação deste novo processo de avaliação representou um avanço, pois destacou da importância dos serviços e equipes das Bibliotecas frente à comunidade acadêmica. Isto gerou também um incentivo para os colaboradores do atendimento, ao possibilitar o recebimento de *feedback* imediato sobre o trabalho que é desenvolvido diariamente pelas equipes.

Com a nossa experiência foi possível identificar problemas iniciais de configuração do *tablet* e de acesso à rede, que merecem atenção para garantia da aplicação desta ferramenta, que depende de sistema de rede estável. Isto demonstra a importância da parceria entre os setores que dão suporte aos sistemas, informática e Biblioteca, que em conjunto podem propor soluções para sanar os impasses, definir as adaptações e melhorias necessárias.

Este projeto teve ênfase no quesito atendimento, mas acreditamos que o *tablet*, juntamente com o *software PesquisaH!*, poderá servir para outros tipos de estudos de usuários em Bibliotecas, por se tratar de uma ferramenta prática e flexível com relação à personalização das perguntas e respostas, bem como a geração de relatórios que dispensa a tabulação de dados manuais constantemente utilizada pelas Bibliotecas.

Para utilização plena do investimento e oxigenação das perguntas, está



sendo avaliada a possibilidade de futuramente, alterar ou incluir um questionário sobre outro serviço. Desta forma, os usuários poderão avaliar os demais quesitos e a Biblioteca também poderá compreender melhor o comportamento, necessidades e opiniões de seus frequentadores.

Por se tratar de um projeto piloto que obteve sucesso em sua aplicação, será elaborada uma campanha de divulgação e também replicação para os demais Centros Universitários pertencentes ao grupo Ânima. Esta relação entre a qualidade dos serviços prestados e a qualidade percebida pelo público contribui para que haja sempre este ciclo de melhorias de processos e conseqüentemente, satisfação das equipes, instituição e usuários das Bibliotecas.

6 Referências

AGNER, Luiz. Em busca de um olhar interdisciplinar sobre a arquitetura de informação, a usabilidade e a metacomunicação em dispositivos móveis com interfaces gestuais. In: SIMPÓSIO NACIONAL ABCIBER, 5., 2011, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2011. p.1-15. Disponível em: <http://www.agner.com.br/download/facha/_Modelo%20Artigo%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2012.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.64 p.

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Revista Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.50-59, jan./jun. 2011.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. **Perspect. Ciênc. Inf.** [online]. 2006, vol.11, n.1, p. 20-31. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362006000100003>>. Acesso em: 21 mar. 2012.

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

FILAH! Soluções Integradas para Gestão de Atendimento. **Proposta comercial de locação** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <ana.lima@una.br> em 29 jun. 2011.

FRANÇA, Junia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. 8.ed. rev. Belo Horizonte: UFMG, 2009. 258p.

HAYES, Bob E.; LISKE, Luis (Org.). **Medindo a satisfação do cliente: desenvolvimento e uso de questionários**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995. 228 p.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a Bíblia do marketing**. 12.ed. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2006. 750p.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 101p.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 124p.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. 248p.

AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O ACESSO A INFORMAÇÃO: (re) conhecendo os limites e possibilidades das pessoas portadoras de necessidades especiais

**Aureliana Lopes de Lacerda Tavares¹, Erinaldo Dias Valério², Pedro
Manoel da Silva³**

¹ Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Mestranda em
Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco/UFPE

² Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará/UFC – Campus Cariri. Mestrando
em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco/UFPE

³ Bibliotecário da Universidade Católica de Pernambuco/UNICAP. Mestrando em Ciência da
Informação pela Universidade Federal de Pernambuco/UFPE

Resumo

Apresenta uma análise descritiva da Biblioteca da Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP com o objetivo de verificar a atuação dessa instituição no apoio/atendimento aos usuários portadores de necessidades especiais. Entende que o acesso a informação é um dos objetivos da biblioteca e que a mesma precisa agir como mediadora entre o conhecimento gerado e o usuário, sendo imprescindível a reflexão sobre a sua função social. Estabelece a *priori*, um levantamento bibliográfico sobre conceitos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias para os usuários portadores de necessidades especiais; e a *posteriori*, apresenta observações empíricas sobre os serviços informacionais da biblioteca estudada. Confirma que a mesma oferece serviços que possibilitam uma motivação aos usuários. Conclui refletindo, com diversas inquietações com relação à prestação de serviços nessas bibliotecas aos usuários com necessidades específicas. A biblioteca estudada demonstra estar preparada para receber esses usuários, no entanto nos perguntamos ainda: se este modelo de biblioteca se iguala as bibliotecas das instituições públicas? Esta é uma investigação em andamento, que no segundo momento fará uma análise comparativa da mesma com a biblioteca universitária da Universidade Federal de Pernambuco/UFPE, *campus* Recife.

Palavras-Chave:

Acesso a Informação; Bibliotecas Universitárias – serviços; Portadores de Necessidades Especiais.

Abstract

Presents a descriptive analysis of the Library of the Catholic University of Pernambuco - UNICAP with the objective of verifying the performance of this institution in support / service to users with special needs. Believes that access to information is one objective of the library and that it must act as a mediator between the knowledge generated and the user, it is imperative to reflect on their social function. Establishes initially, a literature on concepts and services offered by university libraries for users with special needs, and subsequently presents empirical observations about the library information services studied. Demonstrates that it

provides services that enable a motivation to users. Reflecting concluded with several concerns regarding the provision of services in these libraries to users with specific needs. The study demonstrates the library is ready to accommodate these users, however we ask again: if this model library equals the libraries of public institutions? This is an ongoing investigation, that the second time will make a comparative analysis of the same university library with the Federal University of Pernambuco / UFPE, Recife.

Keywords:

Access to Information; University Libraries – services; People with Special Needs.

1 Introdução

Na sociedade atual vem à tónica à valorização da informação, reconhecendo nesta o poder de transformar as pessoas. Pode-se dizer que a informação é o núcleo do desenvolvimento econômico, social, político e cultural de uma sociedade. Para Takahashi (2000) “[...] a informação é a matéria-prima da construção do conhecimento [...]”, e o acesso a ela torna-se elemento chave na formação de uma sociedade justa e igualitária, pois fornece uma condição essencial para que as pessoas estejam aptas a lidar com o novo, a criar e assim garantir seu espaço de liberdade e autonomia.

Entre os problemas vivenciados pelos Portadores de Necessidades Especiais (PNEs), a dificuldade de acesso a informação é um dos que mais chamam a atenção, uma vez que este acesso propicia o desenvolvimento intelectual e a capacitação destes para competir no mercado de trabalho além de propiciar a reintegração à vida ativa e à realização de um trabalho socialmente útil.

Nesse sentido, cabe às instituições de ensino se adequar para receber pessoas que possuem necessidades especiais para que todos possam ter acesso à educação de uma maneira uniforme e sem discriminação. Essa é uma obrigação para qualquer instituição, seja ela pública ou privada, conforme previsto na Portaria do Ministério da Educação (Portaria nº 3.284 de 2003) que assegura aos portadores de deficiência os direitos de acessibilidade à educação em todos os níveis.

Nesse contexto há de se destacar, o papel da Biblioteca Universitária, enquanto mediadora entre o conhecimento gerado e o usuário, sendo imprescindível a reflexão sobre a sua função social, no sentido de contribuir para o cumprimento das leis, normas e recomendações pertinentes às pessoas portadores de necessidades específicas.

Não obstante, destaca-se o fato de que a formação universitária é cada vez mais essencial para o desenvolvimento profissional e para a inserção no mercado de trabalho para esse grupo, o que leva ao questionamento sobre o caráter inclusivo da universidade. Pupo e Vicentini (1998, p.3) ressaltam que muitos alunos portadores de deficiência iniciam uma atividade de pesquisa na universidade e são barrados pela inexistência de uma infraestrutura adequada.

Dessa forma a pesquisa em questão tem como objetivo verificar a atuação da Biblioteca Universitária no apoio/atendimento aos usuários portadores de

necessidades especiais. A questão central expressa-se na indagação de como as Bibliotecas Universitárias atuam no suporte aos estudos desses usuários?

A importância de se estudar essa temática encontra justificativa no importante papel da Biblioteca Universitária no atendimento as necessidades informacionais e na capacitação de usuários com necessidades especiais para que estes sejam inseridos no campo social e profissional através da facilitação e efetivação do acesso a informação.

2 Revisão de Literatura

Desde a Constituição Federal de 1988 o governo brasileiro estabeleceu algumas garantias como emprego, educação, saúde e assistência social às pessoas com deficiência. A Lei Federal nº 10.098 de 2000, e as Portarias do Ministério da Educação, nº 3.284 de 2003 e nº 1.793 de 1994 ratificam no ensino superior brasileiro a acessibilidade necessária para o exercício pleno as pessoas portadoras de necessidades educativas específicas, no entanto o descaso e omissão de ações concretas não permitem que esses alunos consigam vencer o preconceito pré-estabelecido e historicamente constituído.

Pupo, Carvalho e Oliveira (2008) destacam que:

Para as pessoas com deficiência, os principais resultados da legislação traduziram-se em ações voltadas à vida independente e autonomia, a partir do final do século passado, destacando-se: implementação de projetos de equiparação de oportunidades; implantação de redes de informação e implementação gradual das leis de cotas na contratação de pessoas com deficiência.

Fernandes e Aguiar (2000) ressaltam que a política nacional de educação especial serve como fundamentação e orientação ao processo de acesso à informação de pessoas portadoras de deficiências, de condutas típicas e de altas habilidades. Pois proporciona condições ideais para o desenvolvimento de suas potencialidades, com vistas ao direito do exercício consciente da cidadania.

Levando em conta essas recomendações há de se (re)pensar o compromisso da universidade, na capacitação profissional e no atendimento as necessidades desses alunos até que estes tenham concluído o seu curso.

Às Bibliotecas Universitárias cabe a preocupação em buscar formas de integração social destes usuários no ensino superior, para que estes tenham de fato oportunidades iguais, uma vez que são estas que dão suporte documental aos acadêmicos. Dessa forma esta, deve contribuir na inclusão dos grupos minoritários nos grupos intelectuais, pesquisadores e cientistas. Permitindo a estes repensar a sua própria condição e capacidade de superação das limitações impostas (PUPO, VICENTINI, 1998, p.9).

É sabido que no Brasil, existem poucas bibliotecas universitárias que incorporam ao seu planejamento garantias de acesso pleno a esses usuários. Na grande maioria ainda prevalece à acessibilidade parcial e, na maioria das vezes, inacessibilidade total à informação disponibilizada pela biblioteca, devido aos suportes utilizados para seu registro ou pela inexistência de tecnologias alternativas

especialmente desenvolvidas para propiciar utilização por usuários deficientes visuais (SILVEIRA, 2006, p. 3-4).

Mazzoni, *et al* (2001, p.29) aponta que o desenvolvimento de ajudas técnicas, principalmente com a contribuição das tecnologias da informação e comunicação, permite hoje que os usuários com necessidades específicas encontrem condições para que possam desenvolver às atividades de estudo, trabalho e lazer, esses autores recomendam que:

Para um bom atendimento às pessoas *portadoras de deficiência* no espaço físico da biblioteca, é necessário que seja preparada uma sala com recursos de acessibilidade, tanto em termos de mobiliário, como em *software* e *hardware*. O objetivo é que nesta sala exista a infraestrutura necessária aos estudos e pesquisas das pessoas *portadoras de deficiência*, mas não é aconselhável que esta sala seja de uso exclusivo delas. Os sistemas de sinalização devem ser concebidos de forma a observar as necessidades de usuários cegos, com baixa visão, daltônicos, surdos e com outros problemas. Todos os serviços disponibilizados na forma digital devem poder ser acessados também via Internet, observando a acessibilidade no espaço digital. A comutação de material bibliográfico deve incluir também versões digitais. Deve-se aumentar o acervo com obras digitais e tornar a versão digital parte indissociável dos trabalhos acadêmicos de mestrado e doutorado recebidos pela biblioteca. Alocar pessoas *portadoras de deficiência* para atuar na biblioteca, assim as dificuldades enfrentadas por estes usuários serão mais bem compreendidas e mais facilmente solucionadas. (MAZZONI, *et al*, 2001, p. 6).

Kleiner e Hamaker (1997) asseveram que as bibliotecas universitárias não podem sucumbir à tradição; elas devem correr riscos, testar novos métodos de disseminação da informação e procurar novos remédios para velhos problemas.

No Brasil algumas iniciativas já estão sendo discutidas e implementadas desde a Década de 80 e algumas Bibliotecas Universitárias já demonstram essa preocupação através da implantação de programas específicos para o universitário com necessidades especiais.

Batista, *et al* (2008) aborda o trabalho na biblioteca da Universidade Estadual de São Paulo (UNESP) onde foi proposto a reserva de um espaço para utilização dos equipamentos necessários para leitura e digitalização de documentos, criando assim um laboratório especializado para pessoas portadoras de deficiência visual. Os autores destacam que esse serviço só foi pensado com a entrada de um aluno cego na instituição, o que demonstra que essas instituições ainda não estão preparadas para lidar com o atendimento aos usuários diferenciados.

Já Silveira (1987) fez um estudo das barreiras que interferem na utilização das bibliotecas pelos deficientes físicos e visuais. Este estudo aborda principalmente a questão das barreiras físicas, tais como: excesso de escadas, falta de rampa, ausência de elevadores, piso escorregadio, espaço insuficiente para circulação entre as estantes, presença de roletas, ausência de salas especiais, inadequação dos prédios em geral.

A Universidade Federal da Paraíba apresentou um projeto que tem como objetivo a automação do setor Braille da Biblioteca Central da universidade, com a operacionalização de videotexto e áudiovídeo direcionados para a educação, a cultura, a informação e o lazer (PEREIRA; HENRIQUES, 1994). O Projeto engloba programas como "Texto Falado" que pretende dinamizar o desempenho operacional

do setor Braille, a fim de oferecer um serviço centralizado e eficaz de informações no que se refere a textos gravados em fitas cassetes, atendendo, desta forma, aos interesses das pessoas portadoras de deficiência na tentativa de diminuir a limitação do acervo cultural das bibliotecas em Braille.

Souza (2004) propôs uma metodologia para implantação de serviços informacionais para usuários cegos e com baixa visão em Bibliotecas Universitárias, para tanto utiliza como ambiente de pesquisa a biblioteca da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Com isso recomenda ações direcionadas para as problemáticas que ainda circundam a efetivação de serviços nas bibliotecas universitárias em consonância com a acessibilidade comunicacional e equidade entre indivíduos diferentes.

Souto (2003, p.79) identifica duas iniciativas no que tange o acesso a informação por PNE em Bibliotecas Universitárias, sendo as iniciativas de uma biblioteca pública e outra privada, e diante dos resultados destaca que nas duas unidades já é possível perceber a conscientização sobre as necessidades no atendimento a esses usuários, muito embora o acesso a informação para esses alunos ainda não seja uma realidade nacional. E ainda reforça que o atendimento a essas necessidades está diretamente ligadas a questão de ética e cidadania, pois o “acesso a esses espaços seriam como portas para integração e inclusão desses usuários para um mundo por muitos deles desconhecido”.

Pela (2006) investigou as relações existentes entre os serviços prestados pela Biblioteca Universitária da Universidade Cidade de São Paulo e os acadêmicos com deficiência visual buscando que esses expressassem sua compreensão do papel formativo da biblioteca. Como respostas esses acadêmicos identificaram a biblioteca como um espaço de não exclusão, pois permite o acesso ao espaço físico e ao acervo com independência. No entanto a autora sugere que a gestão da biblioteca reavalie a postura dos profissionais que trabalham nesses espaços em busca de políticas de promoção e ações relacionadas a conscientização de toda comunidade acadêmica.

A Biblioteca Universitária é uma instituição voltada para suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Dessa maneira, é fundamental que a mesma não se omita perante a necessidade de estruturar seus serviços e estendê-los ao portador de necessidades específicas, participando assim, do processo de emancipação do mesmo dentro da sociedade (FERNANDES, AGUIAR, 2000).

Faz parte da missão da Biblioteca Universitária fomentar e concretizar o acesso a informação a todos os acadêmicos, sem restrições. É nela onde se encontra toda a massa documental que dá suporte teórico a todas as modalidades de ensino oferecidas na universidade. Nesse contexto, identifica-se um grupo pequeno de acadêmicos com dificuldades educativas específicas que necessitam de atendimento diferenciado e especializado.

3 Materiais e métodos

O estudo se caracteriza como pesquisa exploratória, que de acordo com Gil (1993) tem como objetivo proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato,

proporcionando maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses, trazendo considerações e proposições sobre os serviços das bibliotecas universitárias para os usuários portadores de necessidades especiais.

Utilizamos como procedimentos técnicos o empreendimento de uma pesquisa bibliográfica, que consiste num levantamento de fontes secundárias, sejam livros, artigos, dissertações entre outros, para ampliar e aprofundar a revisão de literatura sobre o tema proposto. O método aplicado foi o estudo de caso, que é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o conhecimento amplo e detalhado do mesmo (GIL, 1993). Dialogando com Yin (2005, p.32) “O estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade” visando um estudo detalhado do ambiente estudado.

Nessa primeira etapa avaliamos a biblioteca da Universidade Católica de Pernambuco/UNICAP, com os seguintes objetivos: levantar o número de usuários portadores de necessidades especiais; verificar os serviços e produtos oferecidos a esses usuários; analisar as condições de acessibilidade para efetivação do acesso a informação e ainda averiguar a existência de capacitação de funcionários para atendimento de qualidade a esses usuários especiais.

Numa segunda etapa avaliaremos a biblioteca universitária da Universidade Federal de Pernambuco/UFPE, *campus* Recife, com o intuito de apresentarmos uma análise comparativa entre uma instituição pública e privada.

3.1 Contexto da pesquisa

A Biblioteca Central Padre Aloísio Mosca de Carvalho, é um órgão suplementar da Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP. Teve sua origem na primeira Biblioteca da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras Manoel da Nóbrega, fundada em 1943.

Instalada em um prédio de quatro pavimentos, ocupa uma área com capacidade para armazenar até 550.000 volumes. Possui acervo atualizado e uma infraestrutura confortável. A biblioteca atrai estudantes e pesquisadores de Recife e de outras cidades do Nordeste, com cerca de 15.000 usuários inscritos, entre alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários, realiza mais de 700.000 empréstimos domiciliares por ano e tem uma frequência média de 3.500 leitores por dia.

Tem como objetivo proporcionar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UNICAP. No que tange a coleção, está totalmente voltada para atender demanda acadêmica dos cursos oferecidos pela Instituição.

A política de desenvolvimento do acervo tem o envolvimento direto dos professores na indicação das obras. Essa prática garante a correlação pedagógica entre o acervo e os cursos/programas da Universidade. Todas as solicitações para aquisição da bibliografia básica e complementar são atendidas.

A atualização do acervo incide por um programa de aquisição permanente, através de compras, doações e permutas. O controle e desenvolvimento do acervo são contínuos com o objetivo de ordenar o crescimento racional e assegurar a consistência e equilíbrio dos recursos informacionais. Além de compor uma coleção

com alto grau de excelência, tanto qualitativa quanto quantitativa, da forma que melhor atenda aos interesses da comunidade universitária da UNICAP.

4 Resultados parciais

A UNICAP é uma das instituições no Nordeste brasileiro, que oferece um excelente serviço para o atendimento dos portadores de necessidades especiais. Visto que, desde as instalações físicas, passando pelo acervo, até o serviço de referência, tudo foi projetado pensando nos diversos tipos de usuários que a universidade possui.

A situação evidenciada tem contribuído fortemente para o egresso de estudantes portadores de necessidades especiais nesta instituição de ensino (no semestre atual são 05 (cinco) alunos PNEs, sendo um deficiente visual).

Nesse sentido a biblioteca apresenta acessibilidade para estes usuários desde o acesso físico, uma vez que possui rampa para cadeirantes, caminhos sinalizadores para deficientes visuais, elevador com sinalização Braille, balcões para empréstimos e consulta ao acervo e também guarda-volumes apropriados, além de sanitários masculinos e femininos exclusivos para esses usuários.



Figura 1 – Mesa para consulta ao acervo

Com relação aos equipamentos a biblioteca disponibiliza 04 (quatro) Microcomputadores com Kit multimídia (exclusivos) para PNEs, 01 (um) Scanner de mesa, 01 (soroban), 02 (duas) Impressoras Braille – modelos: Romeo Pro 50 e Blazer, 01 (um) Tactile Image Enhancer (imprime imagem em relevo, *Headphones* acoplados aos microcomputadores - para utilização dos leitores de tela.



Figura 2 – Impressora Braille

A Biblioteca disponibiliza arquivos digitalizados capturados na Internet em várias áreas do conhecimento, para apoio aos usuários deficientes visuais. Esses arquivos já foram passados para o formato de texto TXT (que possibilita o uso de leitores de tela) e estão disponíveis para leitura e pesquisa na Seção de Multimeios.

Há ainda computadores reservados para os cadeirantes, com mesas e cadeiras adaptadas. E computadores para deficientes visuais com os softwares *DosVox* que é um sistema para microcomputadores que se comunica com o usuário DV através de síntese de voz, viabilizando, deste modo, o uso de computadores, e o *Jaws* que trabalha junto com o anterior de maneira a proporcionar acesso a várias aplicações também na *web*. Os computadores possuem ainda o *Virtual Vision* que é um leitor de texto, o *Duxbury DBT* – transcritor de texto, o *TGD (Tactile Graphic Design)* – gráficos em relevo e ainda o *BR Braille - Programa Transcritor de textos (free)*.



Figura 3 – Computador para estudo

Convém também ressaltar, que a instituição faz toda uma capacitação da equipe, para o atendimento, seja curso de Libras, introdução ao Braille como também a manipulação de equipamentos e softwares destinados aos deficientes visuais. Neste sentido, a biblioteca contratou um funcionário portador de deficiência visual para orientar os usuários e funcionários, quanto ao uso dos equipamentos e *softwares* destinados aos deficientes visuais.

5 Considerações parciais

Numa sociedade onde passamos a extremar o valor da informação e, com a mesma intensidade, entendê-la como insumo indispensável nas relações produtivas, considera-se indispensável fazer valer o direito de todos em acessá-la e utilizá-la. Fazendo este recorte, é de suma importância que para pessoas portadoras de necessidades especiais devem ser concedidas as mesmas oportunidades de participação social, conforme sua capacidade de desempenho, sem discriminações. Ao permitir a estes, condições de igualdade em sua formação intelectual, em relação ao acesso à informação, pode-se considerar sua contribuição no reconhecimento enquanto cidadão.

Como parte dessa pesquisa o estudo descreveu as maneiras de acesso e acessibilidade à informação pela biblioteca da UNICAP de Recife. As bibliotecas, por muitas vezes, são esquecidas nos projetos universitários, mas, com o aporte que as leis proporcionam é possível argumentar e conseguir a inclusão dessas unidades de informação nos projetos, alcançando assim uma estrutura que possa incluir, realmente, todos.

Dessa forma, os resultados demonstraram que a biblioteca estudada está preparada para receber esse grupo específico de usuários (funcionários/alunos) que necessitam de uma forma especializada para cumprir seus direitos como cidadãos. Em um segundo momento, faremos uma análise comparativa entre as instituições públicas e privadas de ensino superior no Recife, a começar pela Universidade Federal do Pernambuco e a UNICAP.

Acredita-se que a principal contribuição desta pesquisa, seja a identificação de bibliotecas universitárias, que oferecem ou não serviços informacionais que visualizem os portadores de necessidades especiais, para assim, subsidiar futuros debates mais apurados, oferecendo a sociedade científica, pesquisas constantes para a geração de conhecimento.

Referências

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Portaria nº 3.284, de 7 de novembro de 2003.** Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de



deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2012.

BRASIL. **Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/legislacao/leis/index.php?p=42&more=1&c=1&tb=1&pb=1>>. Acesso em: 21 fev. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Portaria nº 3.284, de 7 de novembro de 2003**. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2009.

BRASIL. Ministério de Estado da Educação e Desporto. **Portaria nº 1.793, de Dezembro de 1994**. Dispõe sobre a necessidade de complementar os currículos de formação de docentes e outros profissionais que interagem com portadores de necessidades especiais e dá outras providências. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port1793.pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2009.

BATISTA, E. M.T., et al. Implantação de serviço especial de informação para deficientes visuais: ações na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS , 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2008. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2953.pdf>. Acesso em 22 de fev. 2011)

FERNANDES, Dirce Missae Suzuki; AGUIAR, Izabel Maria de. O deficiente visual e a biblioteca central da UEL: relato de experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>>. Acesso em: 01 mar. 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Brookman, 2005.

KLEINER, P., HAMAKER, A Libraries 2000: transforming libraries using document delivery, needs assessment, and networked resources. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 58, n. 4, jul. 1997. p. 372

MAZZONI, Alberto Angel. et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em:



<revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/184 - 11k>. Acesso em: 02 de Março 2012

PELA, Mary A. P. **A biblioteca universitária, espaços formativos e inclusão: a perspectiva dos graduandos com deficiência visual.** São Paulo, 2006, 93f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Cidade de São Paulo. Programa de Pós-Graduação em Educação. Disponível em: <http://www.cidadesp.edu.br/old/mestrado.../2006/mary_arlete_payao.pdf>. Acesso em: 02 de Março 2012

PEREIRA, M. M. G., HENRIQUES, E. J. da S. Automação: setor Braille da biblioteca Central da UFPB. SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 5, 1994, São José dos Campos. **Anais...** São José dos Campos, 1994, p. 101-109

PUPO, Deise Tallarico, CARVALHO, Silvia Helena Rodrigues de, OLIVEIRA, Vanessa Cristina. Educação inclusiva e bibliotecas acessíveis, na teoria e na prática: atendimento a alunos com deficiência visual na Biblioteca Central César Lattes da Unicamp. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.13, n.1, p.259-267, jan./jun. 2008. Disponível em: <www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=1007&article=278&mode=pdf>. Acesso em: 5 Março 2012.

PUPO, Deise Tallarico; VICENTINI, Regina Aparecida Blanco. A integração do usuário portador de deficiência às atividades de ensino e pesquisa: o papel das bibliotecas virtuais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, SNBU, 10, 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: UNIFOR, 1998.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves. **Biblioteca inclusiva?** Repensando barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no Sistema de Bibliotecas da UFMG e revendo trajetória institucional na busca de soluções. 2006. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves. Deficientes físicos e visuais: barreiras na utilização das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 5., 1987, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987. 636 p. p. 561-585.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Acesso à informação digital para portadores de necessidades especiais em bibliotecas universitárias questão de ética e cidadania. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA. 2. 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2003. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/46-71-p1-71.pdf>>. Acesso em: 5 Março 2012

SOUZA, Salete Cecília de. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. **Acessibilidade:** uma proposta de metodologia de estruturação de serviços informacionais para usuários



Avaliação de produtos e serviços

Trabalho completo

cegos e com visão subnormal em biblioteca universitária. Florianópolis, 2004. 140 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. p. 45.



SERVIÇOS AO USUÁRIO: AVALIAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

Sonia Cruz-Riascos

Doutoranda, Universidade de Brasília, Brasília, DF

Docente, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO

Resumo

O presente artigo trata da temática de serviços de informação nas bibliotecas universitárias da Universidade Federal de Goiás (UFG). Foi realizada uma Pesquisa de Avaliação intitulada "SIBi 2015+PREPARANDO O FUTURO: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS – SIBi/UFG", no período de 2010/2011, por grupo de docentes do Curso de Biblioteconomia da UFG. Utilizou-se o Modelo de Avaliação de Bibliotecas Universitárias desenvolvido por Nídia Lubisco, em sua tese de doutoramento na Espanha, em 2007. Em 2012, nova coleta de dados foi realizada para este trabalho específico, visando atualizar informações relativas ao indicador 'Serviços ao Usuário'. Trata-se, portanto, de uma análise pontual que tem por finalidade ressaltar a importância de serviços contextualizados ao novo público-alvo como fator de divulgação de conhecimentos científicos, bem como de comunicação do saber em prol do desenvolvimento pessoal, profissional e social.

Palavras-Chave:

Serviços de Informação; Bibliotecas Universitárias; Sistema Integrado de Bibliotecas; Avaliação de Bibliotecas.

Abstract

This article deals about information services at the integrated libraries system (SIBi) from the Universidade Federal de Goiás (UFG). An Evaluation Research entitled "SIBi2015 + PREPARING THE FUTURE: LIBRARIES' SYSTEM ORGANIZATIONAL DIAGNOSTIC (SIBi-UFG)" was performed by a group of teachers from the UFG Librarianship Course during the period of 2010 and 2011. It was used the University Libraries' Evaluation Model developed by Nidia Lubisco in her doctoral thesis which took place in Spain, in 2007. In 2012 new data and information relating to the indicator 'services to users' were collected and analyzed. It is therefore a timely analysis that aims to highlight information services' importance as a factor of scientific knowledge dissemination and communication to develop personal, professional and social aspects in this context.

Keywords:

Information Services; University Libraries; Integrated Libraries System; Libraries Evaluation.

1 Introdução

O tema “Serviços e Produtos de Informação” tem sua vinculação com a área da Ciência da Informação e está presente no grupo de trabalho 4 (GT4) que se dedica à temática da Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações, na programação científica do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB).

O ENANCIB constitui o principal evento de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil e é promovido, anualmente, pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB). Cabe salientar que o GT4 engloba estudos direcionados à gestão de serviços e produtos de informação, aos estudos de fluxos, processos e uso da informação na perspectiva da gestão, às metodologias de estudos de usuários, dentro de outras questões (ANCIB, 2011).

Este artigo permite retratar a atual oferta de serviços de informação em bibliotecas universitárias que compõem o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) da Universidade Federal de Goiás, a partir de análises realizadas com os resultados obtidos no Diagnóstico Organizacional realizado por grupo de docentes¹ do Curso de Biblioteconomia da referida Universidade. A Pesquisa de Avaliação intitulada “SIBi 2015+PREPARANDO O FUTURO: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS – SIBi/UFG” ocorreu durante o período de 2010/2011, da qual esta autora fez parte. Em abril de 2012, nova coleta de dados foi realizada mediante entrevistas para atualização de informações do Grupo de Indicadores Serviços ao Usuário.

A questão que se pretende discutir com as análises advindas da pesquisa realizada é: quais devem ser as principais ações a empreender no tocante aos serviços de informação para usuários de bibliotecas universitárias no século XXI?

O tema escolhido sobre serviços de informação para o segmento das bibliotecas universitárias no país se trata de um campo fértil de pesquisa a ser explorado devido às transformações ocorridas pós-revolução tecnológica.

A área denominada Serviços ao Usuário sofreu os impactos do ambiente digital em toda a sua estrutura visto que proliferou o acesso de informações, de documentos eletrônicos e de coleções digitais na web, além do surgimento de novos recursos, produtos e serviços que vem sendo disponibilizados, a cada dia. As formas de organização e de recuperação de todos os materiais on-line estão passando por inovações e adaptações ao novo ambiente. Os usuários passaram a produzir produtos e serviços de informação, portanto a educação continuada de profissionais da informação e de usuários se faz necessária para acompanhar as novas modalidades de acesso e uso da informação. Com isso, os serviços devem ser centrados nos usuários. O que mais se requer, no momento, é a oferta de serviços adequados ao público-alvo, e a visibilidade da área de Serviços nas Bibliotecas Universitárias do país.

¹ Projeto SIBi+2015 (SIBi-UFG): Projeto Diagnóstico Organizacional – Prof^a Dra Eliany Alvarenga de Araújo (Coordenadora do Projeto), Prof. MSc. Arnaldo Alves Ferreira Junior, Prof^a Dra Laura Vilela Rezende, Prof^a MSc. Luciana Cândida da Silva.

Torna-se necessário, portanto, nutrir a cultura da oferta de serviços customizados para atrair consumidores. Considerando o novo perfil de usuários que aponta neste século, mediante o uso das mais recentes tecnologias da informação e comunicação, fica para reflexão: O que a denominada geração digital espera das bibliotecas universitárias brasileiras? Como incluir digitalmente demais usuários? Quais são os serviços atuais e os recursos propiciados pela internet? O que esperar da biblioteca web 2.0 nas universidades federais? Como deve ser o papel do bibliotecário universitário nesse novo contexto?

O objetivo geral deste artigo é: retratar a oferta de serviços nas Bibliotecas Universitárias do SIBi-UFG. Como objetivo específico, tem-se: identificar peculiaridades quanto à prestação de serviços aos usuários nas diversas Bibliotecas integrantes do Sistema.

Espera-se que ocorra maior visibilidade da Biblioteca Universitária por meio de processos avaliativos de usos e de usuários para que se possa empreender melhorias quanto à oferta de produtos e serviços de informação aos usuários. Com isso, haverá maior conscientização deste *locus* como propulsor de conhecimento em prol do bem comum.

2 Revisão de Literatura

Os Serviços de Informação são considerados um subsetor do Setor de Serviços das economias de nações desenvolvidas, onde as Bibliotecas se encontram incluídas. Essas Unidades de Informação intermediam a informação (insumo) como matéria prima, com as necessidades do cliente interno e externo, e, estabelecem produtos e serviços que determinam esse fluxo, a partir do mercado, com possibilidade de uso de modernas ferramentas administrativas dentre elas o diagnóstico organizacional.

O papel da Biblioteca de armazenar, tratar, disseminar a informação, preservando a memória institucional continua mantido, no entanto, a partir das facilidades de comunicação em rede e da disponibilização da informação em novos suportes, o foco foi modificado e não mais se concentra somente na posse do documento físico, mas no acesso à informação e na produção de conhecimento. Com isso, a oferta de serviços informacionais para usuários desse tipo de organização se tornou premissa básica, prevendo, inclusive uma postura pró-ativa dos profissionais da área na busca de favorecer o conhecimento efetivo para quem demanda.

Com as transformações ocorridas com a evolução tecnológica e seus impactos, os bibliotecários, em sua maioria, constataram a mudança de paradigma quanto ao relacionamento com o "usuário", deixando este de ser passivo, no sentido de solicitar algum produto ou serviço, e passando a figurar como "cliente" avaliador e colaborador.

Essas novas tendências requerem abordagens diferenciadas, portanto, torna-se necessário um entendimento atual acerca da situação das Bibliotecas do contexto acadêmico, com vistas à reestruturação de processos que possa garantir a melhoria contínua, e à elaboração de produtos e serviços contextualizados que possam, por sua vez, disponibilizar informações mais precisas aos seus usuários em menor tempo de acesso.

Para Levacov (2005), a Biblioteca:

antes 'ilha' de informações visitada fisicamente por usuários que buscavam um produto, principalmente, o livro, precisa agora integrar-se e disputar espaço em um "mar de informações". Seus usuários, tornando-se progressivamente remotos e descorporificados, acostumam-se àquilo que se pode obter "aqui" e "agora": a informação digital "instantânea" disponibilizada pelas redes, em especial pela internet.

À medida que o mundo se move em direção à digitalização, as organizações que se relacionam com a informação – como as bibliotecas –, necessitam se transformar para garantir sua acessibilidade. Levacov (2005) supõe que, caso não o façam:

correm o risco de se tornarem irrelevantes para a grande maioria de usuários, uma vez que grande parte das informações atualizadas, principalmente em áreas do conhecimento que lidam com pesquisa de ponta, nasce e permanece sob a forma digital.

Carvalho (1995) denomina "sistemas", dentro das funções da universidade englobando o ensino, a pesquisa e a extensão, quatro aspectos relacionados com: a *gestão da biblioteca* (administração); o *ambiente acadêmico* (pessoal interno e externo, isto é, estudantes de graduação e pós-graduação, recursos humanos das bibliotecas e pessoal envolvido na gestão e na extensão da universidade); o *controle bibliográfico* (formação e desenvolvimento de coleções); e os *recursos oferecidos aos usuários* (serviços e produtos).

Para o planejamento de serviços de informação, Almeida (2005), destaca que o Bibliotecário tem necessidade de conhecer: *as fontes de informação na área* para explorá-las, *os serviços existentes* para ampliá-los, descontinuí-los ou modificá-los, *os seus usuários* para saber se a biblioteca está conseguindo atingir um bom grau de satisfação por parte destes, e *os não-usuários* para saber a razão de não utilizarem os serviços ofertados.

Barreto (2009) considera a existência de três tipos principais de demanda: a *demanda básica*: responsável pelas necessidades básicas de informação do indivíduo no exercício de sua cidadania; a *demanda contextual*: responsável pelas transações correntes de informação para que o indivíduo possa permanecer e se manter em seus espaços de convivência profissional, social, econômica e política; e a *demanda reflexiva*: de informação que induz ao pensamento criativo da reelaboração e reformatação da informação em nova informação, permitindo a inovação. Observa-se que o foco nas bibliotecas universitárias deve atender à demanda reflexiva, portanto há necessidade de utilização de ferramentas gerenciais e de monitoramento de dados acerca dos usos e dos usuários, com o propósito maior de planejar e estruturar a área da gestão de serviços.

Em síntese, a função de uma biblioteca é prestar serviços de informação e o foco de suas atividades deve estar voltado para o atendimento de seus usuários, que utilizam os recursos oferecidos pelos serviços. Logo, a qualidade da prestação dos serviços implica, segundo Barbêdo (2004), no reconhecimento da importância social e transformadora da informação. Para a autora, as bibliotecas não oferecem apenas serviços de informação, mas também ações educativas, formadoras e

transformadoras, pois disponibilizam informações que os usuários utilizam, depois internalizam adquirindo conhecimento.

Vergueiro e Carvalho (2000) ressaltam que as bibliotecas universitárias, como elementos para o desenvolvimento social do país, passam a ter maior relevância dentro do contexto socioeconômico e político predominante no final do século XX. Assim, é necessário que elas definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam, de maneira rápida e eficiente, tanto às demandas da sociedade quanto às características e necessidades específicas de sua clientela.

3 Materiais e Métodos

Foi realizada uma Pesquisa de Avaliação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás, por docentes da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, durante os anos de 2010 e 2011. Utilizou-se o diagnóstico organizacional como recurso para conhecer as bibliotecas universitárias. O SIBi-UFG é composto por oito unidades, sendo uma central e sete setoriais, a saber: Biblioteca Central (BC) – Campus 2, Biblioteca Campus 1 (BSCAMI), Biblioteca Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (BSCepae) – Campus 2, Biblioteca Catalão (BSCAC), Biblioteca Goiás (BSCGO), Biblioteca Jataí (BSCAJ) – Unidade Riachuelo, Biblioteca Jataí (BSCAJ) – Unidade Jatobá e Biblioteca Letras e Linguística (BSLL).

Após diversos estudos e discussões entre os docentes da UFG, ficou estabelecido que o Modelo de Avaliação, desenvolvido no âmbito da tese de Doutorado de Nidia Lubisco, intitulada “La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora”, defendida na Espanha, no ano de 2007, seria utilizado como eixo norteador da referida pesquisa.

O “Modelo para a Avaliação da Biblioteca Universitária no Brasil”, ou Modelo Lubisco como é conhecido, entre os pares, foi discutido, aperfeiçoado e validado, em foro nacional, durante o Seminário de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, realizado em Salvador, de 29 de setembro a 1º de outubro de 2008, na perspectiva de cobrir uma lacuna identificada, desde a década de 70 no tocante à temática em questão (LUBISCO, 2008).

O documento de “Avaliação de Cursos de Graduação: instrumento”, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (BRASIL, 2006), serviu de base para o Modelo Lubisco, isso implica em dizer que as orientações acerca da valoração e atribuição de conceitos aplicados às outras categorias de análise também foram consideradas, conforme o citado Instrumento.

Visando uniformizar a terminologia empregada, apresentam-se as definições e expressões apresentadas no referido Modelo:

- a) Categorias de Análise: trata-se de grupos de grandes características referentes aos aspectos do curso de graduação sobre os quais se vai emitir um juízo de valor, e que, em seu conjunto, expressam uma totalidade (BRASIL, 2006). Ex.: Categoria de Análise 1: Organização Didático-pedagógica; Categoria de Análise 2: Corpos Docente, Discente e Pessoal Administrativo e de Serviços; Categoria de Análise 3: Instalações Físicas; Categoria de Análise 4: Biblioteca.

O Modelo Teórico de Lubisco fez a proposição para a categoria de análise 4 Biblioteca, conforme quadro a seguir:

Tabela 1 – Categoria de Análise 4 – Biblioteca

Grupo de Indicadores		Ponderações
4.1	Administração	25
4.2	Contexto Acadêmico	20
4.3	Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento das Coleções	25
4.4	Serviços aos Usuários	30

Fonte: LUBISCO (2007)

- b) Grupos de Indicadores: são os elementos representativos das funções e atividades, serviços e produtos da biblioteca. Ex.: Grupo 4.1 Administração; Grupo 4.2 Contexto Acadêmico; Grupo 4.3 Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento das Coleções; Grupo 4.4 Serviços ao Usuário.

Definida a biblioteca como uma categoria de análise, justificam-se as ponderações atribuídas aos Grupos de Indicadores, no trabalho de Lubisco. Para o presente artigo, o foco específico está no indicador “Serviços ao Usuário”.

O grupo 4.4 se refere às funções específicas da biblioteca por meio de serviços orientados para apoiar as necessidades informativas dos programas de ensino, pesquisa e extensão, bem como o item 4.3. Estes dois grupos estão interligados para que se cumpram as finalidades da biblioteca, representadas pelos serviços ao usuário, uma vez que a unidade de informação deve oferecer uma coleção apropriada, além de serviços de informação devidamente organizados, acessíveis, atualizados, em quantidade adequada ao número de usuários, e ainda, com conteúdos pertinentes aos programas de ensino e pesquisa (UFG, 2010).

A diferença de 5 pontos na ponderação do item 4.3 em relação ao 4.4, deve-se à observação prática de que uma defasagem bibliográfica e informativa – como é comum ocorrer no país – pode ser compensada por recursos humanos qualificados adequadamente para o atendimento aos usuários (UFG, 2010).

Outra observação que deve ser feita, por conseguinte, é a interdependência existente entre os grupos 4.1 e 4.4 que incluem, respectivamente, a formação do pessoal e as diversas modalidades de serviços aos usuários (UFG, 2010).

- c) Indicador ou Indicador de Desempenho: é a expressão que descreve atividades (fatos, pessoas, objetos), serviços e produtos em termos quantitativos e qualitativos, e que possibilita obter evidências concretas. Segundo a Norma UNE 50-137 citada (BRASIL, 2006).

Em suma, o Modelo Teórico estrutura-se a partir de quatro grupos de indicadores que geram uma escala de cinco valores para avaliação dos itens do Sistema de Bibliotecas. Para este artigo, analisou-se apenas o grupo de indicadores ‘Serviços aos Usuários’ (anexo 1), que contempla a relação entre a prestação de serviços e os níveis de satisfação dos usuários. A escala de valores do Modelo usado contempla: 5 – situação ideal; 4 – situação satisfatória; 3 – situação razoável; 2 – situação precária; 1 – situação crítica.

Para a realização da coleta de dados, foram agendadas reuniões na Biblioteca Central da UFG, com os funcionários do SIBi, no intuito de proceder com a apresentação da pesquisa e a sensibilização do grupo envolvido para efetividade

dos trabalhos. A segunda etapa ocorreu diretamente em cada biblioteca integrante do SIBi-UFG, com encontros para expor os propósitos do estudo junto à Direção do Campus, à Coordenação da Biblioteca, aos Docentes e aos Representantes de Discentes. Os sujeitos da pesquisa contemplaram: 22 Bibliotecários e 115 técnicos administrativos do SIBi-UFG.

Como instrumentos de coleta de dados foram realizadas entrevistas com os gestores das bibliotecas universitárias, e aplicados questionários com os funcionários.

Em 2012, realizou-se, por parte desta autora, nova coleta de dados na Biblioteca Central da UFG mediante entrevistas com a Coordenadora da Seção de Referência e posteriormente, com a Gerente de Atendimento, para atualização de informações sobre as ações empreendidas após a realização do Diagnóstico Organizacional, Projeto SIBi 2015+PREPARANDO O FUTURO.

A organização dos dados da pesquisa utilizou-se do software PSPP (para análises estatísticas sobre matrizes de dados) e do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), considerando as peculiaridades dos dados quantitativos e qualitativos. Para este artigo, foram selecionados, exclusivamente, os dados e informações relativos ao indicador: Serviços ao Usuário. A análise dos dados baseou-se no Modelo Teórico de Lubisco, seguida da apresentação dos resultados.

4 Resultados Finais

Na Pesquisa de Avaliação intitulada “SIBi 2015+PREPARANDO O FUTURO: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS-SIBi/UFG”, foram contemplados e avaliados os seguintes serviços ao usuário: consulta ao acervo, empréstimo entre bibliotecas, comutação bibliográfica, capacitação de usuários/visitas orientadas, catalogação na publicação, serviços de fotocópias, serviço de referência digital, acessibilidade, educação à distância, controle estatístico dos serviços oferecidos, controle de serviços, sala didática (informática), regulamento do empréstimo e uso, serviços de atendimento ao usuário/canais de comunicação, marketing bibliotecário, estudos de satisfação de usuários, canal de sugestões/críticas, e controle de multas.

Foram identificadas peculiaridades quanto à prestação de serviços aos usuários nas diversas bibliotecas integrantes do SIBi-UFG. As unidades de informação ofereciam e controlavam de 60 a 80% dos serviços listados. Em geral, a maior parte das bibliotecas controlava os itens não atendidos, no entanto ainda havia uma biblioteca sem realizar essa atividade. Quanto ao regulamento de empréstimo e uso das bibliotecas ainda não tinha ocorrido a padronização na rede, visto que duas bibliotecas desenvolveram seus próprios instrumentos; no entanto, todas as possuíam. Os processos de empréstimo se encontravam automatizados e integravam-se ao sistema acadêmico, excetuando-se duas bibliotecas. Os serviços de atendimento ao usuário contavam com linhas telefônicas, acesso restrito a fax, e utilizavam e-mail. A divulgação dos serviços e das normas do SIBi era realizada por meio de diferentes canais. Contavam com canal de recebimento de sugestões e de críticas. O fator precário ainda estava na realização frequente de estudos de satisfação do usuário. Contudo, à época da realização do diagnóstico, estava sendo realizada Pesquisa de Satisfação por parte de docente do Campo da Comunicação da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia (FACOMB/UFG).

Foi apontada certa diferença nas avaliações entre a Biblioteca Central (com valores de destaque), e a Biblioteca do Campus I, em relação às demais Bibliotecas. No entanto, considera-se que ponderações devem ser analisadas visto que as Bibliotecas do Sistema apresentam peculiaridades específicas. Durante a pesquisa realizada, diversas medidas foram tomadas e outras estavam sendo planejadas. Em virtude disso, decidiu-se realizar nova coleta de dados em 2012 no intuito de verificar as mudanças ocorridas e as ações que, todavia se encontram em etapa de desenvolvimento ou mesmo em fase de planejamento.

No tocante às necessidades informacionais dos usuários, foi informado que se pretende aguardar o término do Plano de Diretrizes, que está sendo elaborado pela Subcomissão de Serviços ao Usuário composta por grupo de Bibliotecários da UFG e por Docentes integrantes da Pesquisa SIBi/UFG (referida acima), para empreender as ações recomendadas. Ainda não foram realizadas proposições a partir da Pesquisa de Satisfação realizada por parte de docente do Campo de Comunicação da FACOMB/UFG.

Pretende-se desenvolver o serviço de atendimento aos alunos de educação à distância (Ead), no entanto, está disponibilizada a Normatização sobre Circulação.

Considera-se necessário um estudo para planejar a oferta do Serviço de Referência Virtual visto que, no momento, as Bibliotecas apenas atendem as demanda de pesquisas por email.

Outras ações foram postas em prática, estão sendo desenvolvidas ou encaminhadas. Os microcomputadores da sala de informática da BC foram trocados por notebooks, e haverá reaproveitamento dos equipamentos que serão alocados para novo espaço que se pretende criar na BC, com vistas ao atendimento de público externo – inclusive de discentes de outras Instituições de Ensino Superior. Em uma das bibliotecas setoriais do interior foi disponibilizada aos usuários uma sala de apoio didático com equipamentos de informática.

Frente à nova realidade dos recursos digitais, foi criada, neste ano, a Gerência de Informação Digital e Inovação no SIBi/UFG. Houve aquisição de e-books e já há uma nova demanda para processamento técnico desse material. A Base de Dados de Teses e Dissertações (BDTD) foi disponibilizada eletronicamente e o Repositório Institucional tem projeto sendo desenvolvido. Por questões de infraestrutura de rede, duas Bibliotecas Setoriais ainda não tem acesso ao SophiA, software para gestão de bibliotecas.

Sobre o serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT), uma das bibliotecas setoriais do interior do Estado passou a realizá-lo na própria Unidade, ficando apenas duas outras setoriais ainda na dependência da Biblioteca Central. Houve mudança física na BC e a prestação do serviço de COMUT foi transferida para a Seção de Periódicos.

Foi desenvolvido um Programa de Capacitação englobando os serviços já existentes: visitas orientadas (público interno e externo) sob demanda, e treinamento do Portal CAPES, além do acréscimo de novos serviços: capacitação no uso da biblioteca, orientação para produção de trabalhos acadêmicos, e fontes de informação on-line; tendo sido implementado na Biblioteca Central (BC), em abril deste ano. Tal Programa será realizado por todas as Setoriais. Foi comentado de que os Servidores demandavam visitas orientadas, e a partir deste ano passaram a oferecer esse serviço na BC.

Ainda quanto aos novos serviços, desenvolveu-se o Projeto de Integração dos Professores Recém Ingressos com o propósito de convidá-los a conhecer as

Bibliotecas do SIBi/UFG e seus recursos. A intenção é a de que os Docentes passem a trazer seus alunos para desenvolver atividades acadêmicas nesse ambiente. Está sendo discutida a fase de implantação do serviço.

Pretende-se desenvolver projetos voltados para o treinamento de usuários com a utilização de ferramentas multimídia, e há previsão de continuidade dos cursos de extensão, ambas ações em parceria com os Docentes do Curso de Biblioteconomia da UFG.

A divulgação do SIBi/UFG é feita pelo Guia do Usuário e pelo Informativo, ambos com periodicidade anual. A Assessoria de Comunicação (ASCOM) divulga as notícias e ações por meio das mídias disponíveis, além de panfletos. Foi desenvolvida a página da BC/SIBi no Facebook.

Destaca-se a realização do 2º Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, neste ano, pelo SIBi/UFG. Trata-se de momento oportuno para o desenvolvimento de ações que visem a implantação de Programas de Qualidade nos Sistemas Integrados de Bibliotecas Universitárias do país.

5 Considerações Finais

Sabe-se que o bom êxito das bibliotecas está sustentado nos alicerces do trabalho executado, a partir do modelo organizacional instituído. Logo, o estudo sobre questões pertinentes ao meio ambiente interno das bibliotecas (ambiente organizacional) possibilita o entendimento de possíveis entraves existentes para a geração da oferta de serviços compatíveis com a atual demanda. Ressalta-se, também, a importância de serviços contextualizados ao novo público-alvo do século XXI.

A análise advinda da Pesquisa realizada, por meio do Diagnóstico Organizacional, apresenta-se como uma ação que objetivou apontar medidas para propiciar eficiência e eficácia nos serviços ao usuário das Bibliotecas Universitárias. Observa-se que houve certa dinâmica quanto à renovação e inovação de serviços. De tal maneira, considera-se importante propor o estabelecimento de avaliações contínuas quanto ao uso, aos usuários, aos produtos e serviços, às Bibliotecas Universitárias e ao Sistema como um todo, com o propósito de buscar melhorias em prol da prestação de serviços que estimulem a geração de conhecimento.

Entende-se, então, a importância da inserção de um Programa de Qualidade no SIBi, emergindo, assim, uma preocupação com avaliações sistemáticas para empreender ações modificadoras. Trata-se de medida fundamental para melhor conhecimento dos entraves e das lacunas no âmbito gerencial e operacional para que se possa reavaliar tanto a condução das atividades desenvolvidas – em cada área de trabalho e em cada Unidade de Informação do Sistema –, quanto os planos de ação. Ademais, tais avaliações corroboram as demandas do SIBi/UFG junto à Administração Superior.

A idéia é estimular posturas cada vez mais pró-ativas por parte dos Diretores e Gestores, além dos colaboradores dos SIBi's, entre eles os Docentes dos Cursos de Biblioteconomia, no intuito de tornarem as Bibliotecas de suas Universidades em Centros potenciais de geração de conhecimento, tornando exequíveis processos de pesquisa e de desenvolvimento estruturados no saber para o futuro.



6 Referências

ALMEIDA, Maria Christina. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005. 144p.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ANCIB. 2011. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/pages/grupos-de-trabalho.php>>. Acesso em: jun. 2011.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca. **Sistema de gestão da qualidade em serviços: estudos de caso em uma biblioteca universitária**. 2004. 134 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – UNIFEI, Itajubá, 2004. Disponível em: <<http://www.ppg.efi.br/cpgp/dissertacao/2004/89.pdf>>. Acesso em: mar. 2011.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda da informação: técnicas, econômicas e políticas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 168, 2009.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação de cursos de graduação**: instrumento. Brasília: 2006. 91 p. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/manuais.htm>>. Acesso em: jun. 2010.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias**. Brasília: SESu; CAPES; CNPq; FINEP, 1995. 159 p.

LEVACOV, Marília. Tornando a informação disponível: o acesso expandido e a reinvenção da biblioteca. In: MARCONDES, Carlos H. et al. (Org.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005. p. 207-224.

LUBISCO, N. M. L. **Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: documento-base**. Salvador : 2008. 71 p.

LUBISCO, N. M. L. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora**. 2007. 405 p. Tese (Doctorado en Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS. **SIBi 2015 + PREPARANDO O FUTURO: diagnóstico organizacional do Sistema de Bibliotecas – SIBI/UFG e comportamento informacional da comunidade acadêmica da UFG**. Goiânia: UFG, 2010. 42 p.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. **Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes**. Porto Alegre: CBB, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000825/01/T174.pdf>>. Acesso em: maio 2011.

Índice de Autores

A

Adriana Aparecida Puerta	369, 2651
Adriana Maria de Souza	2094, 2112, 2531
Adriana Nascimento Flamino	855, 1010, 2171
Adriana Nóbrega da Silva	1984, 2185, 2316
Adriana Ornellas	1863, 2636
Aida Varela Varela	1641
Alba Ligia de Almeida Silva	2626
Alberto Calil Junior	1721, 1791
Alberto Souza	287, 308
Alda Lima da Silva	2720
Alessandra Saraiva de Sousa	1778
Alexander Willian Azevedo	259
Alexandre José Soares Moreira	2630
Alexandre Pedro de Oliveira	135
Alexandre Ribas Semeler	1705
Aline Alves de Almeida	842
Aline Herbstrith Batista	107
Aline Vieira Nascimento	348, 2815
Allan Rodrigo Dias	1898
Alzira Karla Araújo da Silva	2291, 2306
Amanda Herzmann Vieira	135
Amanda Santos Freire	588
Amélia Landim Barrocas	2815
Ana Carolina Petrone	405
Ana Carolina de Souza Caetano	1452, 2056
Ana Catarina Cortez de Araujo	2757
Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo	1461, 1585, 1999
Ana Cristina da Matta Furniel	287, 308
Ana Cristina de Freitas Griebler	453, 1690
Ana Cristina Dudziak Guimarães	2716
Ana Cristina Gomes Santos	348
Ana Cristina Guimarães Carvalho	2176
Ana Cristina Ponciano da Silva	796
Ana Esmeralda Carelli	127
Ana Gabriela Clipes Ferreira	115
Ana Maria Nascimento Henriques da Silva	2049
Ana Lúcia de Viveiros de Santana	2630

Ana Lucia Ferreira Gonçalves	1410
Ana Maria Neves Maranhão	1907
Ana Maria Mattos	193
Ana Maria Pinheiro Lima	2523, 2828
Ana Néri Barreto de Amorim	1972
Ana Paula Teixeira Alves	1417
Ana Paula Araújo Cabral da Silva	567
Ana Paula de Oliveira Villalobos	1198
Ana Paula Lima dos Santos	827, 2486
Ana Paula Medeiros	369, 2651
Ana Paula Mendonça	287, 308
Ana Paula Santos Souza Teixeira	1641
Ana Paula Soares	2757
Ana Rita Junqueira Linguanotto	54
Ana Rosa Santos	2299
Ana Valéria de Jesus Moura	1641
Anderson Biers	1705
Anderson Luis da Paixão Café	272
Anderson Santana	1898
Andréa Figueiredo Leão Grants	69, 135
André Anderson Cavalcante Felipe	869
Andrea Pacheco Silva Hespanha	153
Andréa Pereira Santos	1079
Andréa Rita Silveira	1198
André Di Thommazo	776
Andreia Cristina Damasceno	2770
Andréia Dutra Fraguas	1421
Andreina Alves Ozorio	1504
André Luiz de Souza Britto	2476
Angela Maria Dalla Torre	2339
Angela Maria Belloni Cuenca	316
Angela Patrício Bandeira	1984
Angela Pereira de Farias Mengatto	2697
Angélica Clementino Simões	206
Anita Cristina Ferreira de Souza	551
Antonia Carmelia Mendonça Brito	287, 308
Antônia Francinete França de Albuquerque	1320
Antonietta Romano de Souza	246
Antônio Carlos Batista	2630
Antônio Luiz Mattos de Souza Cardoso	588
Aryanna da Costa Amorin	1429

Augiza Karla Boso	2727
Aureliana Lopes de Lacerda Tavares	2837

B

Bárbara Costa Fernandes	1429
Bárbara Cristina Araújo Uehara	174, 1273
Beatriz Alves Sousa	1934
Beatriz Helena Pires de Souza Cestari	2408, 2585
Belkiz Inez Rezende Costa	2712, 2723
Bernardo Ryoichi Dias Taniguti	796
Breno Luiz Ottoni	1828
Brianda de Oliveira Ordonho Sígolo	2630
Bruna Carla Muniz Cajé	1421
Bruna Laís Campos do Nascimento	48, 915, 1389, 2283, 2309
Bruno Felipe de Melo Silva	2293

C

Camila da Silva Antunes	1421, 1863, 2636
Camila da Silva Teixeira	1258
Camila Fernandes de Oliveira	1828
Camila Moraes de Freitas	2815
Carina Volotão	1421, 1863, 2636
Carla Beatriz Marques Felipe	48, 915, 2283, 2309
Carla Daniella Teixeira Girard	751
Carla Façanha de Brito	2316
Carla Metzler Saatkamp	2585
Carlos Alberto Ávila Araújo	51
Carlos Alberto Dias Carvalho	2630
Carlos Augusto Conceição	1898
Carlos Henrique Magalhães	1849
Carlos Wellington Soares Martins	2269
Caroline Brito de Oliveira	529
Caroline da Rosa Ferreira Becker	2103
Cássio Araújo Corrêa	2378
Catarina Felix dos Santos Soares	518
Caterina Groposo Pavão	414, 2408, 2585
Catia Duarte Santana	1198
Cecília Pedroso Turssi	1323
Célia Leiko Ogawa Kawabata	776
Célia Regina de O. Rosa	1898
Célia Regina Simonetti Barbalho	2023, 2082

Célia Silva Cruz Morales	2688
Cibele Araujo Camargo Marques dos Santos	686, 1654, 1819
Cila V. S. Borges	1421
Cileia Freitas Marangoni de Oliveira	338
Cintia Cibele Ramos Fonseca	2795
Cíntia Santos	1243
Claudia Carmem Baggio	584
Cláudia Hofart Guzzo	174
Claudiane Weber	670
Claudia Regina Camargo	2232
Claudia Regina Silveira	2727
Claudia Sodré	655
Cláudio Fabiano Kloss	725, 2610
Clelia Junko Kinzu Dim�rio	2555
Clemente Ricardo Silva	2422
Clemilda dos Santos Sousa	429
Clériston Ribeiro Ramos	2461
Cleusa Pavan	495
Creuza Andrea Trindade dos Santos	751
Cristiane Beserra Andrade	1558
Cristiane de Melo Shirayama	1685, 1701
Cristiani Regina Andretti	1529
Cristina Marchetti Maia	1630, 2651
Cristina Miyuki Narukawa	970

D

Daniela Amaral Rago	810
Daniela Feijo Simões	1379
Daniela Spudeit	736, 1664
Daniele Ribeiro de Faria	2610
Daniel Flores	584
Danielle Thiago Ferreira	1379
Darcy de Jesus Moraes Silva	381
Darlene T. Schuler	2598
Deise Maria Antonio Sabbag	883
Deise Parula Munhoz	2461
Denise de Cassia Moreira Zornoff	1621
Denise Ramires Machado	1482, 2408, 2585
Denizete Lima de Mesquita	1924
Denyse Maria Borges Paes	35
Diana Maria Flor de Lima	2221

Diego Fabrízio Kroth	1596
Diego Fernades Silva	1705
Diego Maradona Souza da Silva	2309
Diná Marques Pereira Araújo	323, 579
Diogo Onofre Gomes de Souza	1136
Dioneide do Nascimento Barros	2815
Diosnelice Pereira Silva	2651
Dirce Maria Santin	111, 246
Divino Inacio Ribeiro Junior	138
Doris Day Eliano França	1972

E

Edilene Toscano Galdino dos Santos	1753
Edina Maria Calegaro	1529
Édina Maria Gomes da Cunha Pureza	891
Edison José Corrêa	295
Edna Gomes Pinheiro	2135
Edson de Santana	2630
Edson Sousa Silva	1838
Eduardo Ribeiro Felipe	821
Edwin Hübner	1187
Eglem Maria Veronese Fujimoto	440
Elaine Maria Pereira Pringolato	538
Elaine Santos da Silva	2727
Elenise Maria de Araújo	983, 2555
Eleonora Aparecida Sampaio	970
Eliana José Bernardes	2610
Eliana Mara Martins Ramalho	818
Eliana Rosa Fonseca	570, 1516, 1679, 2286,
Eliane Bezerra Paiva	1753
Eliane Maria da Silva Jovanovich	2339
Eliane Maria Stroparo	2697
Eliane Monteiro de Santana Dias	562
Eliane Pawlowski Oliveira Araújo	2712, 2723
Eliene Gomes Vieira Nascimento	1320, 1984
Eliene Maria Vieira de Moura	1461
Elieny do Nascimento Silva	1984, 2316
Elionara Giovana Rech	107
Elisa Alves de Oliveira	891
Elisa Cristina Delfini Corrêa	138, 2331
Elisângela de Moura	1417

Elis Regina Alves dos Santos	776
Elton Ferreira de Mattos	1452
Elvira Fernandes de Araújo Oliveira	2197
Elza Maria Rosa Bernardo Faquim	796, 1444
Emanuela Brambilla dos Santos	588
Emeide Nóbrega Duarte	2185
Emilia Augusta Alves Sousa	2135
Erica dos Santos Resende	178
Érica Saito	1898, 2786
Erinaldo Dias Valério	2837
Erlane Sousa Alcântara	305
Ester Aparecida Lima de Souza	1872
Ester Laodiceia Santos	1213
Evaclenes Arruda Silva	2378
Evandra Campos Castro	312
Evelin Stahlhoefer Cotta	193
Everton Rodrigues Barbosa	869

F

Fabiana Araujo Lemos Rodrigues	338
Fabiana Gulin Longhi Palácio	970
Fabiana Melo Amaral Gonçalves Pinto	1436
Fabiana Menezes Messias de Andrade	1323
Fabiano Domingues Malheiro	107
Fábio Andrade Gomes	319
Fábio Jesus dos Santos	319
Fabíola Maria Pereira Bezerra	1320, 2221
Fabíola Mota de Moraes	2291
Fabiola Rizzo Sanchez	1654, 1819
Fátima Assis de Almeida Benthier	827
Fatima Cristina Lopes dos Santos	287, 308
Fatima Portela Cysne	1984, 2316
Flávia Helena Cassin	2555
Franceli Mariano de Moura	1924
Francisca Das Chagas Viana	1924
Francisco Jonatan Soares	429
Francisco Leandro Castro Lopes	1972
Francisco Mariano da Silva	970
Francisco Welton Silva Rios	1320, 1972

G

Gabriela Almendra	1721
Gabriela Belmont de Farias	1320, 1429
Gabriela da Silva Giacumuzzi	1101
Gabriela Monteiro do Nascimento Silva	2639
Geisa Meirelles Drumond	1693
Geneviane Duarte Dias	2253
Geovanice Maria Anselmo da Silva	429
Geraldina Antonia Evangelina de Oliveira	1452
Gerlany Galvincto Rodrigues	1389
Gesilda Toscano de Brito	2049
Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento	1036, 1288
Gicele Farias Gomes	2795
Gilda Sousa de Alvarenga	2486
Gildete de Oliveira Batista	98, 686
Gilmar Vicente	2242
Giordana Nascimento Freitas	1972
Gisele Vasconcelos Dziekaniak	1806
Giseli Adornato de Aguiar	1696, 2476
Giselly da Silva Soares	1417
Glaucia Maria Saia Cristianini	1960
Gracielle Mendonça Rodrigues Gomes	842
Greissi Gomes Oliveira	2067
Guilherme Ataíde Dias	1209, 1305
Gustavo Barreto Vilhena de Paiva	818
Gustavo César Nogueira da Costa	1288

H

Háilda Cristina Fernandes	163, 1010
Helen Rose Flores	824
Heloisa Assis de Almeida	827
Heloisa dos Santos Brasil	2731
Heloisa Maria Ceccotti	2211, 2242
Heloisa Maria Heradão Rogone	171
Henriette Ferreira Gomes	1944

I

Ilza Almeida de Andrade	2253
Inês Maria de Gasperin	959, 891
Inez Borszcz	736
Irlana Mendes de Araújo	1320

Isabela da Rocha Nascimento	1461
Isabel Ariño Grau	696
Isabel Buccini	1611
Isabel Cristina Calherani	1010
Isabel Santos Diniz	1110
Islânia Castro Teixeira da Silva	1461
Ismael Maynard Bernini	959
Ivan Bim Requena	2316
Ivanise Andrade Melo de Almeida	2450
Ivone Job	453, 641
Ivone Robles	1696
Izabel França Lima	1209, 1305

J

Jacqueline Pawlowski Oliveira	295
Jamil A. Vieira	1898
Janaina Ferreira Fialho Costa	1152
Janaína Xisto de Barros Lima	2293
Jane Rodrigues Guirado	1495
Janiele Santos	2291
Janise Silva Borges da Costa	1482, 2408, 2585
Jaqueline Insaurriaga Silveira	193
Jefferson Renato Azevedo	259
Jemima Rodrigues	1170
Joanita Aparecida Barros	174
João Josué Barbosa	1708
Joelson Juk	312
Johny Franklins Pereira Coutinho	2626
Joilma Maltez Silva	1641
Jônatas Souza de Abreu	1174
Jordan Pauleski Juliani	138
Jorge Moisés Kroll do Prado	1664, 2331
Joseana Costa Lemos	2633
José Carlos Balbino Rosa	810, 1654, 1819
José Estornio Filho	1413, 2786
José Marcos Carvalho de Mesquita	2770
Josiana Florêncio Vieira Régis	2497
Josiane Maria Comarella	312
Josimara Dias Brumatti	1693, 231
Josimeire Moura Silva	2651
Joyce Fioroni	2540

Jozete Soares de Almeida	2815
Juliana de Souza Moraes	1010, 1021, 1960, 2171
Juliana Lourenço Sousa	174
Juliana Ravaschio Franco de Camargo	1379
Juliana Yendo	2639
Juliane Patrício Coelho	736

K

Karine Gomes Falcão Vilela	606
Karol Almeida da Silva	2570
Karolayne Costa Rodrigues de Lima	2182
Karyna da Rocha Tavares	2437
Karyn Munyk Lehmkuhl	923
Kátia Carvalho	272
Katia Maria de Andrade Ferraz	2353
Kelma Patrícia Souza	538
Keteli Wizenffat	2232, 2697
Keyse Rodrigo Fonseca Silva	474
Kleber Lima dos Santos	1429, 1461, 1558

L

Larissa Amorim Catunda Sampaio	551
Larissa Rabêlo Dantas	2378
Lauci dos Reis Bortoluci	361
Leandro Martins Cota Busquet	2508
Leila Cavalcante Sátiro	1972
Leni Rodriguez Perez Fulco	1410
Leonardo Pinto Araújo	1049
Leonildo Costa Silva	538
Leonise Verzoni Gonzalez	1569
Letícia Angheben Consoni	111
Leticia Schettini	827
Leyde Klebia Rodrigues da Silva	1884
Libania Maria Ferreira	1170
Lidiane dos Santos Carvalho	2037
Lígia Maria Moreira Dumont	2135
Lígia Santos da Silva Rodrigues	606
Liliana Giusti Serra	482
Liliane Vieira Pinheiro	923
Lilian Lima de Siqueira Melo	508
Lívia da Fraga Lima	655

Lívia Ferreira de Carvalho	1152
Loiri Antonia Spader	440
Luanna Cezar Maia	766
Lucas Almeida Serafim	1984, 2316
Lucas Frederico Arantes	1621
Lucelena Alevato	171
Lúcia Lima do Nascimento	2293
Lúcia Maria Oliveira da Silva	1972
Lúcia Maria Sebastiana Verônica Costa Ramos	153
Luciana Butini Oliveira	1323
Luciana Candida da Silva	1086, 2570
Luciana de Souza Gracioso	1733
Luciana Oliveira	655
Luciana Pereira Rodrigues	576
Luciana Pizzani	181, 1621
Luciana Suemi Siguemoto	2639
Luciane Silveira Soares	641
Lucilene Cordeiro da Silva Messias	1828, 2688
Lucrecia Camilo de Lima	2450
Ludmila Parreiras Pacheco Leite	2828
Luhilda Ribeiro Silveira	381, 474, 938, 2378
Luísa Fontes Staib	405
Luiza Maria Pereira de Oliveira	508
Luiz Antônio de Souza	2486
Luiz Atilio Vicentini	338, 2242, 2665
Luiz Carlos dos Santos	2630

M

Magali Araújo Damasceno	2147
Magda Chagas	2103
Magda Helena Behrmann	891
Mairla Pereira Pires Costa	1664
Maith Martins de Oliveira	2688
Malkene Wytiza Freire de Medeiros Noronha	48, 915, 2283, 2309
Manoel Paranhos da Silva	1167, 1170
Manuela Gea Cabrera Reis	2786
Mara Karoline Lins Teotônio	165
Marcele Aparecida Tinelli	2392
Marcelo Votto Teixeira	1596
Marcia Correa Bueno Degasperi	369, 2651

Marcia H. T. de Figueredo Lima	2508
Marcia Maria de Miranda Martins da Costa	1705
Márcia Maria Palhares	1433, 1441
Márcia Marques da Silva Carvalho	1742
Márcia Nunes Bacha	708
Marcia Regina Garbelinie Sevillano	1379
Márcia Valéria Alves	1389
Márcio Bezerra da Silva	2306
Marcos Antonio Vianna dos Santos	1872
Marcos Dario Garcia Sae	2242
Marcos Leandro Freitas Hübner	1596
Mardônio Lacet Santos Júnior	1934
Margareth de Figueiredo Nogueira Mesquita	1461
Maria Adelaide Pinto Queiroz	1258
Maria Amélia Almeida Estrela	938
Maria Amparo Cardoso	312
Maria Aparecida de Lourdes Mariano	597
Maria Aparecida dos Santos Letrari	1329
Maria Aparecida Laet	1898
Maria Aparecida Pinto Motta	1421
Maria Bernardete Martins Alves	69, 1448
Maria Cristina Rosa	1401
Maria Cristina Szarota Barrios	393
Maria Dalva Nunes Pereira	619
Maria Daniele da Costa	796
Maria de Fátima Oliveira Costa	381
Maria de Fátima Rossi do Nascimento	597
Maria de Lourdes Teixeira Silva	1127
Maria do Carmo Avamilano Alvarez	316, 1413
Maria do Livramento Ribeiro	1558
Maria do P. Socorro Gomes de Almeida	708
Maria do Rocio Fontoura Teixeira	1136
Maria dos Remédios Silva	970
Maria Eliane da Silva	2049
Maria Elisa Andries dos Reis	287, 308
Maria Elisabete Catarino	1742
Maria Elizabeth de Oliveira Costa	2598
Maria de Fátima Garbelini	1086
Maria Fazanelli Crestana	98, 686, 810, 1654, 1819
Maria Helena Signorelli	2211
Maria Ilza da Costa	2197

Maria Inês Andrade e Cruz	2746
Maria Irani Coito	1544
Maria Irene da Fonseca e Sá	1243, 1763
Maria Isabel Britto	171
Maria José de Carvalho	606
Maria José Oliveira	171
Maria Leonilda Reis da Silva	1187
Maria Ligia Campos	2746
Maria Marinês Gomes Vidal	606, 2437
Maria Marlene Zaniboni	2688
Maria Marta Nascimento	54
Maria Meriane Vieira da Rocha	206, 2422
Mariana Acorse Lins de Andrade	883
Mariana Granado de Souza Queiroz	393
Maria Naires Alves de Souza	35
Mariana Marquiori	1685
Mariana Pedroso Teixeira	2211
Marianna Zattar	178, 405
Maria Rizoneide Negreiros de Araújo	295
Maria Teresa Pires Costa	2147
Maria Thereza Pillon Ribeiro	2688
Marielle Barros Moraes	2476
Marilene Correa Barbosa	65
Marilene Lobo Abreu Barbosa	1641
Marilia Augusta de Freitas	766
Marilia Batista Hirt	414
Marina Alves Mendonça	1558
Marinalva de Souza Aragão	98
Marisa Cristina Pereira Loboschi	1379
Marivaldina Bulcão dos Santos	2123
Mariza Cristina Talim	1611
Marlene Sanches dos Santos	2757
Marli I. de Moraes	970
Marli Machado	1529
Marta Glória dos Santos	2630
Marta Martinez Pontes Martins	588
Mayco Ferreira Chaves	751
Meire Emanuela da Silva Melo	1389
Midinai Gomes Bezerra	48, 915, 2283, 2309
Milena Polsinelli Rubi	597, 1228
Milena Trindade	796

Milene Miguel do Vale	2082
Miriam Velci Fernandes	891
Mírian Cristina de Lima	1425
Mírian da Conceição Rezende e Scalabrini	2014
Mirian de Albuquerque Aquino	900, 1884
Mônica Correia Aquino	1461
Mônica Geralda Palhares	1433, 1441
Murillo Ferreira de Camargo	221, 983

N

Nadia Bernuci Santos	1863, 2636
Nadsa Maria Araújo Cid	2815
Nadya Maria Deps Miguel	1928
Naila Touguinha Lomando	641
Natali Silvana Zwaretch	1329
Nathália Cabral Sena	2437
Nathalia Fernandes da Costa	1763
Neide Maria Jardinette Zaninelli	1329, 1742
Neiliane Alves Bezerra	429, 1320, 2815
Neire Martins	2665
Nele Nelson Machado da Silva	869
Neusa Cardim da Silva	73
Neusa Kazue Habe	796
Neusa Terezinha Mossin Celere	221
Nilce Vieira dos Santos	1167
Nirlange Queiroz	2221
Nivaldo Oliveira	725, 1367, 2610

O

Oscar Eliel	2242
Oswaldo Silva Sousa Junior	305
Otoniel Feliciano	1379

P

Pamella Benevides Gonçalves	10
Paola de Marco Lopes dos Santos	2786
Patricia Barroso	2720
Patricia Naomi Tomisawa	1898
Patrícia Nunes da Silva	165
Patrícia Severiano Barbosa de Souza	48, 915, 2283, 2309
Paula Carina de Araújo	2232, 2182, 440

Paulo Cesar dos Santos	796
Paulo de Castro Gonçalves	51
Paulo Vitor de Oliveira	1433, 1441
Pedro Manoel da Silva	630, 2837
Pedro Paulo Aquilante Junior	440
Priscila Carreira Bittencourt Vicentini	2555
Priscila Oliveira da Mata	821
Priscila Vaz	1721

Q

Quintino João de Souza Teixeira	98
---------------------------------	----

R

Rachel Abath Ataide	2049
Rafael Cobbe Dias	670
Rafael Gomes Fernandes	35
Raiane da Silva Santos	1708
Raimunda Araujo Ribeiro	1110
Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos	1429, 1461, 1558
Raquel Bernadete Machado	923
Raquel Lima de Matos	970
Raquel Veloso da Costa	1288
Raymundo das Neves Machado	319
Rebecca Maria de Freitas Sousa	1429
Regiane Alcântara Eliel	2665
Regina de Moura	1417
Regina França Cutrim	2633
Regina Maria Seneda	2651
Regina Oliveira de Almeida	302, 292
Regycleia Botelho Alves Figueiredo	1931, 2269
Rejane Chaves Batista	1064
Rejane Maria Rosa Ribeiro	2303
Rejane Raffo Klaes	1495
Rejane Rosa Amaral	1928
Renan Carvalho Ramos	1630, 2651
Renata Bezerra Valeriano	1167
Renata Cristina Grun	891
Renata Ferreira Santos	1401
Renato Fernandes Corrêa	1174
Renato Machado de Sobral	686
Renato Reis Nunes	24

Renato Rocha Souza	1209, 1305
Rick Santos	1791
Robéria Andrade	2291
Roberta Cristina Dal'evedove Tartarotti	1228
Roberta Moraes de Bem	69, 1448
Rodrigo Eduardo dos Santos	1021
Rodrigo Gustavo Silvestre	1544
Rodrigo Henrique Ramos	776
Rodrigo Moreira Garcia	796
Rogério Mugnaini	163
Romilda Aparecida Teofano	824
Roniberto Morato do Amaral	10, 2067, 2392, 2540
Rosa Maria Apel Mesquita	495
Rosa Maria Fischi	796, 1444
Rosa Maria Andrade Grillo Beretta Souza	2112
Rosana Alvarez Paschoalino	221, 983, 2786
Rosana Oliveira	127
Rosane Mendes	287, 308
Rosângela Alves da Silva Magalhães	1036
Rosângela Silva Coutinho Val	1421
Rosângela Silva de Carvalho	1064
Roseane Almeida Silva	1170
Roseli Alves Oliveira	2598
Roseli Senna Prestes	65
Rose Mari Lobo Goulart	2727
Rosemary Cristina da Silva	181, 1621
Rosiane Maria Oliveira	725, 2610
Rubem Borges Teixeira Ramos	1152
Rubens da Costa Silva Filho	299
Rúbia Tatiana Gattelli	2461
Rute Aparecida Figueiredo	597

S

Sabrina Rodrigues Fonseca	1849
Samantha Andrade Rosa	655
Samile Andréa de Souza Vanz	2795
Samir Elias Kalil Lion	1944
Samir Hernandes Gomes	2639
Samya Maria Queiroz Maia	1389
Sandra Inara Altero Fonseca Marquetti	2697
Sandra Maria Clemente de Souza	1708

Sandra Maria Neri Santiago	87, 508, 1471
Sandra Regina Ponte da Costa Salles Toledo	796
Sandro Costa Gomes	824
Sedi Ziebert Schardong	246
Selma Regina Ramalho Conte	2232, 2697
Sérgio Carlos Novaes	1898
Sheila de Sousa Monteiro	1778
Sheyla Isolina Mazzeo Pastrello	1696
Shirly Pimentel Vieira	2437
Sibele Fausto	163
Silvana Aparecida Fagundes	463
Silvana Maria de Jesus Vetter	1049
Silvana Santos .	2598
Silvana Vilodre Goelner	641
Silvia Celeste Salvio	2211
Silvia Nathaly Yassuda	1828
Simone Assis Medeiros	725
Simone Faury Dib	73
Simone Ferreira Naves	2182
Simone Tarouco Przybylski	65
Sindyia Santos Melo	2176
Solange Alves Santana	796, 1444
Sonia Castro Pereira Furlan	171
Sonia Cruz-Riascos	2849
Sonia Elisa Caregnato	115, 414
Sonia Garcia Gomes Eleutério	316
Sônia Maria dos Santos Araújo	2197
Soraia Santana Capello	1791
Stela Catarina Medeiros Carvalho	2014
Stela do Nascimento Madruga	796
Sueide Pereira Silva	1086
Sueli Mara Soares Pinto Ferreira	1898, 2786
Sueli Palma Borges Paranhos	1258
Suely A. de Olim Santos	316
Suely Campos Cardoso	98, 686, 1654
Suely Henrique de Aquino Gomes	1152
Suely Margareth Rocha	1213
Suely Oliveira Moraes Marquez	948
Suênia Oliveira Mendes	1082
Susimery Vila Nova Silva	619
Susyleide Gomes de Brito	2630, 437

Suzana Oliveira	655
Suzana Zulpo Pereira	1337, 2232
Suzilaine de Oliveira	1701

T

Tania Amir de Jesus Dias	810
Tania Marisa de Abreu Fraga	193
Tatiana Alves de Oliveira e Silva	1367
Tatiana Cotrim Serra Freire	938
Tatiana Nascimento Augusto Dutra Alves	2197
Tatiana Rossi	2363
Tatyanne Christina Gonçalves Ferreira Valdez	1410
Teresa da Silva	2677
Tereza Cristina Oliveira Nonatto Carvalho	2665
Thais Cristiane Campos de Moraes	1898, 2353
Thales Nunes da Silva	824
Thelma Marylanda Silva de Melo	1352, 1585, 1972
Thiago Rodrigues Dantas	1389

V

Valdinéia Barreto Ferreira	2806
Valdirene Pereira da Conceição	998
Valéria Aparecida Moreira Novelli	1733
Valeria de Oliveira	983
Valéria Martin Valls	2094, 2112
Valéria Pacheco	719
Valéria Vilhena Lombardi	98, 1654, 2786
Vanessa Alves Santana	900
Vanessa Inácio de Souza	891
Vanessa Pimenta Rodrigues	1461, 2815
Vanessa Souza Mendonça	570, 1516, 1679, 2286
Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro	153
Vânia Natal de Oliveira	725, 2610
Veleida Ana Blank	1705
Vera Regina Casari Boccato Boccato	1021, 1228
Vera Lucia Belo Chagas	2161
Vera Lucia Lioni Pedrini	983
Verônica de Souza Gomes	722
Vilma Sarto Zeferino	2353
Virgínia Bentes Pinto	1352, 1999

Virgínia de Paiva	1898
Vivaldo Cordeiro Gonçalves	312
Viviane Lima Cunha	787
Vivian Rosa Storti	1630, 2651

W

Wagner Vinícius Rocha	295
Walqueline Silva Araújo	2306
Wanda Aparecida Machado Hoffmann	1733
Wellington Marçal de Carvalho	842

Y

Yohrranna Kelly Almeida de Araújo	1429
Yuka Saheki	2786

Z

Zaida Horowitz	2585
Zelia Maria Pereira da Silva	1872
Zelinda Aparecida da Silva Martins	2630
Zita Prates de Oliveira	2408, 2585
Zuleika de Sousa Branco	2408, 2585

Realização:



Apoio:



Patrocínio OURO:



Patrocínio PRATA:



Patrocínio BRONZE:

